banco BRB	**Planejamento de contratação de Solução de TI**	#10 Interna
	Termo de Referência	TR DITEC/SUDEC/GESID 2026/004
	Solução de rede sem fio corporativa	Data: 27/08/2026

TIPO DE CONTRATAÇÃO

( ) Equipamentos	(x) Softwares	(x) Serviços

INTRODUÇÃO

Em conformidade com o RLC-BRB e demais normativos relacionados, este documento tem como objetivo descrever os elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para subsidiar a contratação de software e serviços destinados a atender a necessidade e viabilidade de manter o parque existente atualizado para a solução de rede sem fio corporativo – WIFI – da fabricante HPE Aruba, através da contratação de software e serviços que envolvem a atualização de softwares, firmwares, suporte/manutenção e garantia.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa fornecedora de software e de serviços especializados para a solução de rede sem fio corporativo – WIFI – da fabricante HPE Aruba.

1.2. A demanda objeto desta contratação contempla três itens, entre software e serviços, conforme descrito abaixo:

1.3. Item 1 - Licença de software Aruba LIC-RFP controller RF protect por AP (Access Point) – Licença operacional E-LTU, incluindo as funcionalidades HPE Aruba Networking Wireless Intrusion Detection & Protection System (WIDS & WIPS).

1.4. Item 2 – Serviço HPE Foundation Care 24x7 for Aruba 3Y FC SW Controller Per AP RF E-L SVC. Composta por serviços de hardware e software por 3 anos, com atendimento 24x7. Renovação e garantia para o parque tecnológico Aruba no BRB, por 36 meses. Serviço de gerenciamento da controladora e dos 325 APs, contemplando os módulos Conductor, Clear Pass, Air Wave, RFProtect e o Manager. Suporte técnico através da central de serviços – HPE TAC.

1.5. Item 3 – Serviço de Site Survey, que consiste no mapeamento da quantidade de APs e do melhor ponto de instalação de cada um deles por ambiente. A instalação física e lógica do AP será executada pelo BRB. Essa solicitação ocorrerá sob demanda, de acordo com a necessidade do BRB.

1.6. A nova contratação deve ser dimensionada com base na infraestrutura já implantada no BRB.

Item	Descrição da Demanda	Periodicidade ou Tipo de Precificação	Quantidade
01	Aruba LIC-RFP controller RF protect per AP license E-LTU - HPE Aruba Networking Wireless Intrusion Detection & Protection System (WIDS & WIPS) - JW474AAE	Unidade	325

02	HPE Foundation Care 24x7 for Aruba 3Y FC SW Cntlr Per AP RF E-L SVC. Renovação e garantia para o parque tecnológico Aruba no BRB por 36 meses. Serviço de gerenciamento da controladora e dos 325 APs. Contempla os módulos Conductor, Clear Pass, Air Wave, RFProtect e o Manager. Suporte técnico (central de serviços – HPE TAC) - H2XV4E	Mensal	36
03	Serviço de Site Survey - Mapeamento para instalação de novos APs (sob demanda)	Unidade	30

Tabela 1 – Especificação da Solução

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados para a manutenção do parque existente atualizado para a solução de rede sem fio corporativo – WIFI – da fabricante HPE Aruba, através da contratação de software e serviços que envolvem a atualização de softwares, firmwares, suporte/manutenção e garantia. Os serviços sob escopo desta contratação, previstos para 36 (trinta e seis) meses, deverão atender a modalidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana).

2.2. A solução vigente opera atualmente na versão Aruba OS 8.10.0.13 e os APs modelo 505.

2.3. O quantitativo estimado para a demanda encontra-se detalhado na tabela 1 acima.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1.1. O BRB dispõe de uma infraestrutura corporativa de rede sem fio (WLAN) implantada em 2021, através dos contratos 171/2021 e 306/2021, composta por controladoras, pontos de acesso e sistema de gerenciamento centralizado, e que permanece em pleno funcionamento, atendendo as demandas corporativas. Essa infraestrutura é essencial para a operação moderna dos departamentos e agências, permitindo conectividade segura, mobilidade, autenticação corporativa e integração com os canais digitais, além de oferecer maior eficiência operacional e agilidade no atendimento. A nova contratação deve guardar compatibilidade com a contratação acima mencionada.

3.1.2. A manutenção da solução Aruba se faz necessária para preservar o investimento feito nos contratos 171/2021 e 306/2021, que continuam ativos e em pleno uso no ambiente do BRB, garantindo a viabilidade técnica e econômica da nova contratação.

3.1.3. A atualização proposta tem por objetivo:

3.1.4. Preservar os investimentos existentes, aproveitando integralmente a base instalada;

3.1.5. Reduzir custos operacionais, administrativos e de aprendizado, pois a equipe técnica já é capacitada na solução atual;

Termo de Referência

3.1.6. Garantir continuidade operacional e aderência às políticas de segurança corporativa; e
3.1.7. Garantir mobilidade às tarefas internas do Banco e acesso à Internet, a partir de dispositivos móveis corporativos, de empregados e convidados.

3.2. ALINHAMENTO DA SOLUÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E PLANO DIRETOR DE TI (PEI, PETI ou PDTI)

3.2. 1. A presente contratação está alinhada ao PDTI 2025 – 2026 (vigente), especialmente no que se refere ao Item 6 "Serviços Continuados" - no grupo "Serviços de conectividade (links, transmissão de dados e voz)" e no grupo "Serviços de TI que estejam em transição contratual, ou seja, quando não é mais possível renovar o contrato pelo limite legal e é feita nova contratação para o mesmo objeto".

3.3. BENEFÍCIOS DA CONTRATAÇÃO

3.3. 1. Os benefícios principais a serem alcançados com a contratação proposta neste documento permitirão a manutenção dos serviços de natureza continuada – Serviços de Conectividade e alta disponibilidade de conexão de rede sem fio do BRB. A utilização de rede sem fio garante mobilidade e conveniência aos usuários, escalabilidade na conexão de novos dispositivos e redução no custo de infraestrutura.

3.4. NATUREZA DO SERVIÇO

3.4. 1. Os serviços, objeto deste documento, se configuram como continuados, uma vez que a solução proposta se faz necessária para preservar o investimento feito nos contratos 171/2021 e 306/2021 que continuam ativos e em pleno uso no ambiente do BRB. O objeto proposto é um serviço de natureza continuada que garante conectividade em rede sem fio aos usuários BRB e visitantes. Exige disponibilidade 24x7x365, monitoramento proativo, manutenção preventiva e corretiva, além de atualização tecnológica durante toda a vigência da contratação. A interrupção comprometeria o acesso móvel (via WI-FI) e a continuidade dos negócios, justificando a necessidade de prestação ininterrupta.

4. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

4.1. O objeto deste Termo de Referência refere-se à manutenção, atualização de software, suporte técnico e garantia da solução de rede sem fio corporativa existente no BRB, baseada em componentes previamente adquiridos e identificados por part numbers específicos, não envolvendo a implantação de nova solução tecnológica nem alteração da arquitetura vigente.
4.2. As informações relativas à plataforma tecnológica do BRB possuem caráter exclusivamente informativo e contextual, destinadas a subsidiar a compreensão do ambiente no qual os serviços serão executados.
4.3. A plataforma tecnológica descrita não constitui requisito técnico obrigatório nem impõe adoção de padrões adicionais, devendo a CONTRATADA garantir apenas a compatibilidade necessária à execução dos serviços contratados.

4.4. Fica vedada qualquer alteração estrutural na arquitetura da solução existente sem prévia avaliação e autorização formal do BRB.

5. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS NEGOCIAIS

5.1. REQUISITOS NEGOCIAIS

5.1.1. Alinhada com as recentes demandas das áreas administrativas e técnicas, além de agências do BRB, o uso de redes sem fio é prática comum no BRB. A infraestrutura de rede sem fio, precisa conter dispositivos e mecanismos que garantam maior segurança ao meio de transmissão, tornando necessário o investimento em pontos de acesso de alto desempenho e que possuam mecanismos de remediação contra diversos tipos de ataques e anomalias existentes no canal. Esta pretensa contratação garantirá a manutenção da infraestrutura de rede sem fio existente e permitirá que os ativos envolvidos estejam atualizados e com garantia contra defeitos.
5.1.2. A infraestrutura atual de WI-FI Aruba implementada e operando é composta pelos seguintes itens adquiridos nos contratos 171/2021 e 306/2021 (Tabela 2):

Item	Objeto	Descrição	Métrica	Quantidade
1	Controladora WLAN	Hardware	Unidade	2
2	Instalação e Configuração – Controladora WAN	Serviço	Unidade	2
3	Ponto de Acesso Sem Fio	Hardware	Unidade	325
4	Site Survey, Instalação e Configuração – Ponto de Acesso Sem Fio	Serviço	Unidade	425
5	Software de Gerenciamento – Console Central de Administração	Licença Pérpetua	Unidade	1
6	Suporte Técnico e Garantia para todos os itens dessa solução por 60 meses	Serviços	Mês	60
7	Treinamento	Serviço	Turma	1

Tabela 2 – Itens adquiridos nos contratos 171/2021 e 306/2021

5.1.3. TOPOLOGIA

5.1.3.1. Abaixo (Imagem 1) é apresentada a representação de alto nível da topologia da rede BRB.

Termo de Referência

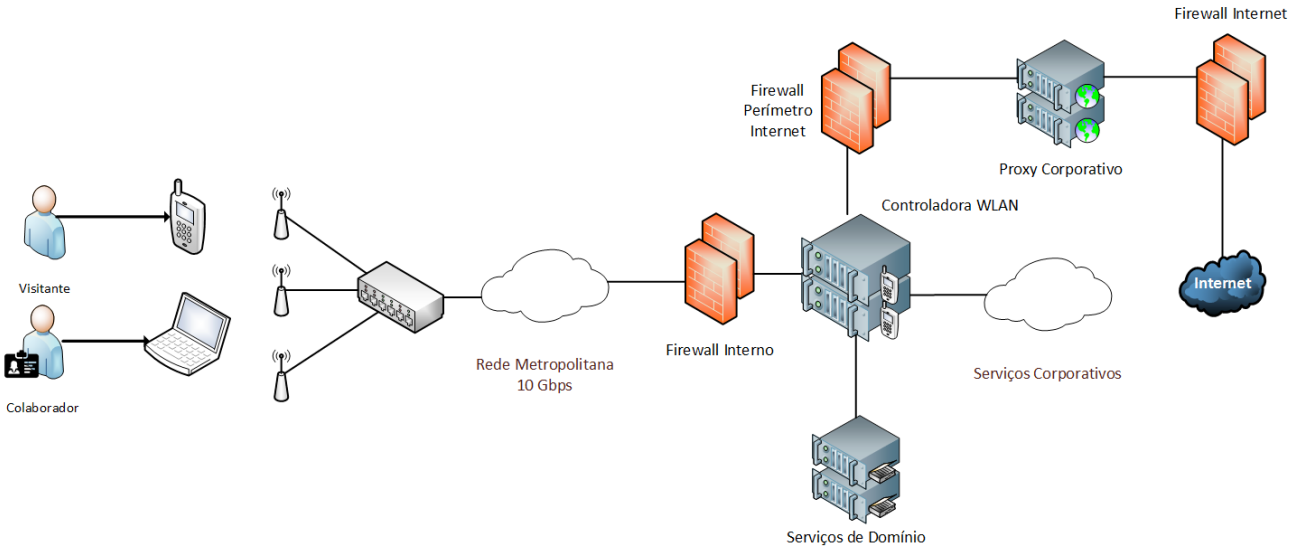


Imagem 1 – Representação de alto nível da rede BRB

5.1.3.2. A nova contratação deve contemplar os itens de software e serviços conforme Tabela 1 – Especificação da Solução, apresentada acima.

5.1.3.3. O software e os serviços desta contratação deverão ser aderentes e suportar as especificidades do parque instalado BRB para a Solução de WI-FI HPE Aruba, conforme descrição abaixo:

5.1.4. REQUISITOS GERAIS

5.1.4.1. Deve possuir a capacidade para controlar pontos de acesso que operem nos padrões 802.11a/b/g/n/ac/ax;

5.1.4.2. Deve ser capaz de gerenciar pontos de acessos mesmo que entre a controladora WLAN e os pontos de acessos não estejam na mesma rede IPv4 e/ou IPv6;

5.1.4.3. Deve ser capaz de configurar e controlar no mínimo 500 pontos de acessos simultaneamente;

5.1.4.4. Deve suportar no mínimo 16.000 dispositivos de usuários, simultaneamente.

5.1.5. FUNCIONALIDADES

5.1.5.1. Deve implementar nativamente os seguintes padrões:

5.1.5.1.1. IEEE 802.1q

5.1.5.1.2. IEEE 802.1x

5.1.5.1.3. IEEE 802.3z

5.1.5.2. Deve ser capaz de gerenciar pontos de acessos nos seguintes padrões:

5.1.5.2.1. IEEE 802.11a;

5.1.5.2.2. IEEE 802.11b;

5.1.5.2.3. IEEE 802.11g;

5.1.5.2.4. IEEE 802.11n;

5.1.5.2.5. IEEE 802.11ac;

5.1.5.2.6. IEEE 802.11ax;

5.1.5.2.7. IEEE 802.11h para otimização da comunicação em rádio frequência.

5.1.5.3. Deve suportar no mínimo 1000 VLANs;

5.1.5.4. Deve suportar o transporte de VLANs por rede roteada para os pontos de acesso através do encapsulamento dos dados transmitidos entre as controladoras WLAN e os pontos de acesso;
5.1.5.5. Deve implementar servidor DHCP (*Dynamic Host Configuration Protocol*) no próprio equipamento;
5.1.5.6. Deve suportar que as controladoras WLAN operem em algum dos seguintes modos:
5.1.5.6.1. Ativo-ativo;
5.1.5.6.2. Ativo-standby.
5.1.5.7. A solução deve ser dimensionada de tal forma que em caso de falha de uma controladora do cluster de alta disponibilidade, a controladora que permanecer/tornar ativa continue gerenciando todos os pontos de acessos sem degradação de serviços.
5.1.5.8. Deve suportar os protocolos NTP ou SNTP sob IPv4 para sincronismo de relógio dos equipamentos;
5.1.5.9. Deve permitir configurações sobre os pontos de acessos de forma a viabilizar o melhor aproveitamento de potência e qualidade do sinal, ajustadas dinamicamente e sem intervenção manual;
5.1.5.10. Deve permitir que em caso de inoperância de algum ponto de acesso, os demais pontos de acessos ajustem automaticamente suas potências de forma a compensar a área do ponto de acesso inativo;
5.1.5.11. Deve implementar sistema que balanceie a carga entre os pontos de acessos que atendem a uma mesma região, de forma a distribuir a associação dos clientes entre os pontos de acesso;
5.1.5.12. Deve implementar um Captive Portal no próprio equipamento e também permitir que sejam utilizados portais externos para a obtenção das credenciais dos usuários;
5.1.5.13. Deve permitir utilizar Captive Portals específicos e independentes para cada SSID (*Service Set Identifier*);
5.1.5.14. Deverá implementar recurso de Captive Portal para visitantes com as seguintes características:
5.1.5.15. *Self-registration*, onde os visitantes farão cadastro para uso da infraestrutura de rede sem fio. A solução de *self-registration* deve ser do mesmo fabricante ou homologada pelo fabricante da solução de rede sem fio para uso;
5.1.5.16. Os visitantes cadastrados apenas poderão realizar o acesso após autorização;
5.1.5.17. A autorização de acesso será concedida por um usuário específico, grupo de usuários ou por determinada característica do usuário, como login de rede presente em grupo do AD, por exemplo. A solução deverá atender a todas essas possibilidades;
5.1.5.18. Deve permitir a configuração através da controladora WLAN de quais SSID serão propagados em cada ponto de acesso ou grupo de pontos de acesso;
5.1.5.19. Deve permitir que os clientes da rede sem fio realizem Roaming entre pontos de acesso diferentes sem a perda de conectividade;
5.1.5.20. Deve ser capaz de operar em modo de "tráfego centralizado" e de "tráfego local", nos padrões 802.11a, 802.11b, 802.11g, 802.11n, 802.11ac e 802.11ax.

5.1.6. QUALIDADE DE SERVIÇO – CONTROLADORA WLAN

5.1.6.1. Deve permitir o uso otimizado de aplicações de alto desempenho, como voz e vídeo sobre redes sem fio;
5.1.6.2. Deve suportar WMM (Wi-Fi Multimedia);

Termo de Referência

5.1.6.3. Deve permitir a interpretação e marcação de pacotes IP via DSCP (*Differentiated Services Code Point*);
5.1.6.4. Deve implementar padrões IEEE 802.1p;
5.1.6.5. Deve implementar mecanismo U-APSD (*Unscheduled Automatic Power Save Delivery*) baseado no padrão IEEE 802.11e.

5.1.7. SEGURANÇA – CONTROLADORA WLAN

5.1.7.1. Deve permitir a autenticação de clientes através dos padrões IEEE 802.1x utilizando dos métodos EAP-FAST, EAP-TLS e EAP-TTLS;
5.1.7.2. Deverá, de forma nativa ou licenciada, possuir funcionalidade de proteção para rádio frequência e análise de tráfego baseada no usuário para todos os pontos de acessos gerenciados pela controladora;
5.1.7.3. Deve permitir a integração com Radius para autenticação dos clientes da rede sem fio;
5.1.7.4. Deve permitir a autenticação de clientes através dos padrões seguros IEEE 802.1x utilizando de base de usuários interna ou servidor RADIUS externo;
5.1.7.5. Deve permitir associação dinâmica de VLANs para os usuários de acordo com políticas implementadas nos serviços Radius;
5.1.7.6. Deve permitir o uso de diferentes servidores Radius para cada SSID;
5.1.7.7. Deve permitir que a comunicação entre as controladoras WLAN e os pontos de acesso ocorra exclusivamente através de canal seguro, utilizando de métodos de criptografia apropriados;
5.1.7.8. Deve permitir que seja bloqueada a comunicação entre clientes de rede sem fio de diferentes SSIDs;
5.1.7.9. Deve permitir que alguns pontos de acessos sejam configurados de forma a atuarem como monitores do espectro de rádio, atuando preventivamente diante mal comportamento de clientes e outros dispositivos externos às redes sem fio;
5.1.7.10. Deve permitir a configuração dos pontos de acesso para detectarem e mitigarem Rogue AP;
5.1.7.11. Serviço de segurança RAPIDS (*Rogue Access Point Intrusion Detection System*) para detector e classificar rogues e intrusos;
5.1.7.12. Deve permitir configuração nos pontos de acesso que detectem *spoofing* de endereços MAC dos pontos de acesso que compõem o ambiente do Banco;
5.1.7.13. Deve permitir aplicar políticas de controle de acesso baseados em protocolos IPv4, IPv6 e endereços MAC;
5.1.7.14. Deve permitir que usuários da rede sem fio possam ser criados também por meio de conta administrativa restrita na controladora WLAN;
5.1.7.15. Deve permitir que o acesso concebido à conta administrativa restrita ocorra por meio de comunicação Web;
5.1.7.16. Deve possuir minimamente os seguintes dados sobre uma conta de visitante:
5.1.7.16.1. Dados do usuário (ex: nome, documento de identidade);
5.1.7.16.2. Senha;
5.1.7.16.3. Definição de término de validade;
5.1.7.16.4. Horário permitido;
5.1.7.16.5. Tempo de sessão ou tempo de inatividade.

