AGENCIA NACIONAL DE AVIACAO CIVIL - ANAC

Termo de Referência 45/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
45/2026	113214-AGENCIA NACIONAL DE AVIACAO CIVIL - ANAC	FABIANO BENEDITO DE SIQUEIRA BENTO	13/11/2026 15:08 (v 0.11)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	141/2026	00058.006505/2026-60

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

(Processo Administrativo n° 00058.006505/2026-60)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de serviços contínuos, sem a participação do fabricante e com pagamento mensal, por 36 meses, de manutenção (preventiva e corretiva) e suporte técnico para (2) dois equipamentos HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3 e (2) dois equipamentos Veritas NetBackup Appliance Modelo 5240, versão 5.1.1 MR 1 SP 3, que compõem a infraestrutura de Tecnologia da Informação da Agência Nacional de Aviação Civil. A identificação das marcas e modelos decorre exclusivamente da necessidade de prestação de serviços sobre ativos já instalados e em operação na infraestrutura da Agência, enquadrando-se na hipótese de compatibilidade com plataformas e padrões já adotados pela Administração, nos termos do art. 41, inciso I, alínea “b”, da Lei nº 14.133/2021. O serviço contempla o esclarecimento de dúvidas técnicas sobre os produtos e suas configurações, a resolução de problemas e a substituição de equipamentos e/ou seus componentes em caso de defeito ou mau funcionamento, por produtos com especificação técnica igual ou superior, em regime 24x7x365, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1.1. Na primeira semana de setembro do corrente ano, a área responsável por Licitações e Contratos realizou pesquisa de preços e solicitou propostas de estimativas de preços. Para os valores de preços obtidos foi submetida a saneamento prévio, com a desconsideração dos valores inexequíveis, inconsistentes ou excessivamente elevados, mediante critério estatístico objetivo aplicado uniformemente a todos os itens, restando consignados no mapa comparativo de preços, juntado aos autos, os valores descartados e a respectiva justificativa.

1.1.2. Na segunda semana de novembro do corrente ano, a área responsável por Licitações e Contratos atualizou a pesquisa de preços e solicitou propostas de estimativas de preços. Para os valores de preços obtidos foi realizado o saneamento prévio conforme item anterior.

1.1.3. Concluído o saneamento, o valor estimado unitário foi obtido segundo a seguinte regra, aplicada sequencialmente:

a) havendo um único preço válido, adota-se esse preço, justificada nos autos a impossibilidade de cesta mais ampla;

b) havendo menos de três preços válidos, adota-se o menor valor remanescente, por não ser adequado extrair medida de tendência central de conjunto inferior ao mínimo de três preços de que trata o art. 6º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, e por ser esse o critério mais conservador para a Administração;

c) havendo três ou mais preços válidos, adota-se a média aritmética saneada, calculada exclusivamente sobre os valores remanescentes do saneamento.

1.1.4. Os valores obtidos foram arredondados para duas casas decimais e multiplicados pelo quantitativo estimado e constantes na tabela a seguir.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	CÓD. PMC-TIC	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Suporte técnico e manutenção especializada, sem a participação do fabricante, para os (2) dois equipamentos HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3, como segue: **Equipamento # 01** **HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3** Local: SEDE Device Model: Dorado5000 V3Version: V300R002C10 Version: SPC100 SPH132 SN:2102351PLQ9WK3800004 WWN: 210048f8db6a3a0f SSD: 41 Total Disk Capacity: 286.339 TB **Equipamento #02** **HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3** Local: Centro de Treinamento Device Model: Dorado5000 V3 Version: V300R002C10 Patch Version: SPC100 SPH132 SN: 2102351PLQ9WK3800005 WWN: 210048f8db6a3a0e SSD: 41 Total Disk Capacity: 286.339 TB	27740	Mensal	Não se aplica	36	R$ 22.634,26	R$ 814.833,36
2	Suporte técnico e manutenção especializada, sem a participação do fabricante, para os (2) dois equipamentos Veritas NetBackup Appliance, como segue: **Equipamento #01** **Veritas Netbackup Appliance 5240** Local: SEDE Serial: VTAS0012589 Appliance Model is NetBackup Appliance 5240. Appliance Version is 5.1.1 MR 1 SP 3. Capacidade de 250 TB. **Equipamento #02** **Veritas Netbackup Appliance 5240** Local: Centro de Treinamento	27740	Mensal	Não se aplica	36	R$ 20.690,60	R$ 744.861,60

	Serial: VTAS0013858 Appliance Model is NetBackup Appliance 5240. Appliance Version is 5.1.1 MR 1 SP 3. Capacidade de 250 TB.						