Termo de Referência

5.1.7.17. Deve possuir capacidade para detectar e atuar preventivamente diante os seguintes tipos de ataques:
5.1.7.17.1. "*Authentication flood or storm*";
5.1.7.17.2. "*Deauthentication flood or storm*";
5.1.7.17.3. "*Disassociation flood or storm*".

5.1.8. GERENCIAMENTO E CONFIGURAÇÃO – CONTROLADORA WLAN

5.1.8.1. Deve permitir que a configuração seja gravada em memória não-volátil, permitindo que em caso de indisponibilidade do equipamento, a configuração seja aplicada no mesmo quando esse se tornar novamente disponível;
5.1.8.2. Deve permitir a criação de múltiplas configurações no próprio equipamento;
5.1.8.3. Deve permitir que os seguintes parâmetros sejam configurados para cada ponto de acesso ou grupo de pontos de acesso:
5.1.8.4. Potência de Transmissão;
5.1.8.5. Canal de Transmissão;
5.1.8.6. Divulgação ou inibição do SSID (SSID broadcast);
5.1.8.7. Deve suportar gerência e monitoração remota da controladora WLAN através dos seguintes protocolos:
5.1.8.8. SNMPv1, v2 e v3 sob IPv4, implementando MIBs para informações (ex: carga de CPU, memória e uso das portas) dos pontos de acesso gerenciados e da controladora WLAN;
5.1.8.9. HTTP sob SSL/TLS sob IPv4 e IPv6;
5.1.8.10. SSHv2 sob IPv4 e IPv6;
5.1.8.11. Deve possuir Cliente Syslog;
5.1.8.12. Deve permitir pelo menos 2 (duas) sessões simultâneas para gerência através dos protocolos SSH e HTTPS, ambos sob IPv4 e IPv6;
5.1.8.13. Deve permitir a gerência local por meio de linha de comando da controladora WLAN por meio de porta console com conector RJ-45/Serial;
5.1.8.14. Deve permitir a atualização remota por meio de uma rede IPv4 e IPv6 do sistema operacional da controladora WLAN;
5.1.8.15. Deve possuir ferramentas para depuração de erros e auxílio a troubleshooting, como *traceroute*, debug e log;
5.1.8.16. Deve ser capaz de gerenciar no mínimo 16 (dezesseis) SSIDs, possuindo cada SSID características próprias para autenticação e políticas de acesso;
5.1.8.17. Deve ser possível organizar os pontos de acessos administrados de forma hierárquica, agrupando em grupos que possuam políticas e características em comum, e esses configurados de forma conjunta;
5.1.8.18. Deve ser possível configurar individualmente para um ponto de acesso quais serão as redes divulgadas;
5.1.8.19. Deve ser possível configurar bloqueios de comunicação entre usuários dentro de uma mesma rede;
5.1.8.20. Deve ser possível configurar VLANs e sub-redes IPv4 e IPv6 específicas para os clientes de um determinado SSID, independente de qual rede o ponto de acesso estiver;
5.1.8.21. A solução de permitir, através da controladora ou da solução de gerência do mesmo fabricante, a criação de relatórios onde apresentam informações de consumo de cada cliente (conta), porta de comunicação, consumo de CPU e memória para a controladora WLAN e cada ponto de acesso;

Termo de Referência

5.1.8.22. A solução deve permitir, através da controladora ou da solução de gerência do mesmo fabricante, a criação de relatórios apresentando estatísticas de interferência de sinal, qualidade de comunicação por ponto de acesso, tipos de dispositivos que compõem a rede e tipos de serviços que são utilizados pelos clientes.

5.1.9. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO – CONTROLADORA WLAN

5.1.9.1. A CONTRATADA deverá Testar e Atualizar o Firmware da Controladora WLAN para diagnosticar eventuais problemas e caso esteja em perfeito estado de funcionamento seguir o processo de instalação/atualização/manutenção da CONTROLADORA WLAN.

5.1.9.2. Nesta fase a CONTRATADA deverá entregar eventuais equipamentos nos Data Centers do BRB com todos os acessórios necessários para a devida fixação em Rack 19" e conectorização com Rede Elétrica. O escopo de instalação/atualização/manutenção da controladora deverá contemplar, no mínimo:

5.1.9.3. Integração com o *Active Directory*;

5.1.9.4. Configuração de toda autenticação das novas redes sem fio / SSID´s criados, baseada em 802.1x;

5.1.9.5. Configuração do Portal Captivo para as necessidades do BRB, bem como customizações necessárias;

5.1.9.6. Criação/Configuração de SSID's;

5.1.9.7. Configuração dos parâmetros de QoS por rede sem fio e por ponto de acesso;

5.1.9.8. Configuração de Auto-Discovery e Provisionamento automático de Pontos de Acesso;

5.1.9.9. Configuração dos Parâmetros de proteção de WIPS (*Wireless Intrusion Prevention System*);

5.1.9.10. Configuração dos parâmetros de proteção de Rádio Frequência;

5.1.9.11. Configuração dos parâmetros que requeiram integrações com os recursos de segurança do BRB, como Firewall, Proxy, de forma a garantir a segurança dessas comunicações com a Internet Pública.

5.1.10. REQUISITOS do PONTO DE ACESSO SEM FIO

5.1.10.1. Qualquer necessidade de substituição/atualização dos pontos de acesso, deve ser feita por equipamento de mesmo fabricante da solução da Controladora WLAN especificada neste Documento, sendo realizada a gerência de forma nativa.

5.1.10.2. Deve suportar os protocolos IPv4 e IPv6;

5.1.10.3. Deve suportar VLANs conforme padrão IEEE 802.1q;

5.1.10.4. Deverá possuir uma interface IEEE 802.3 10/100/1000BaseT Ethernet, autosensing, com conector RJ-45

5.1.10.5. Deve ser possível a configuração através da linha de comando. Caso a porta de administração não utilize os padrões RS-232 ou RJ-45 deverão ser entregues 5 (cinco) cabos compatíveis com a gerência. São 5 (cinco) cabos para todo o lote de pontos de acessos fornecidos, e não um por ponto de acesso;

5.1.10.6. Deve possuir LEDs indicativos do estado de operação do equipamento

5.1.10.7. Deve utilizar alimentação elétrica, via padrão PoE (IEEE 802.3af) ou PoE+ (IEEE 802.3at);

5.1.10.8. Deve possuir estrutura que permita fixação do equipamento em teto e parede e fornecer acessórios para que possa ser feita a fixação;

Termo de Referência

5.1.10.9. Deve vir acompanhado de todos os acessórios necessários para instalação/atualização/manutenção/configuração e operacionalização do ponto de acesso;
5.1.10.10. Deve possuir registro de homologação na ANATEL, que deverá ser apresentado no ato de entrega do equipamento;
5.1.10.11. Todas as licenças fornecidas para atendimento dos requisitos do presente Termo de Referência deverão possuir licenciamento perpétuo, exceto aquelas relativas às funcionalidades de Controle de Acesso previstas no item 5.1.15 deste documento, para as quais será admitido o modelo de subscrição.

5.1.11. FUNCIONALIDADES

5.1.11.1. Deve estar licenciado para operação e gestão a partir de uma controladora WLAN;
5.1.11.2. Deve estar licenciado para funcionalidades de *Wireless Intrusion Prevention* e Gestão de Rádio Frequência;
5.1.11.3. Deve suportar os seguintes padrões, protocolos e funcionalidades:
5.1.11.3.1. IEEE 802.11ª;
5.1.11.3.2. IEEE 802.11b;
5.1.11.3.3. IEEE 802.11g;
5.1.11.3.4. IEEE 802.11n;
5.1.11.3.5. IEEE 802.11ac;
5.1.11.3.6. IEEE 802.11ax;
5.1.11.3.7. IEEE 802.11i;
5.1.11.3.8. EAP-TLS;
5.1.11.3.9. EAP-TTLS/MSCHAPv2;
5.1.11.3.10. PEAP/EAP-MSCHAPv2;
5.1.11.3.11. PEAP/EAP-GTC;
5.1.11.3.12. EAP-SIM;
5.1.11.3.13. EAP-FAST;
5.1.11.3.14. WMM;
5.1.11.3.15. *Packet Aggregation* (A-MPDU);
5.1.11.4. Deve ser configurável via software com funcionamento simultâneo nos padrões IEEE 802.11a/n/ac/ax em 5GHz, e IEEE 802.11b/g/n/ax em 2.4GHz;
5.1.11.5. Deve operar com canais de 20MHz, 40MHz e 80MHz;
5.1.11.6. Deve implementar funcionamento em modo gerenciado por controlador WLAN, para configuração de seus parâmetros wireless, gerenciamento das políticas de segurança, QoS e monitoramento de RF;
5.1.11.7. Deve ser possível ser gerenciado por controladora WLAN que esteja diretamente ou remotamente conectada ao ponto de acesso, podendo a controladora WLAN estar localizada inclusive em outra rede;
5.1.11.8. Deve ser possível o ponto de acesso se relacionar com outra controladora WLAN em caso de falha da controladora WLAN principal, não ocorrendo perda de conectividade aos clientes quando houver a transição;
5.1.11.9. Deve suportar modo autogerenciado, sem a necessidade de controlada WLAN para atender a cenários onde não houver conectividade com a controladora;
5.1.11.10. Deve ser possível configurar todas as características descritas no ponto de acesso se esse estiver configurado no modo autogerenciado;

Termo de Referência

5.1.11.11. Deve ser possível a configuração de conjuntos de pontos de acesso que compartilhem as mesmas configurações, atuando na forma de clusters;
5.1.11.12. Deve ser possível proceder com a configuração do conjunto de pontos de acesso através de uma interface única via HTTPS;
5.1.11.13. A solução em modo autogerenciado deve ser redundante dentro do cluster e não deve depender única e exclusivamente de um elemento do cluster, ou seja, em caso de falha de um ou mais pontos de acesso a solução deve continuar funcionando, mesmo que só com um ponto de acesso;
5.1.11.14. Deve permitir que mesmo operações de atualizações ocorram de forma centralizada pela interface gráfica de gerência;
5.1.11.15. Deve permitir que a configuração seja gravada em memória não-volátil, e em caso de falha do ponto de acesso, a configuração anterior seja preservada e efetiva quando o ponto de acesso retornar à operação;
5.1.11.16. Deve permitir associar dinamicamente VLAN a um determinado usuário de acordo com políticas da etapa de autenticação;
5.1.11.17. Deve, quando em funcionamento no modo autogerenciado, permitir definição das políticas baseadas na identidade do usuário autenticado;
5.1.11.18. Deve permitir que o conjunto de pontos de acesso seja convertido para gerência por meio de controlada WLAN;
5.1.11.19. Deve suportar simultaneamente dispositivos configurados nos padrões IEEE 802.11b, 802.11g, 802.11a, 802.11n, 802.11ac, 802.11ax;
5.1.11.20. Deve suportar as seguintes taxas de transmissão e com *fallback* automático:
5.1.11.20.1. IEEE 802.11 a/g: 54, 48, 36, 24, 18, 12, 9 e 6 Mbps;
5.1.11.20.2. IEEE 802.11 b: 11 Mbps;
5.1.11.20.3. IEEE 802.11n: MCS0-MCS23 para 5Ghz;
5.1.11.20.4. IEEE 802.11ac: MCS0-MCS9;
5.1.11.20.5. IEEE 802.11ax: MCS0-MCS11
5.1.11.21. Deve suportar transmissões de no mínimo 1 Gbps em 802.11ax;
5.1.11.22. Deve ser possível o ponto de acesso selecionar automaticamente o melhor canal para transmissão em uma determinada frequência;
5.1.11.23. Deve permitir o ajuste dinâmico de nível de potência e canal de rádio de modo a otimizar o tamanho da célula de RF;
5.1.11.24. Deve suportar pelo menos 16 (dezesseis) SSID por ponto de acesso;
5.1.11.25. Deve permitir habilitar e desabilitar a divulgação do SSID;
5.1.11.26. Deve suportar diferentes tipos de combinações encriptação/autenticação por SSID;
5.1.11.27. Deve possuir antenas integradas com ganho de no mínimo 3 dBi para frequência de 5 GHz, com ganho de no mínimo 4 dBi para frequência de 2.4 GHz, com padrão de irradiação omnidirecional e operação simultânea em no mínimo 2x2:2 MU-MIMO;
5.1.11.28. Deve possuir potência máxima de transmissão de, no mínimo, 21 dBm para IEEE 802.11a/b/g/n/ac/ax;
5.1.11.29. Deve permitir a atualização remota do sistema operacional e arquivos de configuração através da conexão Ethernet ou Console;
5.1.11.30. Deve possuir ferramentas para depuração de erros e auxílio a troubleshooting, como *traceroute*, debug e log;
5.1.11.31. Deve implementar cliente e servidor DHCP para configuração de rede;

5.1.11.32. Deve ser possível o ponto de acesso ser automaticamente configurado uma vez conectado à rede local.

5.1.12. SEGURANÇA

5.1.12.1. Deve suportar a varredura do espectro de rádio frequência nas bandas 802.11a, 802.11b, 802.11g, 802.11n, 802.11ac e 802.11ax, para identificação de Pontos de Acesso intrusos não autorizados (rogues) e interferências no canal habilitado ao ponto de acesso e nos demais canais configurados na rede WLAN;

5.1.12.2. Deve suportar IEEE 802.1x, tendo pelo menos os seguintes métodos EAP: EAP-PSK, EAP-FAST, EAP-TLS, PEAP-GTC e PEAP-MSCHAPv2;

5.1.12.3. Deve permitir a integração com RADIUS sob IPv4;

5.1.12.4. Deve suportar a autenticação com geração dinâmica de chaves criptográficas por sessão ou por usuário;

5.1.12.5. Deve suportar criptografia do tráfego local;

5.1.12.6. Deve suportar WPA2 e WPA3 com certificação Wi-fi Alliance;

5.1.12.7. Deve suportar sua própria autenticação com o controlador WLAN via certificado digital;

5.1.12.8. Deve possuir modo dedicado de funcionamento de análise de espectro das faixas de frequência de 2.4 e 5 GHz identificando fontes de interferência nessas faixas;

5.1.12.9. Deve possibilitar análise nos canais em que estiver provendo acesso, sem desconectar os usuários;

5.1.12.10. Deve disponibilizar informações gráficas de análise de espectro em conjunto com o controlador WLAN.

5.1.13. SITE SURVEY

5.1.13.1. O serviço de Site Survey previsto para a Solução de Rede Sem Fios Corporativa deverá ser realizado pela CONTRATADA após a CONTRATANTE definir o local para a instalação dos equipamentos de Ponto de Acesso sem Fio. Este serviço será contratado sob demanda, conforme necessidade do BRB.

5.1.13.2. Os locais de realização do site survey serão as dependências do BRB, localizadas em várias regiões de Brasília e entorno, sendo a maior parte executadas na área central de Brasília.

5.1.13.3. Os site surveys serão solicitados sob demanda e conforme conveniência do BRB, sendo faturados conforme precificação unitária desse item na proposta comercial.

5.1.13.4. O projeto de redes sem fio para os padrões 802.11a, 802.11b e 802.11g, 802.11n, 802.11ac e 802.11ax deve seguir a geografia do prédio (planta), contemplando o nível mínimo de -67 dBm em todos os locais conforme critério da CONTRANTE.

5.1.13.5. O serviço de Site Survey deve ser realizado mediante o uso de equipamentos e softwares para análise, relatórios e troubleshooting de redes wireless, com as características listadas abaixo:

5.1.13.5.1. Planejamento e otimização de redes Wi-Fi com gráficos 3D;

5.1.13.5.2. Gráficos de cobertura, alcance de sinal e ruído;

5.1.13.5.3. Site survey híbrido para verificar a cobertura e o desempenho de rede Wifi;

5.1.13.5.4. Analisar e gerar relatório de potência do sinal, SNR (Signal to Noise Ratio), interferência, sobreposição, perda de pacote, obstáculos, dentre outros;

5.1.13.5.5. Deve utilizar um hardware dedicado para análise de redes 802.11a/b/g/n/ac/ax;

5.1.13.5.6. Simulação de cobertura, sinal e desempenho;

Termo de Referência

5.1.13.5.7. Detecção de APs rogues, SSID;
5.1.13.5.8. Verificação de segurança dos SSIDs;
5.1.13.5.9. Detecção de perda de pacotes e latência.
5.1.13.6. Com os resultados obtidos no relatório, a CONTRATADA deverá demarcar os locais onde deverão ser instalados os pontos de acesso, de forma a maximizar a cobertura do sinal da rede sem fio, minimizando possíveis interferências externas que foram detectadas.
5.1.13.7. A demarcação dos pontos para instalação dos pontos de acesso deverá ser na forma de adesivos possuindo a identificação dos pontos de acessos que serão instalados em cada local.
5.1.13.8. Após a execução do serviço a CONTRATADA deverá produzir um relatório com os resultados obtidos e entregá-lo a CONTRATANTE.
5.1.13.9. A CONTRATANTE exigirá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para a análise dos documentos e caso seja necessária alguma readequação a CONTRATADA deverá executá-la em no máximo 3 (três) dias úteis.
5.1.13.10. Após a entrega do Relatório Final a CONTRATANTE solicitará um novo prazo, que poderá ser de até 90 (noventa) dias, para adequar a infraestrutura conforme especificado no relatório final.
5.1.13.11. Será de total responsabilidade da CONTRATANTE a entrega de todo cabeamento, eletrocalhas, reformas estruturais e demais serviços necessários para o devido funcionamento do Ponto de Acesso no local definido pelo Relatório Final do Site Survey.

5.1.14. SOFTWARE DE GERENCIAMENTO

5.1.14.1. O Software de Gerenciamento/Administração poderá ser atualizado em *appliance* ou máquina virtual, caso os recursos descritos neste item não sejam suportados na própria controladora wireless;
5.1.14.2. Deve ser do mesmo fabricante dos pontos de acesso e controladores ou totalmente integrável ao restante da solução sem a necessidade de customizações do produto para atendimento das especificações;
5.1.14.3. Permitir a configuração e gerenciamento através de browser padrão (HTTP ou HTTPS);
5.1.14.4. Deve ser capaz de gerenciar todos os APs e controladores WLAN constantes nesse documento;
5.1.14.5. Permitir que os eventos sejam gravados remotamente utilizando Syslog ou similar;
5.1.14.6. Permitir a visualização de alertas da rede em tempo real;
5.1.14.7. Permitir a visualização de eventuais áreas sem cobertura de RF (áreas de sombra);
5.1.14.8. Monitorar o desempenho da rede wireless, consolidando informações de rede tais como: relação interferência e potência de sinal;
5.1.14.9. Deve possuir informação visual e gráfica, planta baixa dos andares, para:
5.1.14.9.1. Visualização dos APs instalados, com estado de funcionamento;
5.1.14.9.2. Visualização do mapa de calor de RF (*Heatmap*);
5.1.14.9.3. Localização do usuário baseada no ponto de acesso conectado;
5.1.14.9.4. Localização de rogue APs.
5.1.14.10. Caso esta funcionalidade de informação visual e gráfica, não esteja disponível no sistema de gerência, deve ser fornecido software, do mesmo fabricante, para atender este item, contemplando toda a rede.
5.1.14.11. Possuir capacidade de identificação e listagem dos rádios vizinhos e respectivos SSID/BSSID que podem ser percebidos por cada AP;

Termo de Referência

5.1.14.12. Possuir capacidade de configuração gráfica completa do Controlador WLAN e respectivos APs;
5.1.14.13. Possuir capacidade de geração de relatórios dos seguintes tipos:
5.1.14.13.1. Listagem de clientes Wireless;
5.1.14.13.2. Listagem de APs;
5.1.14.13.3. Informações de Configuração dos Controladores WLAN;
5.1.14.13.4. Utilização da rede;
5.1.14.13.5. Detalhes dos APs não autorizados (rogues) detectados;
5.1.14.14. Suportar SSH, HTTP ou HTTPS;
5.1.14.15. Possuir ferramentas de debug e log de eventos para execução do troubleshoot;
5.1.14.16. Implementar os padrões abertos de gerência de rede SNMPv2c e SNMPv3, incluindo a geração de *traps*;
5.1.14.17. Implementar a MIB privativa que forneça informações relativas ao funcionamento do equipamento;
5.1.14.18. Possibilitar a obtenção via SNMP de informações de capacidade e desempenho da CPU, memória e portas;
5.1.14.19. Possibilitar a gerência e identificação individualizada de cada AP remoto;
5.1.14.20. Permitir a administração centralizada dos APs sem a necessidade de configurar os APs individualmente;
5.1.14.21. Possibilitar a importação de plantas baixas nos formatos gráficos;
5.1.14.22. Deve ser fornecido com a capacidade inicial de gerenciar 500 (quinhentos) pontos de acesso.

5.1.15. CONTROLE DE ACESSO

5.1.15.1. Para atendimento aos requisitos de controle de acesso especificados, será aceita solução complementar, devendo a mesma ser do mesmo fabricante do software de gerência ou homologada pelo mesmo para funcionamento integrado com sua solução wireless.
5.1.15.2. Possíveis licenças e subscrições para módulos de controle de acesso deverão ser fornecidas para atendimento de todos os requisitos descritos neste item.
5.1.15.3. Apenas as funcionalidades de Controle de Acesso poderão admitir modelo de venda na forma de subscrição. O restante da solução de Rede Sem Fio Corporativa deverá possuir licenciamento perpétuo.
5.1.15.4. A exceção prevista no item anterior justifica-se pelo fato de que soluções dessa natureza, a exemplo de módulos de NAC, autenticação, autorização, profiling de dispositivos, BYOD e portal de visitantes, podem ser comercializadas pelo mercado e pelos fabricantes tanto em modelo de licenciamento perpétuo quanto por subscrição. Essa flexibilização visa preservar a competitividade da contratação e permitir aderência aos modelos comerciais praticados para esse tipo de funcionalidade, sem prejuízo à exigência de licenciamento perpétuo para os demais componentes da Solução de Rede Sem Fio Corporativa, incluindo Wi-Fi principal, controladoras, pontos de acesso, RFProtect e demais módulos essenciais ao funcionamento da infraestrutura.
5.1.15.5. Deverá possuir funcionalidade de controle de acesso com as seguintes características:
5.1.15.6. Possuir licenciamento inicial para 1000 (mil) dispositivos conectados simultaneamente na rede via portal web;
5.1.15.7. Deve implementar os serviços de autenticação, *profiling* e autorização para suporte a 5.000 (cinco mil) usuários/dispositivos;

Termo de Referência

5.1.15.8. Deve suportar integração com bases de dados de usuários do tipo LDAP, *Active Directory* e SQL;
5.1.15.9. Deve implementar gerenciamento e aplicação de políticas de autorização de acesso de usuários com base em:
5.1.15.9.1. Atributos do usuário autenticado,
5.1.15.9.2. Hora do dia,
5.1.15.9.3. Tipo de dispositivo utilizado,
5.1.15.9.4. Localização do usuário;
5.1.15.9.5. Método de autenticação utilizado;
5.1.15.9.6. Padrão de tráfego (protocolos utilizados);
5.1.15.10. Deve implementar funcionalidade de classificação automática de dispositivos ("*Device profiling*"), de forma a descobrir, classificar e agrupar os dispositivos conectados na rede;
5.1.15.11. Deve ser possível realizar o "*Device profiling*" de forma ativa (ex: Nmap, SSH, SNMP) e passiva;
5.1.15.12. Deve ser possível a avaliação de conformidade ou postura do cliente da rede sem fio sem a necessidade de instalação de um agente antes de permitir o ingresso na rede;
5.1.15.13. Deve classificar, no mínimo, por sistema operacional e tipo de dispositivo (Ex. Apple iOS v.13, iPad);
5.1.15.14. Deve possuir interface para construção de regras e categorias customizadas de classificação de dispositivos;
5.1.15.15. Deve permitir a criação de regras baseadas no "*Device profiling*" podendo inclusive limitar a comunicação de dispositivos que não atendam a requisitos mínimos de postura;
5.1.15.16. Deve permitir que o administrador cadastre manualmente um determinado dispositivo em uma categoria;
5.1.15.17. Deve possuir base de regras e categorias de dispositivos pré-configurada;
5.1.15.18. Deve suportar mecanismo de atualização das regras e categorias pré-configuradas;
5.1.15.19. Deve possuir ferramenta para gerenciar os processos de credenciamento, autenticação, autorização e contabilidade de usuários visitantes através de um portal web seguro
5.1.15.20. O portal web deverá possuir layout responsável para dispositivos móveis;
5.1.15.21. Deve permitir integrar com solução de terceiros via Syslog ou API-REST para determinar a possibilidade do cliente ingressar na rede sem fio;
5.1.15.22. Deve implementar a criação de grupos de autorizadores com privilégios distintos, por SSID, de criação de credenciais temporárias e atribuição de permissões de acesso aos clientes;
5.1.15.23. Deve realizar a autenticação dos autorizadores em base externa do tipo Microsoft Active Directory ou LDAP e atribuir o privilégio ao autorizador de acordo com o seu perfil
5.1.15.24. Deve implementar as funcionalidades de geração aleatória de lotes de credenciais temporárias pré autorizadas;
5.1.15.25. Deve implementar a importação e exportação da relação de credenciais temporárias através de arquivos txt ou csv;
5.1.15.26. Deve permitir a criação de validade das credenciais, baseando o início da validade na criação da conta ou no primeiro login da conta;
5.1.15.27. Deve permitir que o visitante crie sua própria credencial temporária ("self-service") através do portal web, sem a necessidade de um autorizador;

Termo de Referência

5.1.15.28. Deve permitir a customização do formulário de criação de credenciais, a ser preenchido pelo autorizador ou pelo visitante, em caso de auto-serviço, especificando quais informações cadastrais dos visitantes são obrigatórias ou opcionais;
5.1.15.29. Deve permitir a customização do nível de segurança da senha temporária que será gerada ao visitante, especificando a quantidade mínima de caracteres e o uso de caracteres especiais e números para compor a senha;
5.1.15.30. Deve exigir que o usuário visitante aceite o "Termo de uso da rede" a cada login ou apenas no primeiro login;
5.1.15.31. Deve permitir o envio das credenciais aos usuários registrados através de mensagens SMS (*Short Message Service*), email e/ou impressão local.
5.1.15.32. Deve suportar características básicas para BYOD (*Bring Your Own Device*).
5.1.15.33. Deve permitir identificar e classificar usuários do tipo visitantes, terceiros e funcionários.

5.1.16. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO – PONTO DE ACESSO WIFI

5.1.16.1. Os pontos de acesso deverão ser configurados de maneira a se auto-provisionar, ou seja, identificar a controladora de maneira automática e baixar o novo firmware;
5.1.16.2. As configurações deverão ser aplicadas de maneira automática;
5.1.16.3. A CONTRATADA deverá executar testes de conectividade nos SSID's propostos para a identificação de problemas e posterior correção;
5.1.16.4. O cabeamento da infraestrutura dos switches de acesso até o ponto onde será conectado o Ponto de Acesso WIFI é de responsabilidade da CONTRATANTE.
5.1.16.5. Caso ocorra uma alteração dos locais após aprovação do relatório final de levantamento ou mesmo uma mudança de endereço, a CONTRATADA será acionada para proceder com a mudança seguindo a precificação para esse item do contrato.

5.1.17. GARANTIA, SUPORTE E MANUTENÇÃO

5.1.17.1. Garantia, suporte e manutenção para a solução WI-FI implementada no BRB conforme descritivo de hardware, software e serviços aqui especificados;
5.1.17.2. Prestação de serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças, para o parque de hardware e suporte a soluções de software (sistema operacional, aplicações, rede), incluindo presencial e remoto, para a solução de WI-FI do BRB.
5.1.17.3. Serviço HPE Aruba Networking Foundational Care por 3 anos (36 meses);
5.1.17.4. Atendimento 24 x 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana);
5.1.17.5. Tempo de atendimento de até 2 horas e tempo de resposta para hardware de até 2 horas;
5.1.17.6. Suporte na resolução de problemas da infraestrutura implementada;
5.1.17.7. Inclui serviço de suporte e diagnóstico remotos, além de reparo de hardware no local;
5.1.17.8. Suporte básico de software e gerenciamento de chamadas colaborativas para software não HPE quem compõem a solução;
5.1.17.9. Suporte técnico remoto e acesso a atualizações e patches de software;
5.1.17.10. Acesso eletrônico a informações relacionadas a produto e suporte;
5.1.17.11. Notificação de incidentes de hardware e software por telefone ou no portal da Web;
5.1.17.12. Cobertura de garantia, update e upgrade de hardware e software, atualizações de firmware, drivers, versões, patches das controladoras, condutores e APs;

Termo de Referência

5.1.17.13. Atualização e manutenção da solução de software e hardware implantada, permitindo migrações e atualizações de verões de sistema operacional, softwares de gerenciamento e firmwares;
5.1.17.14. Atendimento a chamados para reparo de hardware, substituição de peças, formatação, reconfiguração de software e restauração de serviços;
5.1.17.15. A contratada deverá fornecer peças de reposição originais para equipamentos da solução;
5.1.17.16. Manter equipe técnica certificada nas soluções HPE Aruba;
5.1.17.17. Garantir a confidencialidade dos dados LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

5.2. REQUISITOS LEGAIS

5.2.1. A aquisição de software pretendida, a prestação do serviço e a disponibilização da solução devem atender integralmente aos normativos exarados pelos órgãos fiscalizadores e de controle correlatos, bem como aos normativos internos do BRB. A solução de TI deverá tratar as informações prezando pela segurança da informação e segurança dos dados pelos quais serão manipulados, assim como estar aderente à lei 13.709/2018 - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

5.3. REQUISITOS DE TREINAMENTO, CAPACITAÇÃO OU REPASSE DE CONHECIMENTO

5.3.1. Não há necessidade da realização de treinamento, capacitação ou repasse de conhecimento, pois a solução já está instalada e operacional no ambiente do BRB.

5.4. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO/MANUTENÇÃO

5.4.1. O suporte técnico, a manutenção e a garantia da solução serão prestados durante toda a vigência contratual, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, contado da data de assinatura do contrato.
5.4.2. As ferramentas necessárias à execução desses serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem custos adicionais para o BRB. Os serviços contemplam:
5.4.2.1. Substituição de peças e equipamentos em caso de falhas;
5.4.2.2. Movimentação de equipamentos nos Data Centers e nos locais onde os pontos de acesso estiverem instalados;
5.4.2.3. Acesso ao suporte do fabricante.
5.4.3. O suporte técnico a ser prestado pela CONTRATADA tem por objetivo a correção de falhas ou inconsistências detectadas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução de TI contratada.
5.4.4. O suporte técnico compreende, ainda, o auxílio na configuração dos componentes da solução para o correto funcionamento, além do esclarecimento de dúvidas dos empregados e

Termo de Referência

prestadores de serviços do BRB, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos contratados.

5.4.5. A CONTRATANTE poderá acionar o suporte técnico da proponente para contar com o apoio para realização de planejamento e configurações de novos serviços que envolvam a aplicação de updates das versões de software nos equipamentos, acompanhamento de janelas de manutenção programadas em qualquer horário e troubleshooting de problemas.

5.4.6. A CONTRATADA deverá prover canais de atendimento via portal web, e-mail e telefone 0800, com funcionamento ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante os 365 dias do ano (24x7x365) incluindo feriados e finais de semana, para:

5.4.6.1. Auxílio na configuração dos serviços;

5.4.6.2. Recebimento de solicitações de alteração;

5.4.6.3. Correção de problemas;

5.4.6.4. Recebimento de notificações de eventos, com registro de protocolo para acompanhamento.

5.4.7. Na abertura dos chamados serão informadas a categoria de severidade do chamado e a forma de atendimento (remoto ou on-site). As solicitações de atendimento técnico partirão do BRB através do Gestor do Contrato, ou de outro empregado ou área do BRB designado para tal finalidade, e deverão ser protocoladas em registro próprio da CONTRATADA. Nas solicitações de atendimento, o empregado do BRB informará:

5.4.7.1. Nome do solicitante;

5.4.7.2. Número de série do equipamento atendido;

5.4.7.3. Local de atendimento;

5.4.7.4. Relato do problema e seu nível de criticidade;

5.4.7.5. Data e hora do chamado técnico;

5.4.7.6. Outras informações que julgar pertinentes para resolução do problema.

5.4.8. Para os serviços de substituição de peças e equipamentos referentes aos pontos de acesso, o atendimento poderá ocorrer apenas em horário comercial em dias úteis de acordo com o calendário oficial de Brasília.

5.4.9. Para a prestação desse serviço, a CONTRATADA deverá possuir um Centro de Operação de Redes (NOC – Network Operations Center), operando em regime 24x7x365, por toda a vigência do contrato, para que a CONTRATANTE possa ter, sempre que necessário, a garantia da abertura e tratamento do chamado nos níveis exigidos neste Termo de Referência.

5.4.10. De acordo com a severidade do chamado, os prazos para atendimento e resolução deverão seguir os Níveis Mínimos de Serviço determinados neste documento.

5.4.11. O BRB poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência contratual para suprir suas necessidades de utilização dos objetos contratados.

5.4.12. Os serviços de suporte técnico e manutenção estão inclusos no serviço de "Suporte" da presente contratação. Para a garantia não haverá pagamento a parte, sendo esse incluso como valor intrínseco ao produto adquirido e pago junto a esse.

5.4.13. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

5.4.13.1. **Índice de Chamadas Atendidas no Prazo (ICAP)**

5.4.13.1.1. Forma de aferição: Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá respeitar os seguintes prazos máximos para atendimento conforme o nível de criticidade e prazos abaixo. O prazo será contado a partir da abertura do chamado;

Termo de Referência

5.4.13.1.2. Forma de Auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar diariamente relação dos chamados contendo as seguintes informações:
a. Número do chamado
b. Serviço (catálogo)
c. Defeito relatado
d. Solução
e. Status (Situação)
f. Data e hora de abertura do chamado
g. Data e hora do encerramento do chamado (se encerrado)
h. Data e hora prevista de solução (não encerrado)
i. Houve reabertura do chamado (sim/não)
j. Criticidade
k. Solicitante
l. Atendente
m. Tempo decorrido (em segundos)
5.4.13.1.3. A disponibilização dos dados deverá ser feita via e-mail ou disponibilização de acesso a base de dados da ferramenta de chamado da CONTRATADA, que será definida a critério da CONTRATANTE.
5.4.13.1.3.1. Periodicidade de medição: Mensal
5.4.13.1.3.2. Fórmula: ICAP = (QTcp / Tca) * 100, onde:
5.4.13.1.3.3. ICAP = Índice de chamados atendidos no prazo
5.4.13.1.3.4. QTcp = Quantidade de chamados atendidos no prazo
5.4.13.1.3.5. Tca = Total de chamados atendidos
5.4.13.1.4. Apuração e Sanções:

Nível de Severidade	Impacto ao Negócio (descrição)	Prazo Máximo de Espera (TMA)
1 (Prioridade 0)	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade ou intermitência da solução	1(uma) hora
2 (Prioridade 1)	Defeito no produto, isto é, embora ainda não afete o usuário final, o produto apresenta algum erro de funcionamento ou divergência com as especificações requeridas neste documento.	2 (duas) horas
3 (Prioridade 2)	Resolução de problemas ou dúvidas relativas ao funcionamento ou à configuração da Solução que não afetem a sua disponibilidade	4 (quatro) horas

Tabela 3 – Impacto x Severidade (ICAP)

Faixa	Níveis alcançados	Sanções
1	ICAP >=90%	Sem redução
2	80% <= ICAP < 90%	1%
3	70% <= ICAP< 80%	1,5%
4	ICAP < 70%	2%
5	ICAP < 60%	5%
As porcentagens de redução correspondem ao valor total da fatura do mês referente aos serviços de suporte técnico.		

Tabela 4 – Apuração x Sanção (ICAP)

5.4.13.2. **Índice de Chamados Reparados no Prazo (ICRP)**

5.4.13.2.1. Forma de aferição: Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá respeitar os seguintes prazos máximos para reparo/resolução conforme o nível de criticidade e prazos abaixo. O prazo será contado a partir da abertura do chamado;

5.4.13.2.2. Forma de Auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar sempre que solicitado pela CONTRATANTE a relação dos chamados já abertos contendo as seguintes informações:

a. Número do chamado
b. Serviço (catálogo)
c. Defeito relatado
d. Solução
e. Status (Situação)
f. Data e hora de abertura do chamado
g. Data e hora do encerramento do chamado (se encerrado)
h. Data e hora prevista de solução (não encerrado)
i. Houve reabertura do chamado (sim/não)
j. Criticidade
k. Solicitante
l. Atendente
m. Tempo decorrido (em segundos)

5.4.13.2.3. A disponibilização dos dados deverá ser feita via e-mail ou disponibilização do acesso à base de dados da ferramenta de chamado da CONTRATADA, que será definida a critério da CONTRATANTE.