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **comuns,** conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que o suporte técnico e manutenção manutenção (preventiva e corretiva) e assistência técnica para (2) dois equipamentos HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3 e (2) dois equipamentos Veritas NetBackup Appliance Modelo 5240, versão 5.1.1 MR 1 SP 3 tem por objetivo garantir a estabilidade do ambiente tecnológico, a continuidade das funções desempenhadas pela Agência e a integridade dos dados que subsidiam atividades institucionais críticas. Por fim, a vigência de 36 (trinta e seis) meses encontra-se justificada no item 13 do Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **36 (trinta e seis) meses,** contado da assinatura do contrato ou instrumento equivalente. Após o término da vigência inicial, o contrato poderá ser prorrogado por sucessivos períodos de 12 (doze) meses, a critério da Administração, desde que haja previsão no edital, sejam mantidas as condições de vantajosidade e sejam observados os demais requisitos legais, respeitado o limite máximo de 10 (dez) anos de vigência, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.6. Em atendimento ao art. 12, § 7º, inciso I, da IN SGD/ME nº 94/2022, registra-se que o objeto desta contratação consiste na prestação de serviços de suporte técnico e manutenção especializada sobre equipamentos pertencentes à ANAC, não se caracterizando aquisição de produtos. Dessa forma, o catálogo eletrônico de padronização não se aplica ao presente objeto.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se para assegurar a continuidade operacional dos serviços de TIC da ANAC, mediante a prestação de suporte técnico e manutenção especializada, sem participação dos fabricantes e com pagamento mensal, para 2 (dois) storages Huawei OceanStor Dorado 5000 V3, com capacidade utilizável de 212 TB cada, e 2 (dois) equipamentos Veritas NetBackup Appliance 5240, com capacidade de 250 TB cada, que sustentam serviços críticos como virtualização, bancos de dados, correio eletrônico, sistema SEI, serviços de arquivos e rotinas de backup e restauração de dados.

2.2. Os equipamentos encontram-se em condição de End of Support (EOS) junto aos fabricantes, impossibilitando a obtenção de suporte oficial, atualizações, correções de vulnerabilidades e fornecimento de peças, o que eleva significativamente os riscos de indisponibilidade, falhas de hardware, perda de dados e comprometimento da recuperação das informações institucionais. Embora as novas soluções de armazenamento e backup adquiridas em 2025 e implantadas, torna-se indispensável a manutenção dos ativos atuais para utilização em ambientes de homologação, testes, desenvolvimento, contingência, retenção de backups históricos e armazenamento de dados de menor criticidade.

2.3. O quantitativo foi definido com base na totalidade dos ativos que permanecerão em operação, correspondendo a 4 (quatro) equipamentos, e a memória de cálculo considerou a necessidade de cobertura integral de suporte para esses ativos durante 36 (trinta e seis) meses, prazo estabelecido com base na vida útil remanescente dos equipamentos, no histórico de estabilidade operacional dos últimos cinco anos, na necessidade de atendimento contínuo em regime 24x7x365.

2.4. Como resultados esperados, a contratação proporcionará a continuidade dos serviços institucionais, a redução dos riscos de indisponibilidade e perda de dados, a preservação da capacidade de recuperação das informações corporativas, o prolongamento do ciclo de vida dos ativos existentes, a maximização do retorno dos investimentos já realizados, o fortalecimento da resiliência do ambiente tecnológico e a manutenção de níveis adequados de suporte técnico durante todo o processo de modernização da infraestrutura de armazenamento e backup da ANAC.