5.4.13.2.3.1. Periodicidade de medição: Mensal

5.4.13.2.3.2. Fórmula: ICRP = (QCrp / Tcr) x 100, onde:

5.4.13.2.3.3. ICRP = Índice de chamados reparados no prazo

5.4.13.2.3.4. QCrp = Quantidade de chamados reparados no prazo

5.4.13.2.3.5. Tcr = Total de chamados reparados

5.4.13.2.4. Apuração e Sanções:

Termo de Referência

Nível de Severidade	Impacto ao Negócio (descrição)	Prazo Máximo de reparo (TMR) ou Contorno
1 (Prioridade 0)	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade ou intermitência da solução	4 (quatro) horas corridas
2 (Prioridade 1)	Defeito no produto, isto é, embora ainda não afete o usuário final, o produto apresenta algum erro de funcionamento ou divergência com as especificações requeridas neste documento.	4 (quatro) horas corridas
3 (Prioridade 2)	Resolução de problemas ou dúvidas relativas ao funcionamento ou à configuração da Solução que não afetem a sua disponibilidade	24 (vinte e quatro) horas corridas

Tabela 5 – Impacto x Severidade (ICRP)

Faixa	Níveis alcançados	Sanções
1	ICRP>=90%	Sem redução
2	80% <= ICRP < 90%	1%
3	70% <= ICRP < 80%	1,5%
4	ICRP < 70%	2%
5	ICRP < 60%	5%
As porcentagens de redução correspondem ao valor total da fatura do mês referente aos serviços de suporte técnico.		

Tabela 6 – Apuração x Sanção (ICRP)

5.4.14. Eventuais contestações por parte da CONTRATADA relativo às multas por descumprimento destes Níveis Mínimos de Serviços serão julgadas pela SUDEC - SUPERINTENDÊNCIA DE DEFESA CIBERNÉTICA E SEGURANÇA DE DADOS.

5.4.15. Ainda tendo como referência os chamados técnicos de Nível de Severidade 1 (Crítico) e 2 (Médio), o suporte técnico deverá ser prestado até que o problema seja resolvido no mesmo dia, ou seja, dada solução de contorno que não impacte na geração de informações para a rotina diária de processamento. Caso o problema prejudique a rotina, o tempo máximo de conclusão será o do limite do término da rotina.

5.4.16. A solução contratada somente será considerada restabelecida quando todas as funcionalidades estiverem integralmente operacionais em decorrência do evento que ocasionou o chamado técnico. Ficará a critério do BRB o aceite das soluções implantadas.

5.4.17. Se o problema for resolvido por meio de solução provisória (contorno), para qualquer nível de criticidade, a CONTRATADA deverá resolver definitivamente o problema no

prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar da abertura do chamado. Eventuais prorrogações deste prazo deverão ser negociadas previamente com o BRB, mediante apresentação de justificativas e plano de solução.

5.4.18. A cada mês a CONTRATADA encaminhará ao Gestor do Contrato, ou área do BRB designada pelo mesmo, relatórios gerenciais e de acompanhamento dos níveis mínimos de serviços prestados, por meio eletrônico, mensalmente, até o dia 10 do mês;

5.4.19. Se o tempo de resolução dos chamados ultrapassar os prazos estabelecidos na Tabela 5 – Impacto x Severidade (ICRP), a CONTRATADA poderá ser penalizada com descontos na fatura mensal referente ao suporte, conforme glosa contratual definida na Tabela 6 – Apuração x Sanção (ICRP), para cada nível de criticidade.

5.4.20. Para a primeira ocorrência dessas penalidades, o Gestor do Contrato avaliará a oportunidade e conveniência do Banco (discricionariedade) para aplicação da glosa;

5.4.21. Tanto no suporte técnico remoto quanto no on-site, a CONTRATADA deverá cumprir, rigorosamente, todos os procedimentos, normas e rotinas do BRB relacionados ao serviço a ser prestado. Essas informações serão fornecidas pelo Gestor do Contrato;

5.4.22. Todas as intervenções ou acessos realizados remotamente serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo à empresa responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções;

5.4.23. A CONTRATADA deverá ainda fornecer auxílio de um técnico de suporte no local (on site) onde estiver instalada a solução sempre que for necessário conhecimento especial para a resolução de problemas, permitindo ao BRB obter pleno uso dos recursos propostos pela solução;

5.4.24. A ocorrência de não cumprimento dos níveis de serviços pactuados por mais de 3 (três) meses consecutivos ensejará a aplicação de penalidades outras descritas no título pertinente do Contrato e relativas ao não cumprimento parcial e/ou total do Objeto.

5.4.25. Caso a situação emergencial, degradação, chamado ou defeito não seja corrigido pela CONTRATADA, o BRB poderá instaurar processo administrativo para apuração de responsabilidade, podendo os prejuízos decorrentes do não atendimento ser imputados à CONTRATADA, observado o devido processo legal;

5.4.26. É vedado o ressarcimento de despesas com alimentação, transporte e hospedagem para os prestadores dos serviços, sendo todos os custos inerentes à execução do objeto de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA.

5.4.27. A CONTRATADA é responsável por sanar qualquer problema nos componentes utilizados para atender à solução, promovendo ajustes ou substituição imediata, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.4.28. Cada chamado (proativo ou reativo) deverá gerar identificador único (protocolo), informado ao BRB, com histórico completo das ações durante toda a vigência.

5.4.29. O suporte deverá ser prestado em português do Brasil.

5.4.30. O nível de disponibilidade será calculado a partir do incidente de indisponibilidade (total ou parcial), não da abertura do chamado.

5.4.31. Atualização Tecnológica

5.4.31.1. A CONTRATADA deverá notificar o BRB sempre que houver novas atualizações das ferramentas de TI CONTRATADA;

5.4.31.2. A atualização tecnológica inclui o fornecimento ao BRB de todas as versões, features, releases, fixes, service packs e patches de segurança de todos os elementos da solução

Termo de Referência

contratada, garantindo a segurança e a confiabilidade requerida e inerente a cada elemento, de acordo com as especificações deste documento, sem quaisquer custos adicionais ao BRB;

5.4.32. Atualizações de software das controladoras e pontos de acesso.

5.4.33. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

5.4.33.1. Forma de aferição: A CONTRATADA deverá notificar o BRB sempre que houver novas atualizações das ferramentas de TI CONTRATADA;

5.4.33.2. Forma de Auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar diariamente relação dos chamados contendo as seguintes informações:

5.4.33.2.1. Descrição da atualização

5.4.33.2.2. Versão

5.4.33.2.3. Data de disponibilização

5.4.33.2.4. Data de aplicação da versão

5.4.33.3. A disponibilização dos dados deverá ser feita via e-mail ou disponibilização de acesso à base de dados da ferramenta de chamado da CONTRATADA, que será definida a critério da CONTRATANTE.

5.4.33.4. Periodicidade de medição: Mensal

5.4.33.5. Fórmula: Iap = DTat – Dtlp, onde:

5.4.33.5.1. Iap = Indíce de atualização no prazo

5.4.33.5.2. DTat = Data em que foi realizada a atualização do software no BRB

5.4.33.5.3. DTlp = Data em que foi publicada a atualização pela contratada

5.4.33.6. **Apuração e Sanções:**

Índice de atualização no prazo (I_{ap})	**Aceitável**
Nível mínimo exigido	I_{ap} <= 15 (quinze) dias
Sanções	Multa no valor de 1% do valor das licenças contratadas.

Tabela 7 – Apuração x Sanção (Iap)

5.4.34. As atualizações deverão ser comunicadas e repassadas ao BRB no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos após sua disponibilização pelo fabricante, acompanhadas de documentação técnica, documentação de instalação e manual do usuário, atualizados conforme as alterações contempladas na nova versão, devendo a CONTRATADA prestar o suporte necessário para sua instalação e configuração.

5.4.35. Nas atualizações de versão, a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário para instalação e operação das versões disponibilizadas, sem ônus adicional para o BRB.

5.4.36. O sistema operacional dos equipamentos ativos fornecidos deverá ser mantido em versão estável e suportada pelo fabricante, devendo ser atualizado para versão mais recente quando necessário para agregar melhorias, corrigir vulnerabilidades ou garantir conformidade com os requisitos de segurança da CONTRATANTE, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, conforme previsto no item 5.4.34, contado a partir da disponibilização da atualização pelo fabricante, bem como os procedimentos internos de homologação, aprovação e janelas de

Termo de Referência

mudança do BRB. Para componentes que não possuam sistema operacional, deverá ser aplicado o firmware mais recente disponibilizado pelo fabricante, observadas as mesmas condições.

5.4.37. A atualização tecnológica inclui todas as versões, features, releases, fixes, service packs e patches de segurança dos elementos que compõem a solução (hardware, firmware, software de gerenciamento e protocolos), garantindo a segurança e confiabilidade exigidas, sem quaisquer custos adicionais ao BRB.

5.4.38. Requisitos de Garantia

5.4.38.1. A garantia abrange reparação, correção, substituição ou reconstrução total ou parcial dos componentes da solução sempre que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou dos materiais empregados.

5.4.38.2. A CONTRATADA deverá assegurar a garantia dos equipamentos integrantes da solução durante todo o prazo contratual de 36 (trinta e seis) meses, contado da data de assinatura do contrato, utilizando peças e componentes originais, salvo exceções fundamentadas e previamente aprovadas pelo BRB.

5.4.38.3. Durante toda a vigência, a CONTRATADA compromete-se a manter a solução em perfeito funcionamento, configurada conforme especificações deste documento.

5.4.38.4. A garantia está inclusa no escopo do serviço contratado, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE.

5.4.39. Requisitos de Manutenção

5.4.39.1. No caso de substituição de equipamento defeituoso, o equipamento substituto deverá ser compatível a infraestrutura utilizada e ser igual ou superior ao equipamento retirado, devendo ser novo, observando-se ainda os procedimentos administrativos pertinentes para o adequado controle patrimonial das partes, sendo necessário informar a área responsável do Banco;

5.4.39.2. O atendimento aos chamados deve ser realizado no local em que os equipamentos estiverem instalados, de acordo com as definições deste Termo de Referência;

5.4.39.3. A CONTRATADA tomará todas as providências cabíveis, observando as condições de prestação de serviços de manutenção e suporte técnico, visando sanar problemas de operacionalização decorrentes de erros detectados nos componentes de software da Solução;

5.4.39.4. Quando ocorrer um problema que seja causado por defeito ou mau funcionamento em quaisquer dos componentes de software da SOLUÇÃO, todos os custos para a solução do problema serão de responsabilidade da CONTRATADA;

5.4.39.5. O atendimento deverá ser realizado pela Contratada e, sendo necessário, com acompanhamento do fabricante dos softwares e também pode ser realizado por empresa credenciada pelo fabricante, sem a exclusão da responsabilidade do fabricante no processo de suporte;

5.4.39.6. O atendimento para os softwares será do tipo telefônico, deverá ser realizado por profissionais especializados e deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado;

5.4.39.7. Ao final de cada visita, o técnico da CONTRATADA ou da assistência técnica autorizada entregará ao CONTRATANTE um relatório circunstanciado do atendimento, mencionando:

5.4.39.7.1. Data e hora de abertura do chamado técnico,

5.4.39.7.2. Número do chamado técnico,

5.4.39.7.3. Data e hora do primeiro atendimento,

5.4.39.7.4. Defeitos verificados,

Termo de Referência

5.4.39.7.5. Providências adotadas,
5.4.39.7.6. As recomendações e orientações técnicas e demais datas e horários necessários ao acompanhamento dos trabalhos executados.
5.4.39.8. O relatório deverá conter assinatura e carimbo de funcionário da área de TI da CONTRATANTE.
5.4.39.9. Para retirar o equipamento ou qualquer dispositivo da CONTRATANTE, deverá a CONTRATADA solicitar expressa autorização da CONTRATANTE, sob pena de ser responsabilizada, nos termos da lei, pelo destino do mesmo;
5.4.39.10. Independentemente das substituições já mencionadas anteriormente, a CONTRATADA compromete-se a trocar todos os equipamentos (independentemente da gravidade do problema constatado) dentro do prazo de 10 (dez) dias e sem ônus, caso ocorram 04 (quatro) ou mais chamadas com os mesmos defeitos constatados, dentro do período de 30 (trinta) dias.

5.4.40. Manutenção Preventiva:

5.4.40.1. A manutenção preventiva será destinada a atualizar os componentes do software (atualização tecnológica), conforme definições nesse documento, e a realizar quaisquer operações que evitem uma parada total ou parcial solução de TI;
5.4.40.2. O BRB, através de sua equipe técnica ou negocial, observará o desempenho do sistema contratado e, caso necessário, solicitará à CONTRATADA uma manutenção preventiva para viabilizar a melhor performance da solução;
5.4.40.3. A manutenção preventiva está inclusa no suporte técnico e garantia do software contratado, sendo prestada pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para o BRB;
5.4.40.4. Durante a manutenção preventiva dos equipamentos deverá incluir, mas não exclusivamente, os seguintes itens:
5.4.40.4.1. Diagnóstico realizado por software;
5.4.40.4.2. Atualização do produto sem ônus adicional ao Banco.

5.4.41. Manutenção Corretiva:

5.4.41.1. A manutenção corretiva será destinada a remover erros ou falhas apresentados pelos componentes de software da solução contratada;
5.4.41.2. Como erro ou falha entende-se a geração de resultado diferente do previsto. Para a resolução desses erros, é necessária a intervenção técnica especializada ou mesmo até a substituição de seus componentes por parte da CONTRATADA;
5.4.41.3. A manutenção corretiva pode ser solicitada a qualquer momento pelo BRB, estando a mesma inclusa na garantia da ferramenta, sendo prestada pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para o BRB;
5.4.41.4. A manutenção corretiva após o diagnóstico (determinação da origem da falha) deverá ser realizada por meio de ajustes, consertos ou substituição dos elementos que apresentam problemas, restabelecendo a solução suas condições normais de funcionamento ou operação, de acordo com as especificações do fabricante;
5.4.41.5. Entende-se como diagnóstico à compilação e análise de informações para definição da causa de um problema. Quando for diagnosticada a existência de peças defeituosas, as mesmas serão substituídas por peças em bom estado, ou seja, concluído com a Recuperação da disponibilidade;
5.4.41.6. Entende-se como Recuperação da Disponibilidade a execução de atividades que permitem restabelecer o funcionamento da solução;

5.4.42. Manutenção Adaptativa:

5.4.42.1. Este requisito não é aplicável a esta contratação por se tratar de contratação de ferramentas de prateleira. Desta forma, a CONTRATANTE receberá atualizações disponibilizadas pela CONTRATADA, porém não solicitará evoluções customizadas da ferramenta.

5.4.43. Manutenção de Caráter Legal:

5.4.43.1. A manutenção de caráter legal é aquela necessária para ajustar a solução contratada a alterações de dispositivos legais.

5.4.43.2. A manutenção de caráter legal está inclusa na garantia da solução contratada, abrangendo toda e qualquer alteração na solução que porventura venha a ser exigida por órgãos regulamentadores e demande adequação na solução, devendo ser executada pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para o BRB.

5.4.43.3. A atualização da solução, nesses casos, deve ser disponibilizada para o BRB em até 15 (quinze) dias antes do prazo de vigência estabelecido pela norma regulamentadora, ou outro prazo a ser definido pelo BRB.

5.4.43.4. A CONTRATADA deverá observar esses prazos legais estabelecidos, uma vez que as penalidades supervenientes da intempestividade na atualização da solução contratada são de sua responsabilidade exclusiva. A implementação das demandas legais independerá de comunicação do BRB.

5.4.44. Manutenção Evolutiva:

5.4.44.1. Este requisito não é aplicável a esta contratação pelo fato de manutenções evolutivas não fazerem parte do escopo pretendido neste Termo de Referência. Desta forma, a CONTRATANTE não solicitará ao fabricante alteração nos elementos de software da solução contratada.

5.4.45. Prazos:

5.4.45.1. Em referência às manutenções preventiva e corretiva, o prazo para conclusão e entrega, a cargo da CONTRATADA, será definido em conjunto com a CONTRATANTE na abertura do chamado ou solicitação, uma vez que o dimensionamento da manutenção a ser realizada dependerá do componente da solução;

5.4.45.2. Já as manutenções de caráter legal deverão ser disponibilizadas para o BRB em até 15 (quinze) dias antes do prazo de vigência estabelecido pela norma regulamentadora, ou outro prazo a ser definido a critério do BRB.

5.4.45.3. Ocorrendo atraso na entrega da demanda, ficará a critério unilateral do BRB a aplicação de glosa a CONTRATADA, conforme descrição a seguir:

Período de Atraso na Entrega da Demanda	Glosa
Até 10 (dez) dias úteis após o prazo estipulado.	0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor total do contrato.
Após 10 (dez) dias úteis após o prazo estipulado.	1% (um por cento) do valor total do contrato.
Para cada dia após o período de 15 (quinze) dias úteis após o prazo estipulado.	1% (um por cento) do valor total do contrato (cumulativo).

Tabela 8 – Atraso x Glosa

5.4.45.4. Caberá ao Gestor do Contrato, ou outra área do BRB designada para tal finalidade, verificar o cumprimento desses prazos.

Termo de Referência

5.4.45.5. Para a primeira ocorrência dessas penalidades, o Gestor do Contrato avaliará a oportunidade e conveniência do Banco (discricionariedade) para aplicação da glosa.

5.5.REQUISITOS TEMPORAIS

5.5.1. Após a assinatura do CONTRATO, a CONTRATANTE designará formalmente um empregado, ou comissão de empregados, doravante denominado Gestor ou Comitê de Gestão, com autoridade para exercer, como representante da Administração, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratual.

5.5.2. A CONTRATADA deverá atender a todos os prazos estipulados neste documento, incluindo os prazos para site survey de APs, atualizações, updates, upgrades e atendimento aos chamados de suporte técnico.

5.5.3. O cronograma a seguir estabelece as etapas e os prazos para conclusão/implantação da

5.5.4. ferramenta, as quais deverão ser observadas pela CONTRATADA quando da elaboração do plano de trabalho para a implantação.

5.5.5. O cronograma a seguir estabelece as etapas e os prazos necessários para a prestação do serviço ao BRB, devendo ser fielmente observados pelas partes:

ETAPA	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Habilitação			
1	Entrega da documentação exigida no Edital.	CONTRATADA	Conforme definido no Edital.
2	Homologação Técnica dos documentos.	BRB	Conforme definido no Edital.
Formalização Técnica dos Contatos			
3	Assinatura do contrato.	BRB e CONTRATADA	Conforme definido no Edital.
4	Reunião inicial do contrato.	BRB e CONTRATADA	Em até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do contrato.
Ordem de Serviço e Instalação			
5	Entrega dos Softwares.	CONTRATADA	Em até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da data de assinatura do Contrato.
6	Serviços de Site Survey dos Pontos de Acesso sem fio – APs.	CONTRATADA	Em até 7 (sete) dias corridos, por local, após o BRB informar à CONTRATADA o(s) local(ais) a serem ativados.

7	Recebimento, medição e ateste dos itens contratados.	BRB	Para o Item 1, em até 10 (dez) dias após a entrega das licenças e a verificação de sua ativação e regular funcionamento. Para o Item 2, mensalmente, após a prestação, medição e aferição dos Níveis Mínimos de Serviço. Para o Item 3, em até 10 (dez) dias após a conclusão de cada serviço de Site Survey e a aprovação do respectivo relatório técnico.
8	Início dos serviços de suporte técnico, manutenção e garantia.	CONTRATADA	Na data de assinatura do contrato, marco a partir do qual será contado o período de 36 (trinta e seis) meses de prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção e garantia previstos no Item 2.
9	Pagamento.	BRB	Os pagamentos observarão a natureza, o adimplemento e o recebimento de cada item contratado, conforme os critérios, eventos de faturamento e prazos estabelecidos no item 9.8, Condições de Pagamento, deste Termo de Referência.

Tabela 9 – Requisitos Temporais

5.5.6. Caso surjam fatos supervenientes que impeçam o cumprimento dos prazos acima por parte do BRB, o cronograma poderá ser revisto e comunicado à CONTRATADA, garantindo oportunidade para manifestação quanto aos novos termos.

5.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA

5.6.1. Quanto aos requisitos de segurança, a prestação do serviço deve atender integralmente aos normativos exarados pelos órgãos fiscalizadores e de controle correlatos.

5.6.2. A CONTRATADA deve comprometer-se a manter informações confidenciais no mais estrito sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pelo BRB à CONTRATADA para a realização dos trabalhos. Deve comprometer-se ainda a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob pena prevista em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas.

5.6.3. Cumprir rigorosamente as condições acordadas no Termo de Confidencialidade celebrado com o BRB, garantindo absoluto sigilo sobre todos os dados, configurações processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pelo BRB à CONTRATADA, para a realização dos trabalhos.

5.6.4. O BRB disponibilizará à CONTRATADA, preliminarmente, ao início dos serviços e em meio magnético ou acesso a site específico todos os normativos e metodologias de sua autoria e/ou de

Termo de Re

utilização para as execuções dos serviços. Caberá ao BRB disponibilizar novas versões dos normativos e metodologias, sempre que houver alterações.

5.6.5. A CONTRATADA deve cumprir as obrigações de acordo com as normas técnicas e de segurança, vigentes à época da execução do serviço, inclusive portarias do Ministério do Trabalho e normas do Distrito Federal.

5.6.6. A CONTRATADA deve utilizar programas de proteção e segurança da informação, a fim de evitar qualquer acesso não autorizado aos seus sistemas ou softwares, seja em relação aos que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados pelo Banco de Brasília, ainda que por meio de link.

5.6.7. A CONTRATADA deverá tomar todas as providências necessárias para que seus funcionários, prepostos e/ou contratados observem os regulamentos, normas, políticas e instruções de segurança da informação e comunicações adotados pelo Banco de Brasília, quando estiverem executando serviços para o Banco de Brasília.

5.6.8. As obrigações relacionadas ao sigilo das informações constituem obrigação entre as partes e tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da revelação das informações até 5 (cinco) anos após o término do objeto do Contrato.

5.6.9. Prestar os esclarecimentos necessários ao Banco de Brasília, bem como informações concernentes à natureza e andamento dos serviços executados, ou em execução.

5.6.10. A CONTRATADA deverá garantir a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos documentos e das informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder perante eventuais perdas e/ou danos causados ao Banco de Brasília e a terceiros.

5.6.11. Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros.

5.6.12. Seguir os parâmetros mínimos de segurança de acordo com a classificação da informação que for manuseada pelo Banco de Brasília.

5.6.13. Quando solicitado por escrito pelo Banco de Brasília, realizar, prioritária e concomitantemente, as alterações para sanar possíveis problemas de segurança ou de vulnerabilidade nos referidos sistemas ou softwares utilizados para execução do serviço contratado.

5.6.14. O Banco de Brasília deve ser informado formalmente sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados.

5.6.15. Tratar todas as informações de acordo com os critérios definidos no Manual de Classificação da Informação do BRB vigente.

5.6.16. Caso a CONTRATADA venha a internalizar ou utilizar algum software para a execução de seus trabalhos, deverá submetê-lo para análise da Gerência de Segurança de Infraestrutura e Proteção de Dados (GESID) do BRB.

5.6.17. A CONTRATADA deverá relatar e corrigir, quando tiver conhecimento, qualquer brecha de segurança nos sistemas sem que haja solicitação registrada para tal finalidade, exceto

Termo de Referência

em situações emergenciais (incidentes de TI), que deverão ser, posteriormente, devidamente registradas e justificadas.

5.6.18. A CONTRATADA deverá permitir, a qualquer momento, a pedido do BRB, a realização de auditorias de qualidade e segurança, relativamente aos serviços objeto do presente Contrato.

5.6.19. A CONTRATADA deverá respeitar rigorosamente o dever de segurança como sigilo, confidencialidade e disponibilidade, observadas as prescrições legais, bem como a privacidade do BRB, com relação aos documentos e a todas as informações referentes ao BRB.

5.6.20. A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre quaisquer informações do BRB às quais tenha acesso, obrigando-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas na contratação, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros. Nesse sentido, a CONTRATADA deverá entregar ao BRB Termo de Compromisso, assinado pelos seus representantes legais e o Termo de Ciência pelos empregados e prepostos.

5.6.21. Os modelos com os Termos citados no item anterior serão disponibilizados no Termos de Referência.

5.6.22. A quebra de sigilo profissional, devidamente comprovada, sem autorização expressa do BRB, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre as partes, sem ônus para o BRB. Neste caso, a Contratada estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo BRB, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

5.6.23. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físicos, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida na hipótese de término ou rompimento do contrato e solicitação do Banco de Brasília.

5.6.24. A CONTRATADA deverá garantir ao BRB o direito de auditoria sobre os serviços prestados.

5.6.25. A CONTRATADA deverá prestar informações e esclarecimentos sobre os serviços prestados em, no máximo, dois dias úteis a contar da solicitação feita pelo BRB.

5.6.26. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA é de propriedade exclusiva do Banco de Brasília - BRB e deverá ser entregue em meio eletrônico (pen drive, HDs externos, dentre outros) aos gestores do contrato.

5.6.27. A CONTRATADA deverá enviar a relação de nome e identidade dos técnicos que prestarão a assistência técnica dentro das dependências da CONTRATANTE. Em caso de qualquer alteração, a CONTRATADA deverá enviar relação atualizada.

5.6.28. Em relação ao suporte aos softwares que necessite ser realizado nas dependências do BRB, os empregados da CONTRATADA deverão ser acompanhados por um funcionário do BRB.

5.6.29. Sempre que necessário o acesso às dependências do Banco, a CONTRATADA deverá cumprir todos os requisitos de segurança indicados pelo BRB.

Termo de Referência

5.6.30. A solução deverá tratar as informações prezando a segurança da informação e segurança dos dados pelos quais serão manipulados, assim como estar aderente com a lei 13.709/2018 - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

5.7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

5.7.1. Em sua constante preocupação com a sustentabilidade ambiental e em atendimento às regulamentações oficiais, o BRB exige, por parte da CONTRATADA, o cumprimento da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, bem como dos demais normativos correlatos.

5.7.2. Todos os equipamentos e seus componentes deverão estar aderentes às características do Brasil quanto a aspectos de interface gráfica, linguagem, legislação, costumes, apresentação, funcionalidades, telas e relatórios. Também deverá possuir manuais de usuário on-line, com possibilidade de impressão, e documentação técnica do software em idioma português do Brasil ou inglês;

5.7.3. O conjunto de características dos serviços a serem contratados não tem impacto possível sobre os recursos e os serviços ambientais para a conservação dos ecossistemas.

6. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS TECNOLÓGICOS

6.1. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

6.1.1. A contratação não prevê a definição, construção ou alteração da arquitetura tecnológica do BRB, restringindo-se à manutenção e sustentação da solução de rede sem fio corporativa existente.

6.1.2. Os serviços deverão ser executados de forma a preservar integralmente a arquitetura vigente da solução, incluindo seus componentes, integrações e padrões operacionais.

6.1.3. Não será permitida a introdução de novos componentes, tecnologias ou alterações que modifiquem a arquitetura da solução existente, considerando tratar-se de ambiente consolidado e baseado em *part numbers* específicos.

6.1.4. Eventuais ajustes técnicos deverão limitar-se ao escopo operacional da solução, sem impacto estrutural no ambiente tecnológico do BRB.

6.2. REQUISITOS DE PROJETOS E IMPLEMENTAÇÃO

6.2.1. Deverá ser elaborado um cronograma de implementação contendo todas as etapas da entrega, detalhando integralmente o objeto da contratação. Esse cronograma deverá ser apresentado pela CONTRATADA e validado pelo Gestor designado pela CONTRATANTE, no prazo estipulado no item 5.5 REQUISITOS TEMPORAIS, garantindo alinhamento com as datas previstas para instalação, ativação e início do suporte técnico.

Termo de Referência

6.3. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

6.3.1. Para todas as implantações e ativações efetivas dos softwares deverá existir planejamento prévio, a ser realizado entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, contemplando cronograma, recursos necessários e janelas de execução.

6.3.2. As implantações deverão atender ao calendário de mudanças da CONTRATANTE e ser aprovadas pelo Comitê de Implantação de Mudanças do BRB, seguindo os normativos internos e o Manual de Gestão de Mudanças e Implantação de Sistemas e Infraestrutura de TI.

6.3.3. Para a implantação deverão ser fornecidas todas as informações dos procedimentos que serão realizados de forma a documentar o processo e habilitar a mudança a ser realizada.

6.3.4. Atualizações e manutenções preventivas e programadas com procedimentos padronizados deverão ser comunicadas e poderão ser definidas como implantação padrão, a critério da área responsável pelo processo de implantação, com definição de prazos e janelas específicas.

6.3.5. Considera-se implantação qualquer alteração da aplicação ou infraestrutura relacionada em ambiente produtivo. Todas as implantações deverão estar sob coordenação do gestor do contrato no BRB em conformidade com os processos internos do Banco, em especial o Manual de Gestão de Mudanças e Implantação de Sistemas.

6.3.6. As atualizações do produto deverão ser liberadas em pacotes completos pela CONTRATADA, no repositório definido pela CONTRATANTE, com a devida identificação da versão em prazo hábil, para teste e homologação em ambiente não produtivo da CONTRATANTE.

6.3.7. Considerando que se trata de produto de mercado, sem customização do código para as necessidades da CONTRATANTE, para a comprovação da homologação podem ser utilizados cases de implantações com sucessos, na mesma versão e infraestrutura semelhante a CONTRATANTE. Do contrário, na inexistência de cliente com versão homologada em infraestrutura semelhante da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apoiar a homologação e validação do pacote em ambiente de testes do Banco.

6.3.8. Para cada proposta de implantação é necessário enviar previamente um Plano de Liberação de Implantação, conforme template atualizado, com todos os procedimentos necessários para execução da atividade. Os prazos, orientações e detalhes do processo serão informados à CONTRATADA em reunião oportuna, após assinatura do contrato.

6.4. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.4.1. Para o SOFTWARE DE GERENCIAMENTO os seguintes requisitos devem ser atendidos:

6.4.2. A solução deverá prover chave de identificação única para cada usuário.

6.4.3. A solução deverá prover mecanismo seguro de recuperação de senha caso seja utilizada base local de autenticação.

6.4.4. A solução deverá gerar uma senha considerada forte para o primeiro acesso caso seja utilizada base local de autenticação.

6.4.5. A solução deverá requerer autenticação antes de qualquer ação.

6.4.6. A solução deverá prover mecanismos seguro de tratamento de erros de autenticação utilizando a técnica “usuário e/ou senhas incorretos”.

Termo de Referência

6.4.7. A solução deverá prover canal seguro de comunicação para autenticação.

6.4.8. A solução deverá permitir a utilização de senha considerada forte. A instituição entende como senha de qualidade aquelas que possuem no mínimo oito caracteres contendo letras maiúsculas e minúsculas, números, pontuação e símbolos.

6.4.9. A solução deverá prover mecanismos para mitigar ataques de força bruta.

6.4.10. A solução deverá dispor de um modelo de controle de acesso baseado em grupos.

6.4.11. A solução deverá ser capaz de gerar uma trilha de auditoria contendo:

6.4.11.1. Início e finalização das funções de auditoria;

6.4.11.2. Início e finalização da própria solução;

6.4.11.3. Históricos de acessos;

6.4.11.4. Na associação com a identidade do usuário, a solução deverá associar cada evento auditável com a identidade do usuário que ocasionou o evento; e

6.4.11.5. Na restrição de revisão de auditoria, a solução deverá proibir a leitura das trilhas de auditoria por usuários não autorizados explicitamente.

6.4.12. A solução deverá prover mecanismos de criptografia de usuário e senha para conexão com base de dados.

6.4.13. A solução deverá suportar diferentes Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados.

6.4.14. A solução deverá prover mecanismos de criptografia – algoritmo criptográfico simétrico AES com chave de 256 bits ou superior para informações sensíveis armazenadas no banco de dados.

6.4.15. A solução não deverá permitir redirecionamento de URL ou qualquer mecanismo de redirecionamento que não seja autorizado pelo usuário da aplicação.

6.4.16. A solução deverá prover uso de algoritmos HASH com SALT, no armazenamento de senhas na aplicação, no intuito de propiciar maior segurança, por dificultar ataque de força bruta.

6.4.17. A solução deverá impedir ataques do tipo:

6.4.17.1. SQL Injection,

6.4.17.2. OS Command Injection,

6.4.17.3. Buffer Overflow, e

6.4.17.4. Integer Overflow.

6.4.18. A solução deverá implementar proteção contra-ataques de:

6.4.18.1. Cross-Site Request Forgery (CSRF),

6.4.18.2. Cross-Site Script (XSS), e

6.4.18.3. Cross-Frame Script.

6.4.19. A solução deverá prover cookies de identificação/autenticação com os atributos de segurança:

6.4.19.1. Atributo httponly ativado;

6.4.19.2. Atributo secureflag ativado;

Termo de Referência

6.4.19.3. Atributo domain definido para o domínio da aplicação; e

6.4.19.4. Cookie não persistente, expirando após fechamento do navegador e não armazenamento de informações pessoais em cookies.

6.4.20. A solução não deverá armazenar credenciais de acesso de qualquer tipo dentro dos códigos-fontes, implementando mecanismos de externalização dessas informações.

6.4.21. A solução deverá prover mecanismo para limitar quantidade de sessões permitidas por usuário ao mesmo tempo.

6.4.22. A solução não deverá trafegar dados sensíveis em texto claro.

6.4.23. A solução deverá ser compatível ou prover solução de canal seguro TLS 1.2 ou superior. Em casos excepcionais, após esgotadas as possibilidades de uso das versões recomendadas, outras versões podem ser temporariamente utilizadas após análise e autorização da GECIB.

6.4.24. A solução deverá ter suporte a certificados digitais com chave igual ou superior a 2048 bits e algoritmo de criptografia SHA2.

6.4.25. A solução deverá prover mecanismos de atualização de segurança de forma automática ou sob demanda.

6.4.26. A solução deverá desconectar o usuário autenticado após o período de tempo predeterminado pela instituição, sendo esse tempo passível de configuração a qualquer momento.

6.4.27. A solução deverá prover mecanismos de exibição de banner de segurança personalizado da instituição.

6.5. REQUISITOS DE PADRONIZAÇÃO

6.5.1. A solução ofertada deverá ser integralmente compatível com a infraestrutura HPE Aruba atualmente implantada no BRB e com os componentes, licenças, módulos e part numbers especificados neste Termo de Referência.

6.5.2. Considerando que a contratação se destina à manutenção, atualização, suporte técnico e garantia da solução de rede sem fio corporativa já implantada no BRB, não será exigida a realização de Prova de Conceito.

6.5.3. A aderência e a compatibilidade da solução ofertada serão verificadas por meio da análise da proposta comercial, da documentação técnica oficial do fabricante e dos demais documentos exigidos no Edital.

6.6. REQUISITOS DE COMPATIBILIDADE

6.6.1. Todos os produtos ofertados pela LICITANTE não deverão possuir aviso de descontinuação de produção ou de suporte pelo fabricante até a data de realização do certame.

6.6.2. A solução ofertada deverá atender aos requisitos especificados no Item 5 deste Termo de Referência e ser integralmente compatível com a solução de rede sem fio corporativa HPE Aruba atualmente implantada no BRB.

6.6.3. A compatibilidade deverá abranger, no mínimo, as controladoras, os pontos de acesso, as licenças, os módulos Conductor, ClearPass, AirWave, RFProtect e Manager, bem como as integrações existentes no ambiente do BRB.

Termo de Referência

6.6.4. A comprovação da aderência e da compatibilidade será realizada mediante análise da proposta comercial, da documentação técnica oficial do fabricante e dos demais documentos exigidos no Edital, não sendo necessária a realização de Prova de Conceito.

6.6.5. Não será admitida a introdução de componentes, tecnologias ou soluções que impliquem alteração da arquitetura vigente ou substituição da solução HPE Aruba atualmente implantada.

6.6.6. Eventuais substituições realizadas no âmbito da garantia ou da manutenção deverão utilizar componentes do mesmo fabricante, compatíveis com a infraestrutura existente e de características técnicas iguais ou superiores, mediante prévia avaliação e autorização do BRB.

6.6.7. Todas as licenças necessárias ao atendimento integral dos requisitos deste Termo de Referência deverão estar incluídas na proposta.

6.7. REQUISITOS DE DESEMPENHO

6.7.1. Os equipamentos deverão permanecer em operação sempre disponíveis para a utilização da CONTRATANTE durante todo o período do Contrato, com Índice de Disponibilidade Mínima – IDM de 99% (noventa e nove por cento) ao mês (712,8 horas), a ser auferido por Ferramenta de Monitoração utilizada pelo BRB. Tempos de indisponibilidade causados por mudanças planejadas não serão considerados no cálculo;

6.7.2. A inobservância do IDM mínimo de 99% implicará glosa sobre o faturamento mensal devido pela CONTRATANTE, em valor equivalente à diferença percentual apurada entre o IDM mínimo estabelecido e o índice efetivamente apurado no mês da prestação dos serviços, a ser aplicada no mês subsequente à prestação dos serviços, limitada a 15% do valor mensal devido.