Tabela 1 - Relação dos equipamentos a serem suportados e mantidos, localidades, unidade de medida e quantidade

Local atualmente instalados e operacionais	Equipamento a ser suportado e mantido	Unidade de Medida	Quantidade
ANAC - Sede Setor Comercial Sul – Quadra 09 – Lote C – Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A (1º andar) – Brasília, DF – CEP 70308-200	**Equipamento** **HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3** Device Model: Dorado5000 V3Version: V300R002C10 Version: SPC100 SPH132 SN:2102351PLQ9WK3800004 WWN: 210048f8db6a3a0f SSD: 41 Total Disk Capacity: 286.339 TB	Mês	36
	Equipamento **Veritas Netbackup Appliance 5240** Serial: VTAS0012589 Appliance Model is NetBackup Appliance 5240. Appliance Version is 5.1.1 MR 1 SP 3. Capacidade de 250 TB	Mês	36
Centro de Treinamento Trainair Plus ANAC Aeroporto Internacional de Brasília, Setor de Hangares, Lote 4 – Brasília, DF	**Equipamento** **HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3** Device Model: Dorado5000 V3 Version: V300R002C10 Patch Version: SPC100 SPH132 SN: 2102351PLQ9WK3800005 WWN: 210048f8db6a3a0e SSD: 41 Total Disk Capacity: 286.339 TB	Mês	36
	Equipamento **Veritas Netbackup Appliance 5240** Serial: VTAS0013858 Appliance Model is NetBackup Appliance 5240. Appliance Version is 5.1.1 MR 1 SP 3. Capacidade de 250 TB.	Mês	36

2.5. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

1. ID PCA no PNCP: 07947821000189-0-000001/2026;
2. Data de publicação no PNCP: 02/04/2025;
3. Id do item no PCA: 135;
4. Classe/Grupo: 166 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC;
5. Identificador da Futura Contratação: 113214-141/2026;

2.6. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2026 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2026 do AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL - ANAC, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**

Plano Estratégico da ANAC - 2020-2026	OE11: Aprimorar a gestão da informação para tomada de decisão
	OE13: Promover a alocação de recursos de forma estratégica e efetiva
Estratégia de Governo Digital - 2024 a 2027	Objetivo 6: Infraestrutura Digital

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2026			
ID	**Ação do PDTIC**	**ID**	**Meta do PDTIC associada**
180	**Projeto PDTIC**: Renovação da manutenção e suporte Storage e Appliance de Backup **Objetivo 3**. Prover capacidade produtiva para entrega de forma ágil e eficiente das soluções digitais estratégicas **Objetivo 5**. Prover ambiente tecnológico resiliente, flexível e ágil, capaz de atender às necessidades estratégicas da ANAC com eficiência operacional e custos controlados.	**M1**	i. Continuidade dos serviços e redução de riscos de TI; ii. Suporte à recuperação de desastres; iii. Maior eficiência e disponibilidade dos serviços de TI; iv. Gerenciamento simplificado e centralizado; v. Resiliência operacional.

2.8. A presente contratação não será realizada por meio de Sistema de Registro de Preços, razão pela qual não se aplica a disciplina relativa à adesão de órgãos ou entidades não participantes.

2.9. Alinhamento ao Plano Diretor de Logística Sustentável

2.9.1. A presente contratação está alinhada ao Plano Diretor de Logística Sustentável da Agência Nacional de Aviação Civil, considerando que os requisitos e critérios de sustentabilidade aplicáveis ao objeto foram incorporados ao planejamento da contratação.

2.9.2. O alinhamento compreende, especialmente, a adoção dos requisitos de sustentabilidade previstos neste Termo de Referência e a necessidade de assegurar a adequada manutenção dos equipamentos abrangidos, com substituição de componentes somente quando constatado defeito ou mau funcionamento.

2.10. Não incidência da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023

2.10.1. Registra-se que o objeto desta contratação não se enquadra no escopo da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.10.2. A presente contratação não compreende a operação da infraestrutura tecnológica da Agência nem a prestação de atendimento a usuários de TIC. Seu objeto restringe-se à prestação de serviços técnicos de suporte e manutenção preventiva e corretiva para dois equipamentos Huawei OceanStore Dorado5000 V3 e dois equipamentos Veritas NetBackup Appliance 5240, incluindo a substituição de peças e componentes em caso de defeito ou mau funcionamento.

2.10.3. O modelo de execução não contempla contratação de postos de trabalho, alocação de quantidade predeterminada de profissionais, remuneração por perfil profissional ou cessão de mão de obra.

2.10.4. Consequentemente, não se aplicam ao objeto as regras específicas da Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023 relativas ao dimensionamento de profissionais por perfil, à elaboração de mapa de pesquisa salarial e à composição de preços mediante Fator-K Único.