6.8. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO

6.8.1. A CONTRATADA deverá entregar, ao longo da execução do contrato, toda a documentação técnica necessária para garantir a correta implantação, operação e manutenção da solução;

6.8.2. A documentação exigida para a implantação/internalizarão de sistema externo no ambiente do BRB compreende, além daqueles já definidos ao longo deste documento, os seguintes artefatos:

6.8.3. Descrição dos requisitos mínimos de hardware para criação/adaptação de servidores para a instalação e/ou atualização da aplicação, respeitando os requisitos tecnológicos estabelecidos nesse documento. Fica a critério do Banco a utilização do ambiente indicado, o qual será avaliado pela equipe técnica da Ditec;

6.8.4. Manual de instalação da solução contendo o passo a passo para a implantação da ferramenta;

6.8.5. Relação scripts a serem rodados na instalação inicial;

6.8.6. Especificação de requisitos do sistema, caso aplicável;

6.8.7. Manuais de usuário;

6.8.8. Lista de erros conhecidos e as suas respectivas soluções.

6.8.9. Todos os documentos, manuais e artefatos entregues deverão estar atualizados pela CONTRATADA com as últimas versões da ferramenta contratada.

Termo de Referência

6.8.10. Os documentos ou artefatos exigidos nesse item não excluem outros citados ao longo deste documento.

6.9.DEMAIS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.9.1. Todos os requisitos necessários e em conformidade com a contratação proposta estão contempladas neste documento, não havendo outros requisitos a considerar para o planejamento e execução deste processo de aquisição.

7. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1 Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com os termos do Contrato e Termo de Referência.
7.2. Notificar a CONTRATADA sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
7.3. Efetuar o pagamento à CONTRATADA pelos serviços prestados, licenças fornecidas e demais itens contratados, nas condições e preços pactuados, à vista da nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo gestor, depois de constatado o cumprimento de todas as formalidades e exigências do contrato.
7.4. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, promovendo a conferência e a fiscalização dos bens entregues atestando sua conformidade ou não com relação às especificações propostas.
7.5. Proporcionar as condições e prestar as informações necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir com suas obrigações, dentro das normas e condições contratuais, prestando as informações e os esclarecimentos que porventura venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
7.6. Permitir acesso do pessoal técnico da CONTRATADA necessários à execução do objeto, bem como colocar a sua disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais, a Política de Segurança do BRB e seus normativos.
7.7. Participar ativamente das sistemáticas de supervisão, acompanhamento e controle de qualidade do serviço fornecido;
7.8. Promover o acompanhamento e a fiscalização do serviço sob os aspectos quantitativos, qualitativos e administrativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do contrato.
7.9. Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto desta contratação, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos.
7.10. Nomear Gestor e Fiscais do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
7.11. Efetuar os chamados de suporte técnico e avaliar suas execuções, promovendo as medidas cabíveis para que os serviços sejam executados em conformidade com as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.
7.12. Receber os serviços fornecidos pela CONTRATADA que estejam em conformidade com os critérios estabelecidos, conforme inspeções realizadas.
7.13. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

Termo de Referência

7.14. Notificar à CONTRATADA, por escrito, sobre multas, penalidades e quaisquer outros débitos de sua responsabilidade, garantindo o direito ao contraditório e à ampla defesa.
7.15. Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitados, desde que atendidas as obrigações contratuais.

8. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

8.1. Executar fielmente o objeto contratado, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários para sua execução, sempre orientando seus empregados a executarem suas tarefas com presteza, rapidez e eficiência.
8.2. Manter-se, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, em especial com todas as condições de habilitação e qualificação apresentadas quando da assinatura do mesmo.
8.3. Executar o objetivo desse documento, do Contrato e do Edital, em conformidade com as todas as características técnicas e, ainda, com as instruções recebidas pelo BRB, independentemente da fiscalização exercida pelo BRB.
8.4. Fornecer, sempre que solicitado pelo BRB, todas as informações pertinentes sobre o ambiente que o BRB julgue necessárias conhecer ou analisar.
8.5. Apresentar, quando solicitado, documento que comprove o cumprimento da legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no contrato.
8.6. Manter padrão de qualidade dos serviços prestados.
8.7. Obedecer às normas e rotinas do BRB, em especial as que disserem respeito à segurança, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços.
8.8. Não veicular, em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização do BRB.
8.9. Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto, inclusive sobre os custos inerentes ao deslocamento, alimentação e hospedagem dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, quando necessário.
8.10. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo BRB.
8.11. Responsabilizar-se por todas as despesas incidentes direta ou indiretamente decorrentes da execução dos serviços ou execução da garantia técnica, tais como: impostos, taxas, seguro, embalagens, carga e descarga, licenças, alvarás, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, ou quaisquer outras formas devidas relativas e indispensáveis à perfeita execução do objeto.
8.12. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se, igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, relacionadas ao cumprimento do Contrato.
8.13. Observar o cumprimento dos horários previstos para a execução dos serviços.
8.14. Manter, permanentemente, contatos com o BRB para solução de eventuais problemas.

Termo de Referência

8.15. Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do Contrato.
8.16. Comunicar por escrito ao BRB qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços, ou que ponham em risco o êxito e o cumprimento dos prazos, propondo as ações corretivas necessárias para que sejam adotadas as providências de regularização requeridas.
8.17. Os serviços serão sempre prestados diretamente pela CONTRATADA ou pelo suporte do fabricante, vedada a subempreitada, cessão ou caução a terceiros das obrigações decorrentes do contrato.
8.18. Manter os dados cadastrais devidamente atualizados durante a vigência do Contrato e da garantia, devendo informar de imediato modificações que porventura vierem a ocorrer.
8.19. Obter todo o tipo de licença junto aos órgãos fiscalizadores (guias e demais documentos necessários) para a perfeita execução do serviço.
8.20. Apresentar, mensalmente ao BRB, o Relatório Técnico Gerencial, no qual estarão registradas todas as informações sobre os serviços executados. Contendo indicadores de desempenho (KPIs), volumetria de chamados, cumprimento de SLAs.
8.21. Poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme Art.80, § 1º do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS do BRB.
8.22. Manter a disponibilidade do sistema no ambiente do BRB. Caso a inoperância resulte em prejuízos financeiros para o BRB de qualquer ordem, será de inteira responsabilidade da CONTRATADA o pagamento dos prejuízos, ficando o Banco automaticamente autorizado a glosar as próximas faturas a serem pagas, conforme Níveis Mínimo de Serviço.
8.23. Assegurar a continuidade de softwares fornecidos integrados à solução de forma que não ocorra deformação ou inabilitação de funcionalidades.
8.24. Garantir a qualidade do software fornecido em suas características operacionais, manutenibilidade e adaptabilidade a novos ambientes, assegurando que seja eficiente quanto ao desempenho, consumo de recursos de hardware e segurança.
8.25. Permitir acesso aos termos firmados, documentação, informações referentes aos serviços prestados neste Termo de referência e as dependências da CONTRATADA pelo BRB e órgãos fiscalizadores: Banco Central do Brasil –BCB e Tribunal de Contas do Distrito Federal –TC/DF.
8.26. A CONTRATADA deverá indicar um Preposto que será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao BRB, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
8.27. A CONTRATADA deverá atualizar periodicamente a relação de nomes, telefones e meios eletrônicos de comunicação para contato, de forma a permitir a rápida e correta comunicação entre as partes.
8.28. Durante o prazo de vigência do contrato, a Contratada deverá prestar assistência técnica a fim de manter a ferramenta funcionando em toda a sua potencialidade.
8.29. Atender a toda e qualquer solicitação de manutenção corretiva, que venha a receber do BRB, sem prejuízo das visitas de manutenção preventiva, realizando todos os reparos necessários nos equipamentos que apresentem defeitos.
8.30. O atendimento deverá ser realizado pela CONTRATADA e, sendo necessário, com acompanhamento do fabricante dos softwares, sem a exclusão da responsabilidade do fabricante no processo de suporte.

Termo de Referência

8.31. A CONTRATADA deverá observar os prazos legais estabelecidos, uma vez que as penalidades supervenientes da intempestividade na atualização da solução contratada são de sua responsabilidade exclusiva. A implementação das demandas legais independerá de comunicação do BRB.

8.32. A CONTRATADA deve utilizar programas de proteção e segurança da informação, a fim de evitar qualquer acesso não autorizado aos seus sistemas ou softwares, seja em relação aos que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados pelo Banco de Brasília, ainda que por meio de link.

8.33. Fiscalizar o perfeito cumprimento do objeto deste termo de referência, cabendo-lhe integralmente os ônus decorrentes, independentemente da fiscalização, exercida pelo BRB; manter entendimento com o BRB, evitando interrupções ou paralisações na execução dos serviços.

8.34. É responsabilidade da CONTRATADA a atualização de Firmwares e Patches: Planejar e aplicar atualizações de segurança e correções de software em controladoras (físicas ou em nuvem) e nos APs, minimizando janelas de indisponibilidade (geralmente fora do horário comercial).

8.35. É responsabilidade da CONTRATADA a substituição de Hardware (RMA): Responsabilizar-se pela logística, substituição física e reconfiguração de equipamentos defeituosos (APs, controladoras, switches e equipamentos de borda dedicados ao Wi-Fi integrantes da solução WI-FI Aruba).

8.36. É responsabilidade da CONTRATADA o Suporte Nível 2 e 3: Disponibilizar equipe técnica certificada pelos fabricantes da infraestrutura para resolver problemas complexos.

8.37. É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar as ferramentas necessárias à execução dos serviços objeto do contrato, sem custos adicionais para o BRB, inclusive substituição de peças e equipamentos em caso de falhas.

8.38. A CONTRATADA se compromete a manter sigilo no que diz respeito ao trato de informações disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

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

8.40. A CONTRATADA se compromete a manter sigilo de toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, e quaisquer informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Termo de Referência

9. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

9.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

9.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer e ativar as licenças e os softwares previstos no Item 1 em até 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato, incluindo a comprovação de seu regular funcionamento no ambiente do BRB. Eventuais substituições de controladoras WLAN, pontos de acesso e demais componentes ou acessórios ocorrerão exclusivamente no âmbito dos serviços de suporte técnico, manutenção e garantia previstos no Item 2, sem custos adicionais para o BRB.
9.1.2. Quanto ao Serviço de Site Survey dos Pontos de Acesso sem fio – AP, a CONTRATADA deverá prestar os serviços em até 7 (sete) dias corridos, por local, após o BRB informar à CONTRATADA o(s) local(ais) a serem ativados.
9.1.3. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado contínua e mensalmente pelo período de vigência do contrato. O detalhamento do suporte técnico consta no item 5.4. REQUISITOS DE SUPORTE TÉCNICO/MANUTENÇÃO deste Termo de Referência.
9.1.4. Com a periodicidade semestral, a CONTRATADA deverá emitir relatório contendo informações referentes às evoluções e/ou alterações dos sistemas contratados nos últimos 6 meses, assim como os impactos causados por essas modificações.

9.2. PRAZOS

9.2.1. Os prazos para o fornecimento da solução estão estabelecidos no item 5.5. REQUISITOS TEMPORAIS, os quais deverão ser observados pela CONTRATADA quando da assinatura do Contrato.

9.3. LOCAIS DE ENTREGA

9.3.1. Os serviços serão realizados nas dependências do Banco de Brasília S.A em endereços conforme consta no Anexo B – Localidades de Instalação, deste documento. A execução fica a cargo da CONTRATADA com o acompanhamento de analistas das equipes do BRB.
9.3.2. A CONTRATANTE providenciará acesso criterioso dos técnicos da CONTRATADA aos ambientes físicos e lógicos necessários para a entrega das soluções e serviços;
9.3.3. A entrega deverá ser previamente agendada na DITEC/GESID/NUSED - telefone 61 3241-7669, e-mail:nused@brb.com.br e nused.conectividade@brb.com.br
9.3.4. As interações com o pessoal técnico e de negócio do BRB, necessários à entrega e execução dos serviços, ocorrerão nas instalações do Banco, em Brasília, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, quando necessário.

9.3.5. As manutenções serão solicitadas diretamente pelo Gestor ou Fiscal do Contrato. A sua implantação ocorrerá nas dependências do BRB com o fornecimento dos dados necessários para o preenchimento da requisição de mudança nos padrões do BRB e apreciação do Comitê de Mudanças do BRB.

9.4. PARCELAMENTO DO OBJETO

9.4.1. Após análise do processo de trabalho a ser conduzido pela contratação, considera-se inviável tecnicamente o parcelamento do objeto, tendo em vista a direta implicação do serviço

Termo de Referência

ser realizado de acordo com os equipamentos e soluções adquiridas, objetivando o melhor atendimento do proposto com a presente contratação.

9.4.2. Além disso, implica em responsabilidade e garantias fim a fim por parte da Contratada. E, caso os itens sejam realizados de forma dissociada, podem gerar ao Banco o paradoxo de conflito de garantias entre fornecedores.

9.5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

9.5.1. Nesta contratação estão definidos os seguintes papéis dos envolvidos na gestão do contrato da solução de TI, tanto do BRB quanto da contratada, indicando o papel e o conjunto de responsabilidades inerentes ao processo de gestão contratual.

9.5.2. Gestão do Contrato e fiscalização técnica ficará sob responsabilidade da DITEC/GESID/NUSED, Superintendência Requisitante da contratação. Sua atribuição é coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual e exercer toda e qualquer ação de orientação geral.

9.6. ESTIMATIVA DE VOLUME DE BENS/SERVIÇO

9.6.1. Para o atendimento da demanda de contratação de empresas para o fornecimento de software e serviços para a manutenção da Rede Sem Fio Corporativa, conforme condições e especificações constantes deste documento, pelo período de 36 (trinta e seis) meses deverão ser considerados os quantitativos expressos abaixo:

Item	Descrição da Demanda	Periodicidade ou Tipo de Precificação	Quantidade
01	Aruba LIC-RFP controller RF protect per AP license E-LTU - HPE Aruba Networking Wireless Intrusion Detection & Protection System (WIDS & WIPS) - JW474AAE	Unidade	325
02	HPE Foundation Care 24x7 for Aruba 3Y FC SW Cntlr Per AP RF E-L SVC. Renovação e garantia para o parque tecnológico Aruba no BRB por 36 meses. Serviço de gerenciamento da controladora e dos 325 APs. Contempla os módulos Conductor, Clear Pass, Air Wave, RFProtect e o Manager. Suporte técnico (central de serviços – HPE TAC) - H2XV4E	Mensal	36
03	Site Survey - Mapeamento para instalação de novos APs – Sob demanda (até 30)	Unidade	30

Tabela 10 – Quantitativo da demanda

9.6.2. A quantidade de Pontos de Acesso WIFI planejada para a presente contratação foi dimensionada para o atendimento de toda a direção geral do BRB incluindo a sede do Banco no Centro Empresarial CNC, Diretoria de Tecnologia, Ed. Brasília e Universidade corporativa.

Termo de referência

9.6.3. A presente contratação não abrange a instalação de rede sem fio nos pontos de atendimento do BRB, seja para o público interno ou para clientes do Banco.
9.6.4. Para atendimento de qualquer área a quantidade de Pontos de Acesso WIFI prevista leva em consideração que alguns fornecedores atuam com equipamentos com propósito exclusivo apenas para atuar na detecção e mitigação de Rogues APs. Sendo assim, para além dos Pontos de Acesso WIFI seriam necessários equipamentos adicionais para atuar de forma preventiva na proteção da rede sem fio.
9.6.5. Atualmente o Centro Empresarial CNC, atual sede administrativa do BRB, possui 29 (vinte e nove) pavimentos, cada um com 750 metros quadrados de área útil, totalizando 21.750 metros quadrados, composto por Blocos distintos e subsolo. Soma-se ainda o Edifício Brasília com cerca de 13 mil metros quadrados de área para cobertura de Pontos de Acesso WIFI.
9.6.6. Geralmente cada ponto de acesso pode cobrir uma área de 150 metros quadrados, desconsiderando outros fatores, como tipos de materiais utilizados nas divisórias, paredes de alvenaria, elevadores e equipamentos que interfiram no campo de rádio frequência.
9.6.7. Considerando o cenário simples apresentado, para cada andar do Centro Empresarial CNC seriam necessários de 5 a 6 Pontos de Acesso WIFI. Ou seja, para atendimento apenas do CNC seriam necessários pouco mais de 150 (cento e cinquenta) Pontos de Acesso WIFI.
9.6.8. Alguns locais, como auditórios e salas de treinamento, podem requerer uma quantidade maior de Pontos de Acesso WIFI para permitir capacidade suficiente para atendimento de muitos usuários em uma área relativamente menor.
9.6.9. Outro local com grande área para cobertura, e com alta densidade de usuários, é a Universidade Corporativa do BRB na L2 Sul. O local possui cerca de 2 mil metros quadrados, com salas de treinamento e grande auditório. Utilizando da mesma métrica utilizada, seriam necessários pelo menos 15 (quinze) Pontos de Acesso WIFI para atendimento da necessidade do local. Talvez alguns adicionais para atendimento das áreas com maior densidade de usuários.
9.6.10. Há a antiga Diretoria de Tecnologia, composta por três pavimentos, sendo cada um deles com mais de 800 metros quadrados de área. Sendo assim, para atendimento do local seriam necessários pelo menos mais 18 (dezoito) Pontos de Acesso WIFI.
9.6.11. No SIA Trecho 3 o BRB possui uma área de quase 2 (dois) mil metros quadrados. Para atendimento dessa necessidade seriam necessários mais 15 (quinze) Pontos de Acesso WIFI. O BRB conta ainda com pontos de acesso instalados no BIOTIC (Parque Tecnológico de Brasília) e nas Agências BRB do DF e entorno.
9.6.12. Além dos locais supracitados e daqueles constantes do Anexo B deste documento, a CONTRATADA deverá atender a solicitação de instalação/atualização/manutenção/realização de site survey em qualquer outra unidade administrativa do BRB no Distrito Federal ou entorno, atendendo às necessidades e conveniência da CONTRATANTE.
9.6.13. Para atendimento da necessidade com maior resiliência, o projeto conta com 2 (duas) controladoras WLAN. De forma a permitir crescimento futuro sem a necessidade de novo investimento, cada Controladora WLAN deverá suportar pelo menos 500 (quinhentos) Pontos de Acesso WIFI. Justifica-se o porte das Controladoras WLAN caso exista a necessidade de cobertura com rede sem fio nos pontos de atendimento do BRB.
9.6.14. Para o serviço de Site Survey dos pontos de acesso sem fio, estima-se um quantitativo de 30 serviços adicionais relacionados a quantidade de APs adquiridos, de forma a contemplar futuros ajustes de instalação e/ou mudança de endereços, contratados sob demanda.

Termo de Referência

9.7. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

9.7.1. A comunicação entre o Banco e a Contratada será realizada por meio de carta, e-mail, fax, chamadas telefônicas ou Ferramenta Web disponibilizada pela CONTRATADA.
Desde que aprovado pelo Banco, outras formas de comunicação poderão ser definidas entre as partes, além daquelas já definidas neste Termo de Referência, de forma a permitir eficiência na gestão contratual.
9.7.2. Os chamados serão abertos mediante chamada telefônica ou registro em ferramenta web disponibilizada pela CONTRATADA, para efeito de controle de falhas ou defeitos, horário, dia e local e pessoas responsáveis pelo contato, de conformidade com o Indicador de Níveis de Serviços.
9.7.3. O registro na ferramenta de controle Web será substituído pelo envio de e-mail nos casos de contingência ou impossibilidade de contato, devendo a Contratada controlar o número do protocolo e respeitar o prazo de cada atendimento.
9.7.4. Cabe à Contratada registrar na ferramenta Web, à posteriori, todas as solicitações abertas por e-mail por indisponibilidade sistêmica, preservando a fidedignidade dos dados originais.

9.8. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.8.1. Os pagamentos serão realizados após o adimplemento e o recebimento do respectivo item pelo BRB, mediante apresentação de nota fiscal ou fatura válida e observadas as condições estabelecidas no Edital e no Contrato.
9.8.2. Os valores iguais ou superiores a R$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão pagos em conta-corrente mantida no BRB quando a CONTRATADA possuir sede, filial ou representação no Distrito Federal, conforme o art. 6º do Decreto Distrital nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011.
9.8.3. O prazo de pagamento será contado a partir do recebimento da nota fiscal ou fatura válida pelo BRB, desde que ocorrido o adimplemento da obrigação e formalizados o recebimento e o ateste do respectivo item.
9.8.4. As notas fiscais ou faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA para correção, reiniciando-se o prazo de pagamento a partir da apresentação do documento fiscal devidamente corrigido.

DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Assinatura do contrato	BRB e Contratada	Conforme definido no Edital
Pagamento do Item 1 - Software Aruba LICRFP controller RF protect	BRB	Em parcela única, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal válida pelo BRB. A nota fiscal somente poderá ser emitida após a entrega das 325 (trezentas e vinte e cinco) licenças, a verificação de sua ativação e regular funcionamento e a emissão do respectivo Termo de Recebimento Definitivo.
Pagamento do Item 2 - HPE Foundation Care 24x7 for Aruba 3Y (Suporte Técnico e Garantia para todos os itens dessa solução por 36 meses)	BRB	Mensalmente, durante 36 (trinta e seis) meses, após a efetiva prestação, medição e ateste dos serviços relativos ao período. A nota fiscal deverá ser apresentada pela CONTRATADA até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos

Termo de Referência

		serviços, e o pagamento será realizado em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal válida pelo BRB. O valor mensal devido estará sujeito às adequações de pagamento e glosas decorrentes da aferição dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.
Pagamento do Item 3 - Site Survey	BRB	Por unidade de serviço efetivamente solicitada e executada, de acordo com as demandas formalmente emitidas pelo BRB. O pagamento de cada serviço de Site Survey será realizado em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da respectiva nota fiscal válida pelo BRB. A nota fiscal somente poderá ser emitida após a aprovação do relatório técnico e a emissão do Termo de Recebimento Definitivo correspondente ao serviço executado. Não haverá pagamento por serviços estimados, não solicitados, não executados ou não recebidos definitivamente pelo BRB.

Tabela 11 – Prazos e condições de pagamento

9.9. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

9.9.1. O início do contrato dar-se-á mediante a sua assinatura.

9.9.2. Em conformidade com os arts. 81 e 82 do Regulamento de Licitações e Contratos do BRB, os itens contratados serão recebidos e atestados de acordo com sua natureza e com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

9.9.3. O Item 1 será recebido provisoriamente para verificação de sua conformidade com as especificações e, definitivamente, após a confirmação do quantitativo, da ativação e do regular funcionamento das licenças. O Item 2 será medido e atestado mensalmente, de acordo com a efetiva prestação dos serviços e a aferição dos Níveis Mínimos de Serviço. O Item 3 será recebido após a execução de cada serviço de Site Survey e a aprovação do respectivo relatório técnico, observados os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

9.9.4. Os recebimentos, as medições e os atestes somente serão formalizados após a verificação objetiva do atendimento aos requisitos técnicos e negociais aplicáveis a cada item, nos termos deste Termo de Referência.

9.9.5. A Contratada deverá assinar os seguintes documentos:

9.9.5.1. Termo de Compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada;

Termo de Referência

9.9.5.2. Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação.

10. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

10.1. VIGÊNCIA CONTRATUAL

10.1.1. O prazo de vigência contratual será de 36 (trinta e seis) meses, contado da data de assinatura do contrato, período que abrangerá integralmente a prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção e garantia previstos no Item 2, conforme o art. 71, inciso II, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e o art. 68 do Regulamento de Licitações e Contratos do BRB.

10.2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) – CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

10.2.1. Níveis mínimos de Serviços –NMS: Com vistas a estabelecer critérios de aceitação para aferição dos resultados e prestação dos serviços, serão definidos níveis mínimos de serviço (NMS) conforme Anexo A, bem como as penalizações/glosas em caso de descumprimento.

10.2.2. A seu critério e para fins de auditoria, o Banco poderá solicitar à CONTRATADA o envio de Relatórios de Atendimentos Técnicos devidamente preenchidos com o horário de encerramento, contendo assinatura e carimbo de funcionário ou preposto do Banco.

10.3. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

10.3.1. Não será necessária a definição de procedimentos de teste e inspeção, uma vez que a solução já está implantada no BRB e os serviços já são prestados nos contratos atuais.

10.4. SANÇÕES APLICÁVEIS

10.4.1. As sanções administrativas aplicáveis observarão o disposto no Título IV, Capítulo V – Das Sanções Administrativas, especialmente nos arts. 93, 94, 96 e 98 do Regulamento de Licitações e Contratos do BRB, sem prejuízo das demais disposições previstas no Edital e no Contrato:

10.4.1.1. I – Advertência.

10.4.1.2. II – Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato, no caso de reincidência.

10.4.1.3. III – Suspensão temporária de participar de licitação e impedimento de contratar com o Banco, pelo prazo de até 2 (dois) anos, no caso de inexecução total ou parcial do objeto.

10.4.2. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo BRB, cobrada administrativamente ou judicialmente.

10.4.3. As sanções previstas nos incisos I e III do item 10.4.1 poderão ser aplicadas cumulativamente com a sanção prevista no inciso II, devendo ser assegurada defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis.

Termo de Referência

10.4.4. A sanção prevista no inciso III do item 10.4.1 poderá também ser aplicada às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pelo RLC-BRB:

10.4.4.1. I – tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

10.4.4.2. II – tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

10.4.4.3. III – demonstrem não possuir idoneidade para contratar com o BRB em virtude de atos ilícitos praticados.

10.4.5. Com fundamento no Decreto 10.024/2019, recepcionado no DF pelo Decreto Distrital 40.205, de 30/10/2019, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciado no SICAF pelo prazo de 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

10.4.5.1. I – não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

10.4.5.2. II – não entregar a documentação exigida no edital;

10.4.5.3. III – apresentar documentação falsa;

10.4.5.4. IV – causar o atraso na execução do objeto;

10.4.5.5. V – não mantiver a proposta;

10.4.5.6. VI – falhar na execução do contrato;

10.4.5.7. VII – fraudar a execução do contrato;

10.4.5.8. VIII – comportar-se de modo inidôneo;

10.4.5.9. IX – declarar informações falsas; e

10.4.5.10. X – cometer fraude fiscal.

10.4.6. Demais regras relativas à aplicação de sanções constarão no Edital de Licitação e no Contrato, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do BRB.

10.5. GARANTIA

10.5.1. Garantia técnica

10.5.1.1. O prazo de garantia e de assistência técnica da solução será de 36 (trinta e seis) meses, contado da data de assinatura do contrato, coincidindo com o período de vigência contratual;

10.5.1.2. Caberá à CONTRATADA prestar assistência técnica durante o período de garantia, sendo obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

10.5.1.3. Durante o período de garantia, a assistência técnica prestada e suas despesas serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como transporte dos técnicos, se houver;

10.5.1.4. A garantia será de suporte, atualização de versões, solução de defeitos de fabricação ou contra problemas com (re)instalação ou defeitos de mídia, até o final da vigência contratual;

Termo de Referência

10.5.1.5. Os componentes da solução deverão permanecer em operação sempre disponíveis para a utilização do BRB durante todo o período de garantia;
10.5.1.6. O BRB, por meio da DITEC/GESID/NUSED - telefone 61 3241-7669, e-mail:nused@brb.com.br e nused.conectividade@brb.com.br, deverá ser informado sobre a necessidade de qualquer atualização de software;
10.5.1.7. Comunicar ao BRB qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do contrato, para adoção das medidas cabíveis.

10.5.2. Garantia Financeira

10.5.2.1. Conforme art. 67 do Regulamento de Licitações e Contratos do BRB – Banco de Brasília, para segurança quanto ao cumprimento das obrigações contratuais, a CONTRATADA deverá optar, no montante de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, tendo seu valor atualizado nas mesmas condições nele estabelecidas, optando por uma das seguintes modalidades de garantia:
10.5.2.1.1. Caução em dinheiro;
10.5.2.1.2. Seguro-garantia; ou
10.5.2.1.3. Fiança bancária.
10.5.2.2. A CONTRATADA deverá providenciar a garantia contratual no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da assinatura do contrato, prorrogável por igual período mediante solicitação justificada e aceita pelo BRB;
10.5.2.3. A garantia de execução do contrato somente será liberada após atestado pelo BRB que foram executadas todas as condições do contrato, em especial o pagamento de todos os valores decorrentes da contratação e após a comprovação da prestação de todos os serviços contratados;
10.5.2.4. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA a renovação da garantia prestada, quando couber.
10.5.2.5. O BRB fica autorizado a executar a garantia de execução do contrato para cobrir multas, indenizações a terceiros e pagamento de quaisquer obrigações, inclusive para com os empregados que prestam os serviços.
10.5.2.6. Após constatado o regular cumprimento de todas as obrigações a cargo da CONTRATADA, a garantia de execução do contrato por ela prestada será liberada ou restituída e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente, deduzidos eventuais valores devidos ao BRB;
10.5.2.7. Demais regras deverão ser aprovadas pelo gestor ao avaliar a minuta do contrato.

10.6. VISTORIA TÉCNICA

10.6.1. Para o correto dimensionamento da solução e elaboração de sua proposta, a licitante poderá realizar vistoria, a qual não é obrigatória para participação no certame, nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por empregados do BRB designados para tal finalidade.

10.6.2. O agendamento poderá ser realizado através do e-mail (gnucom@brb.com.br), ou pelo telefone 61 3241-7669, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, e será realizada nos locais elencados no Anexo B deste documento.

10.6.3. O prazo para vistoria se iniciará no 1º dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o 3º dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

Termo de Referência

10.6.4. Para a vistoria, a licitante ou o seu representante legal, deverão estar devidamente identificados para acesso às dependências do BRB. A licitante também deverá assinar um Termo de Confidencialidade, caso tenha conhecimento de alguma informação interna do BRB.

10.6.5. No caso de questionamentos ou esclarecimentos sobre os dados contidos no ambiente do BRB, estes deverão ser remetidos ao endereço constante no Edital para fins de esclarecimento de dúvidas e serão publicados para consulta por todos os participantes do certame, em atendimento ao princípio da igualdade e da publicidade.

10.6.6. Durante a permanência no ambiente do BRB, não será permitido o uso de telefones celulares, laptops, filmadoras, câmeras fotográficas ou qualquer outro aparelho que possa reproduzir imagens. Caso seja necessário, deve-se ter autorização dos empregados do BRB.

10.6.7. A licitante que realizar a vistoria deverá apresentar declaração em papel timbrado contendo, no mínimo: declaração expressa de que realizou a vistoria técnica para conhecimento dos serviços e do ambiente tecnológico do BRB relativos à solução; os dados da empresa; assinatura de seu representante.

10.6.8. A licitante que optar pela não realização da vistoria se responsabilizará por todas as condições de prestação dos serviços, não podendo em qualquer momento da execução contratual alegar desconhecimento ou impossibilidade para a prestação dos serviços.

11. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.1. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA/REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO E EXPERIÊNCIA

11.1.1. Apresentação de 1 (um) ou mais atestados/certidões de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem o fornecimento de Licenças de software Aruba LIC-RFP per AP, no quantitativo mínimo de 162 (cento e sessenta e duas) licenças, sendo aceito o somatório de atestados para atendimento ao quantitativo exigido.

11.1.2. A exigência prevista no item 11.1.1 justifica-se pela necessidade de comprovar experiência prévia da licitante no fornecimento de licenças compatíveis com parcela técnica relevante do objeto, considerando que a contratação contempla o fornecimento de 325 (trezentas e vinte e cinco) licenças Aruba LIC-RFP per AP. O quantitativo mínimo de 162 (cento e sessenta e duas) licenças corresponde a aproximadamente 50% do quantitativo previsto para a contratação, sendo considerado proporcional para aferição da capacidade técnica sem restringir indevidamente a competitividade.

11.1.3. Apresentação de 1 (um) ou mais atestados/certidões de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a prestação de serviços de suporte técnico e/ou manutenção em solução de rede sem fio corporativa HPE Aruba/Aruba Networking, com gerenciamento centralizado de, no mínimo, 162 (cento e sessenta e dois) pontos de acesso ou 162 (cento e sessenta e duas) licenças associadas à solução, sendo aceito o somatório de atestados para atendimento ao quantitativo exigido.

11.1.4. A exigência prevista no item 11.1.3 justifica-se pela relevância dos serviços de suporte técnico e manutenção no escopo da contratação, que envolve sustentação, atualização tecnológica, garantia e atendimento da solução de rede sem fio corporativa pelo período contratual. O quantitativo mínimo de 162 (cento e sessenta e dois) pontos de acesso ou 162 (cento e sessenta e duas) licenças associadas à solução busca comprovar experiência prévia em

ambiente de dimensão compatível com parte significativa da solução a ser mantida, sem exigir comprovação integral do quantitativo contratado, preservando a proporcionalidade e a competitividade do certame.

11.1.5. Apresentação de 1 (um) ou mais atestados/certidões de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviço de Site Survey ou levantamento técnico de cobertura de rede sem fio corporativa, contemplando análise de cobertura, interferência, intensidade de sinal, localização ou recomendação de pontos de acesso e emissão de relatório técnico.

11.1.6. A exigência prevista no item 11.1.5 justifica-se pela necessidade de comprovar experiência prévia da licitante na execução de serviço técnico especializado de Site Survey, previsto no Item 3 da contratação, considerando que tal serviço subsidia a definição dos melhores locais para instalação de pontos de acesso e a adequada cobertura da rede sem fio corporativa. A exigência limita-se à comprovação da execução de atividade compatível com o serviço contratado, sem imposição de quantitativo mínimo, a fim de preservar a proporcionalidade e a competitividade do certame.

11.1.7. O BRB reserva-se o direito de realizar diligências para confirmar as informações prestadas nos atestados/certidões de capacidade técnica, podendo inclusive solicitar cópias dos contratos, notas fiscais, ordens de serviço, termos de recebimento ou outros documentos que lhes deram origem.

11.2. MODALIDADE DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.2.1. Desta forma, a Equipe de Planejamento da Contratação entende que os objetos podem ser classificados como bens ou serviços comuns, nos termos do Decreto 10.024/2019, recepcionado no DF pelo Decreto Distrital 40.205 de 30/10/2019, podendo ser adquiridos por meio de processo licitatório na modalidade Pregão, preferencialmente eletrônico pelo tipo menor preço.

11.3. CRITÉRIO DE JULGAMENTO PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

11.3.1. O julgamento das propostas será realizado pelo critério de MENOR PREÇO GLOBAL, adotando-se o modo de disputa ABERTO e FECHADO e observadas as exigências de qualidade e especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência.

11.3.2. Encerrada a etapa de lances do modo de disputa aberto, o sistema identificará a proposta de menor valor e todas aquelas com variação de até 10% (dez por cento) superior à melhor oferta. Ato contínuo, os licitantes selecionados serão convocados para o envio de lance final e fechado, no prazo improrrogável de 5 (cinco) minutos, mantendo-se o sigilo das propostas até o exaurimento do referido intervalo temporal.

11.3.3. A adjudicação será feita ao licitante que apresentar a proposta de acordo com as especificações deste TR e cujo preço final seja o menor, desde que superadas as fases de conformidade e habilitação.

11.4. BENEFÍCIOS ME/EPP/MEI

11.4.1. Em conformidade com o Decreto nº 8.538/2015, será assegurado tratamento diferenciado e favorecido às Microempresas (ME), Empresas de Pequeno Porte (EPP) e

Microempreendedores Individuais (MEI, quando aplicável). Todavia, não será aplicável o benefício de cota reservada, previsto no art. 8º do referido Decreto, tendo em vista que, conforme estabelecido no item 9.4 (JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO), o objeto desta licitação é indivisível, não podendo ser fracionado para fins de contratação.

11.4.2. Também não se aplica a exigência de subcontratação de ME, EPP ou MEI, prevista no art. 9º do Decreto nº 8.538/2015, em razão da natureza indivisível do objeto licitado.

11.5. PROVA DE CONCEITO/AMOSTRA

11.5.1. Para fins de aceitabilidade da proposta, não será exigida a apresentação de Prova de Conceito, amostra ou demonstração prévia do objeto.

11.5.2. A dispensa justifica-se pelo fato de a contratação se destinar à manutenção, atualização, suporte técnico e garantia da solução HPE Aruba já implantada no ambiente do BRB, com componentes, licenças, serviços e part numbers previamente definidos neste Termo de Referência.

11.5.3. A aderência e a compatibilidade da solução ofertada serão verificadas mediante análise da proposta comercial, da documentação técnica oficial do fabricante e dos demais documentos exigidos no Edital.

11.6. PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

11.6.1. A licitante deverá apresentar Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços, conforme modelo constante do Anexo G deste Termo de Referência, contemplando os itens que compõem o objeto da contratação.

11.6.2. A planilha deverá ser apresentada individualmente para cada item da contratação, quais sejam: Item 1 – Licenças Aruba LIC-RFP controller RF Protect per AP; Item 2 – Serviço HPE Foundation Care 24x7 / Suporte Técnico, Manutenção e Garantia; e Item 3 – Serviço de Site Survey sob demanda.

11.6.3. A Planilha de Composição de Custos deverá demonstrar a composição percentual dos preços ofertados, considerando, quando aplicável, os seguintes componentes: mão de obra, salários, encargos sociais, equipamentos, materiais, outros itens de custo, tributos, despesas operacionais/administrativas e lucro.

11.6.4. Caso determinado componente de custo não seja aplicável a algum item da contratação, a licitante deverá indicá-lo expressamente como "não aplicável" ou equivalente, mantendo a composição total do preço do respectivo item em 100% (cem por cento).