2.10.5. A não incidência da referida Portaria não afasta a observância da Instrução Normativa SGD/ME nº 94 /2022 e dos demais normativos aplicáveis às contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.11. Justificativa da duração da contratação

2.11.1. O prazo de 36 meses mostra-se tecnicamente adequado para assegurar a continuidade dos serviços de suporte e manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos abrangidos.

2.11.2. A continuidade da cobertura técnica é necessária para evitar períodos em que os equipamentos permaneçam sem suporte especializado ou sem reposição de peças e componentes em caso de falha.

2.11.3. A duração contratual permite manter modelo estável de atendimento durante o período, sem prejuízo da observância das condições legais, orçamentárias e administrativas aplicáveis.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A solução de TIC consiste em serviços continuados de suporte técnico e manutenção especializada, **sem a participação dos fabricantes e com pagamento mensa**l, para 4 ativos tecnológicos atualmente em operação na ANAC, sendo 2 storages Huawei OceanStor Dorado 5000 V3, com capacidade utilizável de 212 TB cada, e 2 appliances de backup Veritas NetBackup Appliance 5240 versão 5.1.1 MR1 SP3, com capacidade de 250 TB cada.

3.2. O quantitativo foi definido com base na necessidade de manter todos os equipamentos de storages e appliances de backup em funcionamento anterior à entrada em operação das novas soluções de armazenamento e backup adquiridas pela Agência, assegurando a continuidade dos serviços de TIC, a preservação dos dados institucionais e o acesso aos backups históricos. A contratação contemplará manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico especializado em regime 24x7x365, reposição de peças, atendimento remoto e presencial e demais ações necessárias à sustentação dos equipamentos.

3.3. Para a execução do objeto, estimou-se a necessidade de 36 (trinta e seis) unidades mensais de serviço para os equipamentos de armazenamento e 36 (trinta e seis) unidades mensais de serviço para os equipamentos de backup, perfazendo o total de 72 (setenta e duas) unidades mensais de serviço. A vigência inicial da contratação será de 36 (trinta e seis) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada por períodos sucessivos de 12 (doze) meses, mediante justificativa da vantajosidade da manutenção contratual para a Administração, observado o limite máximo de 10 (dez) anos de vigência.

3.4. A solução é tecnicamente justificada pela permanência dos equipamentos em plena condição operacional, pelo histórico de estabilidade dos ativos, pela impossibilidade de obtenção de suporte oficial dos fabricantes em razão do status *End of Support (EOS)* e pela necessidade de utilização desses equipamentos em ambientes de menor criticidade, homologação, contingência, recuperação de desastres e armazenamento complementar de cópias de segurança, promovendo economicidade, aumento da resiliência da infraestrutura e continuidade operacional da ANAC.

3.5. Ciclo de Vida da Solução

A solução contempla todas as atividades necessárias ao ciclo de vida dos serviços contratados, compreendendo:

3.5.1. **Iniciação:** reunião inicial, validação dos ativos cobertos, cadastramento dos equipamentos nos sistemas da CONTRATADA, definição dos canais de suporte e habilitação dos procedimentos de atendimento;

3.5.2. **Operação e Sustentação:** atendimento 24x7x365, monitoramento dos chamados, suporte técnico remoto e presencial, manutenção preventiva e corretiva e emissão de relatórios periódicos;

3.5.3. **Manutenção e Evolução Operacional:** substituição de componentes defeituosos, aplicação de correções e ajustes tecnicamente disponíveis para a versão mantida dos equipamentos e implementação de soluções de contorno quando necessário;

3.5.4. **Garantia e Continuidade:** manutenção dos níveis mínimos de serviço, preservação da disponibilidade dos equipamentos e suporte às atividades de armazenamento e recuperação de dados;