11.6.5. A exigência da Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços justifica-se pela necessidade de permitir a análise da composição dos valores ofertados, considerando que a contratação contempla fornecimento de licenças, serviços de suporte técnico/manutenção e serviços de Site Survey sob demanda. A exigência também observa orientação aplicável às contratações de TI que envolvam suporte técnico e serviços sob demanda.

11.6.6. A apresentação da planilha não afasta a responsabilidade da licitante pela formulação de sua proposta comercial, devendo todos os custos necessários à execução integral do objeto estar contemplados nos preços ofertados.

12. ENCAMINHAMENTO

Termo de Referência

12.1. As diretrizes estabelecidas no termo de referência estão adequadas e em conformidade com o RLC – BRB e normativos internos pertinentes, contendo os elementos necessários para a caracterização da contratação. Encaminha-se para aprovação da autoridade competente, em consonância com o Regime de Alçadas – Compras e Contratações, para decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação.

12.2. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
LEANDRO DE OLIVEIRA TELES:00247672122 Assinado de forma digital por LEANDRO DE OLIVEIRA TELES:00247672122 Dados: 2026.08.31 12:07:33 -03'00' Leandro de Oliveira Teles **Gerente de Área GESID**	u857870 Assinado de forma digital por u857870 Dados: 2026.08.27 14:52:07 -03'00' Guilherme Sousa de Oliveira **Analista de TI NUSED**	u67132 Assinado de forma digital por u67132 Dados: 2026.08.31 11:34:34 -03'00' Tatiana Silva Amaral Alves **Analista Tecnológico Sênior NUPEC**

12.3. APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE

Aprovo o presente Termo de Referência. Encaminha-se a documentação à **SULOG/GECON** para elaboração dos documentos necessários ao processo licitatório, bem como as demais etapas, conforme Manual de Contratações e Gestão de Contratos.

u844795
Assinado de forma digital por u844795 Dados: 2026.08.31 12:17:23 -03'00'

Fabiano Almeida Leal
Superintendente demandante e.e.

13. RELAÇÃO DE ANEXOS

ANEXO A – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

Termo de Referência

ANEXO B – LOCALIDADES DE INSTALAÇÃO

ANEXO C – PROPOSTA COMERCIAL

ANEXO D – TERMO DE CIÊNCIA

ANEXO E – TERMO DE COMPROMISSO

ANEXO F – MATRIZ DE RISCOS

ANEXO G - PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

Termo de Referência

ANEXO A – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

1. Índice de Chamados Atendidos no Prazo (ICAP)

1.1. Forma de aferição: Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá respeitar os seguintes prazos máximos para atendimento conforme o nível de criticidade e prazos abaixo. O prazo será contado a partir da abertura do chamado;

1.2. Forma de Auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar diariamente relação dos chamados contendo as seguintes informações:

1.2.1.1. Número do chamado
1.2.1.2. Serviço (catálogo)
1.2.1.3. Defeito relatado
1.2.1.4. Solução
1.2.1.5. Status (Situação)
1.2.1.6. Data e hora de abertura do chamado
1.2.1.7. Data e hora do encerramento do chamado (se encerrado)
1.2.1.8. Data e hora prevista de solução (não encerrado)
1.2.1.9. Houve reabertura do chamado (sim/não)
1.2.1.10. Criticidade
1.2.1.11. Solicitante
1.2.1.12. Atendente
1.2.1.13. Tempo decorrido (em segundos)
1.2.1.14. A disponibilização dos dados deverá ser feita via e-mail ou disponibilização de acesso a base de dados da ferramenta de chamado da CONTRATADA, que será definida a critério do BRB.

1.3. Periodicidade de medição: Mensal

1.4. Fórmula: ICAP = (QTcp/ Tca) * 100, onde:

1.5. ICAP= Índice de chamados atendidos no prazo

1.6. QTcp = Quantidade de chamados atendidos no prazo

1.7. Tca= Total de chamados atendidos

1.8. Apuração e Sanções:

Nível de Severidade	Impacto ao Negócio (descrição)	Prazo Máximo de Espera (TMA)
1 (Prioridade 0)	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade ou intermitência da solução	1(uma) hora

Termo de Referência

2 (Prioridade 1)	Defeito no produto, isto é, embora ainda não afete o usuário final, o produto apresenta algum erro de funcionamento ou divergência com as especificações requeridas neste documento.	2 (duas) horas
3 (Prioridade 2)	Resolução de problemas ou dúvidas relativas ao funcionamento ou à configuração da Solução que não afetem a sua disponibilidade	4 (quatro) horas

Tabela 1 – Impacto x Severidade (ICAP)

Faixa	Níveis alcançados	Sanções
1	ICAP >=90%	Sem redução
2	80% <= ICAP < 90%	1%
3	70% <= ICAP< 80%	1,5%
4	ICAP < 70%	2%
5	ICAP < 60%	5%
As porcentagens de redução correspondem ao valor total da fatura do mês referente aos serviços de suporte técnico.		

Tabela 2 – Apuração x Sanção (ICAP)

2. Índice de Chamados Reparados no Prazo (ICRP)

2.1. Forma de aferição: Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá respeitar os prazos máximos para reparo/resolução, conforme o nível de criticidade e os prazos definidos neste documento. O prazo será contado a partir da abertura do chamado;

2.2. Forma de Auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar sempre que solicitado pela CONTRATANTE a relação dos chamados já abertos contendo as seguintes informações:

2.2.1. Número do chamado;
2.2.2. Serviço (catálogo);
2.2.3. Defeito relatado;
2.2.4. Solução;
2.2.5. Status (Situação);
2.2.6. Data e hora de abertura do chamado;
2.2.7. Data e hora do encerramento do chamado, se encerrado;
2.2.8. Data e hora prevista de solução, se não encerrado;
2.2.9. Informação sobre eventual reabertura do chamado;
2.2.10. Criticidade;
2.2.11. Solicitante;
2.2.12. Atendente;
2.2.13. Tempo decorrido, em segundos.

2.3. A disponibilização dos dados deverá ser feita via e-mail ou disponibilização do acesso à base de dados da ferramenta de chamado da CONTRATADA, que será definida a critério da CONTRATANTE.

2.4. Periodicidade de medição: Mensal.

2.5. Fórmula: ICRP = (QCrp / Tcr) x 100, onde:
2.5.1. ICRP = Índice de chamados reparados no prazo;
2.5.2. QCrp = Quantidade de chamados reparados no prazo;
2.5.3. Tcr = Total de chamados reparados.
2.6. Apuração e Sanções:

Nível de Severidade	Impacto ao Negócio (descrição)	Prazo Máximo de reparo (TMR) ou Contorno
1 (Prioridade 0)	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade ou intermitência da solução	4 (quatro) horas corridas
2 (Prioridade 1)	Defeito no produto, isto é, embora ainda não afete o usuário final, o produto apresenta algum erro de funcionamento ou divergência com as especificações requeridas neste documento.	4 (quatro) horas corridas
3 (Prioridade 2)	Resolução de problemas ou dúvidas relativas ao funcionamento ou à configuração da Solução que não afetem a sua disponibilidade	24 (vinte e quatro) horas corridas

Tabela 3 – Impacto x Severidade (ICRP)

Faixa	Níveis alcançados	Sanções
1	ICRP>=90%	Sem redução
2	80% <= ICRP < 90%	1%
3	70% <= ICRP < 80%	1,5%
4	ICRP < 70%	2%
5	ICRP < 60%	5%
As porcentagens de redução correspondem ao valor total da fatura do mês referente aos serviços de suporte técnico.		

Tabela 4 – Apuração x Sanção (ICRP)

3. Índice de Atualizações no Prazo (IAP)
3.1. Forma de Aferição: A CONTRATADA deverá notificar o BRB sempre que houver novas atualizações das ferramentas de TI contratadas;
3.2. Forma de auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitado, relação dos chamados contendo as seguintes informações:
3.2.1. Descrição da atualização
3.2.2. Versão

3.2.3. Data de disponibilização
3.2.4. Data de aplicação da versão
3.2.5. A disponibilização dos dados deverá ser feita via e-mail ou disponibilização do acesso à base de dados da ferramenta de chamado da CONTRATADA, que será definida a critério do BRB.
3.3. Periodicidade de medição: mensal
3.4. Fórmula: $I_{ap} = DT_{at} - Dt_{Ip}$, onde:
3.4.1. DT_{at}= Data em que foi realizada a atualização do software no BRB
3.4.2. DT_{Ip}= Data em que foi publicada a atualização pela contratada
3.5. Apuração e Sanções:

Índice de atualização no prazo (I_{ap})	Aceitável
Nível mínimo exigido	I_{ap} <= 15 (quinze) dias
Sanções	Multa no valor de 1% do valor das licenças contratadas.

Tabela 5 – Apuração x Sanção (IAP)

3.6. As atualizações deverão ser repassadas ao BRB no prazo máximo de 15 (quinze) dias a partir do seu lançamento, com documentação técnica, documentação de instalação e manual do usuário, atualizados conforme alterações contempladas na nova versão, devendo o BRB prestar o suporte necessário para instalação e configuração das mesmas.

3.7. Na atualização de versões, a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário para instalação e operação das últimas versões, sem custos adicionais para o BRB.

4. Índice de Disponibilidade de Serviço (IDS)
4.1. Forma de aferição: Relatórios de disponibilidade
4.2. Forma de auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar diariamente a relação dos eventos de indisponibilidade consolidados do mês, contendo as seguintes informações:
4.2.1. Tempo Total de disponibilidade
4.2.2. Tempo total de indisponibilidade
4.2.3. Eventos que causaram indisponibilidade
4.2.4. Justificativa dos eventos de indisponibilidade
4.2.5. Lição aprendida (evitar falhas similares)
4.2.6. Data Início da Indisponibilidade
4.2.7. Data Fim da Indisponibilidade
4.3. Periodicidade de medição: Mensal
4.4. Fórmula: IDS = (TSD-TSPI/TTS) X 100
4.4.1. IDS = Indice de Disponibilidade de Serviço
4.4.2. TSD = Tempo de Serviço Disponível
4.4.3. TTS = Tempo Total de Serviço
4.4.4. TSI = Tempo de Serviço Planejada Indisponível

Índice a ser apurado	Aceitável	Não Aceitável
Nível mínimo exigido	IDS = 99%	IDS < 99%
Sanções	-	Limitada a 15% do valor mensal faturado do contrato

Tabela 6 – Apuração x Sanção (IDS)

4.5. O Índice de disponibilidade é o cálculo do tempo em que os serviços estiveram disponíveis para os usuários.

5. Índice de Indisponibilidade de Serviço Planejada (IISP)

5.1. Forma de aferição: Relatórios de disponibilidade

5.2. Forma de auditoria: A CONTRATADA deverá disponibilizar diariamente a relação dos eventos de indisponibilidade consolidados do mês, contendo as seguintes informações:

5.2.1. Tempo Total de disponibilidade

5.2.2. Tempo total de indisponibilidade

5.2.3. Eventos que causaram indisponibilidade

5.2.4. Justificativa dos eventos de indisponibilidade

5.2.5. Lição aprendida (evitar falhas similares)

5.2.6. Data Início da Indisponibilidade

5.2.7. Data Fim da Indisponibilidade

5.3. Periodicidade de medição: Mensal

5.4. Fórmula: IISP= (TSPI/TTS) X 100

5.4.1. IISP = Indice de Indisponibilidade de Serviço Planejada

5.4.2. TSPI = Tempo de Serviço Planejada Indisponível

5.4.3. TTS = Tempo Total de Serviço

5.5. Apuração e Penalização/Glosa:

Índice a ser apurado	Aceitável	Não Aceitável
Nível mínimo exigido	IISP <= 12 horas	IISP > 12 horas
Penalização/Glosa	-	2% do valor mensal faturado do contrato

Tabela 7 – Apuração x Sanção (IISP)

Termo de Referência

ANEXO B – LOCALIDADES DE INSTALAÇÃO

1. Centro Empresarial CNC – SAUN, Quadra 5, Lote C, S/N, Brasília/DF, CEP 70.091-900.
2. Diretoria de Tecnologia – DITEC – SIA Trecho 17, Rua 3, Lote 120, Brasília/DF, CEP 71.200-207.
3. Edifício Brasília – SBS Quadra 01, Bloco E, Brasília/DF, CEP 70.072-900.
4. Universidade Corporativa do BRB – Brasília/DF.
5. BIOTIC – Parque Tecnológico de Brasília – Brasília/DF.
6. Demais unidades administrativas do BRB localizadas no Distrito Federal e entorno, conforme necessidade da CONTRATANTE.

Termo de Referência

ANEXO C – PROPOSTA COMERCIAL

NOME DA EMPRESA:
CNPJ:
INSCRIÇÃO ESTADUAL:
ENDEREÇO COMPLETO:
FONE:
E-MAIL:
CONTATO:

OBJETO: Contratação de empresa fornecedora de software e de serviços especializados para a solução de rede sem fio corporativo – WIFI – da fabricante HPE Aruba.

Item	Descrição da Demanda	Periodicidade ou Precificação	Quantidade	Valor unitário	Valor total do item
1	Licença de software Aruba LIC-RFP controller RF protect por AP (Access Point) – Licença operacional E-LTU, incluindo as funcionalidades HPE Aruba Networking Wireless Intrusion Detection & Protection System (WIDS & WIPS).	Unidade	325		
2	Serviço HPE Foundation Care 24x7 for Aruba 3Y FC SW Controller Per AP RF E-L SVC, contemplando renovação, garantia, suporte técnico, atualização tecnológica e gerenciamento da controladora e dos 325 APs.	Mensal	36		
3	Serviço de Site Survey - Mapeamento para instalação de novos APs (sob demanda)	Unidade	30		
Valor global					

Termo de Referência

ANEXO D – TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

CONTRATO Nº:			
OBJETO:			
GESTOR DO CONTRATO:		**MAT.:**	
CONTRATADA:		**CNPJ:**	
PREPOSTO DA CONTRATADA:		**CPF:**	

Por este instrumento, o(s) empregado(s)/colaborador(es) abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, em conformidade com os termos do contrato nº _____.

_____, _____ de _____ de 2026.

Empregados da CONTRATADA	
_____ **<Nome>** **Mat.:**	_____ **<Nome>** **Mat.:**
_____ **<Nome>** **Mat.:**	_____ **<Nome>** **Mat.:**
_____ **<Nome>** **Mat.:**	_____ **<Nome>** **Mat.:**
_____ **<Nome>** **Mat.:**	_____ **<Nome>** **Mat.:**

Termo de Referência

ANEXO E – TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO

Este Termo de Compromisso ("Termo") é celebrado entre:

CONTRATANTE BRB - BANCO DE BRASÍLIA S.A., Instituição Financeira, Sociedade de Economia Mista, vinculada ao Distrito Federal, com sede em Brasília-DF, no Centro Empresarial CNC - ST SAUN, Quadra 5, Lote C, Blocos B e C - Brasília-DF CEP 70.091-900, inscrito no CNPJ sob o nº 00.000.208/0001-00, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais, e

CONTRATADA **xxxxxxxxxxxxx**, Endereço **xxxxxxxxxxxx**, inscrita no CNPJ/MF **xxxxxxxx**, personificação **xxxxxx**, neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O Órgão e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais;

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Recebedora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos,

Termo de Referência

análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

I - A Parte Recebedora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

II - As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.

III - A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

IV - A Parte Recebedora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não-divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Recebedora.

Termo de Referência

V - A Parte Recebedora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

4.1 A Parte Recebedora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Recebedora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexequível, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora

Termo de Referência

poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Recebedora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto às responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.

15. O não exercício por qualquer de uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que

Termo de Referência

permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela CONTRATANTE para execução do Contrato, tanto nas dependências da CONTRATANTE como externamente.

22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da CONTRATANTE, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.

23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

ASSINATURAS:

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
_____ ***<Nome>***	_____ ***<Nome>***
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ ***<Nome>***	_____ ***<Nome>***

Termo de Referência

CPF:	**CPF:**

_____, _____ de _____ de 2026.

Termo de Referência

ANEXO F – MATRIZ DE RISCOS

1. A Matriz de Riscos compõe o instrumento contratual e tem por finalidade assegurar o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, mediante definição prévia das responsabilidades das partes quanto à ocorrência de eventos supervenientes que possam impactar a execução contratual.

2. Define a alocação de responsabilidades entre o BRB e a contratada quanto a eventos supervenientes à contratação, com impacto na execução do objeto. Caracteriza o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato e estabelece, de forma objetiva, os encargos assumidos por cada parte, permitindo a manutenção do equilíbrio contratual nos termos legais.

3. A seguir, apresentam-se os principais riscos identificados para a contratação, com a correspondente alocação de responsabilidades entre o BRB e a contratada.

Riscos da Fase de Gestão Contratual						
Item	**Descrição do Risco**	**Probabilidade**	**Impacto**	**Nível de Risco**	**Plano de Tratamento**	**Responsável**
1	Entrega das licenças em atraso e em desconformidade com as especificações técnicas do Edital.	Baixa	Impacto na disponibilização da nova rede de acesso sem fio à Internet para as áreas do BRB	Baixo	AÇÃO PREVENTIVA: Realização de processo de homologação da solução determinado no Termo de Referência parte integrante do processo contratual e estabelecimento das entregas na Reunião Inicial do contrato. AÇÃO CORRETIVA: Nova Reunião com a contratada para estabelecer cronograma de entrega e instalação da solução. Em caso de insucesso, aplicar as penalidades/sanções definidas em edital.	CONTRATANTE
2	Baixa Qualidade no suporte técnico contratado.	Baixa	O suporte à solução será comprometido.	Baixo	AÇÃO PREVENTIVA: Trabalhar com acordo de Níveis Mínimos de Serviços, vinculando indicadores às	CONTRATANTE

Termo de Referência

					penalidades do contrato. Seguir as orientações contidas no Manual de Contratações e Gestão de Contratos (SULOG/GECON) e na Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 05/2014. AÇÃO CORRETIVA: Aplicação das penalidades/sanções definidas em edital.	

Termo de Referência

ANEXO G – PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

COMPONENTE DO PREÇO	Item 1 – Licenças Aruba LIC-RFP controller RF Protect per AP	Item 2 – Serviço HPE Foundation Care 24x7 / Suporte Técnico, Manutenção e Garantia	Item 3 – Serviço de Site Survey sob demanda
1. Mão de obra			
1.1. Salários			
1.2. Encargos Sociais			
1.3. Outros (especificar)			
2. Equipamentos (especificar)			
3. Materiais (especificar)			
4. Outros itens de custo (especificar)			
5. Tributos			
5.1. Federais			
5.2. Estaduais			
5.3. Outros tributos (especificar)			
6. Despesas Operacionais / Administrativas			
7. Lucro			
TOTAL	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**

Observação: Preencher informando o percentual que cada componente do preço representa em cada um dos itens. A lista de componentes é apenas exemplificativa, podendo ser modificada conforme necessidade.

Termo de Referência