3.5.5. **Encerramento e Desmobilização:** entrega de relatório final dos serviços executados, revogação de acessos concedidos à CONTRATADA, recolhimento de materiais eventualmente utilizados e observância dos procedimentos de descarte, reciclagem ou reutilização aplicáveis.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Prover cobertura de suporte técnico e manutenção (preventiva e corretiva) para contratar, pelo período de 36 meses, serviços contínuos, em regime 24×7x365, de suporte técnico e manutenção especializada, sem a participação do fabricante e com pagamento mensal, para os (2) dois equipamentos HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3 e para os (2) dois equipamentos Veritas NetBackup Appliance Modelo 5240, versão 5.1.1 MR 1 SP 3, incluindo substituição de peças, reparação de hardware, atendimento especializado e garantia de níveis mínimos de serviço compatíveis com a criticidade da infraestrutura. Essa medida assegura a disponibilidade dos serviços, a integridade dos dados e a continuidade das atividades institucionais enquanto a Agência conclui o processo de modernização de seu ambiente de armazenamento e backup.;

4.1.2. Garantir a continuidade do negócio, possibilitando a recuperação de todos os dados no caso de sinistros que impeçam acessibilidade local às informações disponibilizadas;

4.1.3. Possibilitar reestabelecimento rápido de dados em caso de sinistros que danifiquem, excluam ou contaminem os arquivos e impactem no desempenho e funcionalidade das aplicações corporativas de TIC;

4.1.4. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico presencial (on-site), por meio de telefone e e-mail, 07 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia; e

4.1.5. O serviço de suporte técnico e manutenção a ser contratado contemplará todos os equipamentos relacionados no item 1.1 deste Termo de Referência.;

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e Lei n° 10.520, de 17 de julho de 2001.

4.4. Lei nº 11.077, de 30 de dezembro de 2004 - Altera a Lei no 8.248, de 23 de outubro de 1991, a Lei no 8.387, de 30 de dezembro de 1991, e a Lei no 10.176, de 11 de janeiro de 2001, dispondo sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação e dá outras providências;

4.5. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

4.6. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento;

4.7. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro 2019, Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

4.8. Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000 - Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;

4.10. Decreto nº 12.572, de 4 de agosto de 2025, Institui a Política Nacional de Segurança da Informação e dispõe sobre a governança da segurança da informação no âmbito da administração pública federal;

4.11. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2026, da Agência Nacional de Aviação Civil;

4.12. Instrução Normativa ANAC nº 172, de 2 de agosto de 2021 – Aprova a Política de Proteção de Dados Pessoais - PoPD no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC.

4.13. Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2026, da Agência Nacional de Aviação Civil;

4.14. Guia Nacional de Contratações Sustentáveis – AGU, 7ª edição (2024); e

4.15. Outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico

4.16. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções preventivas e corretivas e suporte técnico pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade de (2) dois equipamentos HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3 e (2) dois equipamentos Veritas NetBackup Appliance Modelo 5240, versão 5.1.1 MR 1 SP 3;

4.17. Os serviços de manutenção e suporte técnico abrangem: Manutenção preventiva, manutenção corretiva, esclarecimento de dúvidas e reparação de problemas nos equipamentos.

4.18. Por se tratar de manutenção **sem a participação do fabricante**, a CONTRATADA deverá prover, por meios próprios, todo o conhecimento técnico, peças e insumos, não podendo condicionar o atendimento à existência de contrato de suporte com fabricantes dos equipamentos a serem mantidos e suportados.

4.19. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser especializados, podendo ser executado remotamente ou localmente dependendo da criticidade.

4.20. O modelo de acesso remoto ao ambiente da ANAC será acordado com a CONTRATADA durante a vigência do contrato.

4.21. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso para a CONTRATANTE ao sistema de abertura e fechamento de tickets para que seja possível extrair relatórios gerenciais de tickets.

Diretrizes Gerais para Manutenção Preventiva e Corretiva e Suporte técnico

4.22. O licitante deverá apresentar/fornecer, juntamente com a proposta comercial, a documentação comprobatória do atendimento de todos os requisitos técnicos, bem como: Comprovação de que os equipamentos, produtos, peças utilizadas na reparação de hardware são de origem idônea e que possuem a existência de representante no país.

4.22.1. Para fins de comprovação da origem idônea, autenticidade, procedência e rastreabilidade dos equipamentos, produtos e peças utilizados na execução dos serviços de manutenção e suporte de equipamentos, serão aceitos, isolada ou cumulativamente, os seguintes documentos:

4.22.1.1. declaração da licitante ou contratada, sob as penas da lei, informando a origem dos equipamentos, produtos ou peças a serem empregados na execução contratual;

4.22.1.2. notas fiscais de aquisição emitidas por fabricante, representante, distribuidor, revendedor, importador, fornecedor especializado ou outro agente econômico legalmente estabelecido, aptas a demonstrar a regularidade da cadeia de fornecimento;

4.22.1.3. documentos de importação, desembaraço aduaneiro, certificados de origem ou documentos equivalentes que evidenciem a procedência lícita dos equipamentos, produtos ou peças;

4.22.1.4. certificados de autenticidade, procedência, rastreabilidade ou qualidade emitidos por fabricante, distribuidor, laboratório, entidade certificadora, fornecedor ou empresa especializada;

4.22.1.5. documentação técnica, registros patrimoniais, números de série, etiquetas de identificação ou quaisquer outros elementos que permitam verificar a autenticidade e a rastreabilidade dos itens empregados;

4.22.1.6. declaração do fornecedor atestando que os equipamentos, produtos e peças empregados possuem origem lícita, não são provenientes de furto, roubo, descaminho, contrabando ou qualquer outra origem irregular;

4.22.1.7. outros documentos equivalentes, emitidos por fabricante, fornecedor, entidade certificadora, órgão público ou instituição idônea, aptos a demonstrar a procedência regular, autenticidade e rastreabilidade dos equipamentos, produtos ou peças utilizados na execução contratual.

4.22.2. Considerando a condição de EOS ou equivalente dos equipamentos abrangidos pela contratação, não será exigida a comprovação de credenciamento, parceria, representação, distribuição ou suporte autorizado vigente junto ao fabricante para a linha de produtos objeto dos serviços, quando tal condição não mais estiver disponível no mercado.

4.22.3. A Administração poderá promover diligências destinadas a verificar a autenticidade, procedência, licitude e rastreabilidade dos equipamentos, produtos, peças e documentos apresentados, nos termos da legislação aplicável.

4.23. Sempre que, no âmbito da manutenção corretiva, for necessária a substituição de equipamento, peças, componente e insumo dos bens HUAWEI OceanStor Dorado5000 V3 ou Veritas NetBackup Appliance 5240 (versão 5.1.1 MR1 SP3) por motivo de defeito, mau funcionamento ou indisponibilidade da peça original, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, previamente à instalação do item substituto e como condição para sua aceitação, a composição técnica completa do produto ofertado em substituição, contendo fabricante, marca, modelo (part number), código, descrição técnica, unidade e quantidade, de modo a possibilitar a verificação objetiva de que a especificação técnica do componente substituto é igual ou superior à do item original, nos termos exigidos no objeto deste Termo de Referência, ficando a efetiva instalação condicionada à prévia validação, pelo fiscal do contrato, da equivalência ou superioridade técnica declarada, em consonância com a orientação do Acórdão 1432/2024 – TCU – Plenário quanto à necessidade de detalhamento que assegure a identificação clara dos produtos e serviços entregues à Administração.

4.23.1. A CONTRATADA deverá empregar peças originais, de procedência comprovada, tecnicamente equivalentes ou superiores às originalmente instaladas. Excepcionalmente, quando comprovada a inexistência de peça nova no mercado em razão da condição de End of Support (EOS) do equipamento, poderão ser aceitos componentes usados ou remanufaturados certificados, desde que acompanhados de garantia mínima de 12 (doze) meses, vedado o emprego de peças sem histórico conhecido, observados os requisitos de procedência lícita e rastreável, compatibilidade integral com o equipamento, desempenho igual ou superior ao componente substituído, comprovação de perfeito funcionamento e prévia aprovação da fiscalização contratual.

4.24. O licitante deverá apresentar/fornecer planilha “Ponto a Ponto” referenciando de forma clara qual documentação atende exatamente a cada item deste documento;

4.25. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser realizados por empresa da área de Tecnologia da Informação, detentora de conhecimento e experiência na área, que se responsabilize pela execução de serviços de manutenção preventiva e corretiva, atuando na substituição de equipamentos e componentes defeituosos;

4.26. Não é necessária a participação do fabricante, visto que os equipamentos estão em EOSL - "End of Service Life";

4.27.O serviço contempla a resolução de problemas e a substituição de equipamentos e/ou seus componentes em caso de defeito ou mau funcionamento em regime 24x7x365;

4.28. A CONTRATADA deverá realizar verificações mensais com relação ao bom funcionamento do hardware dos equipamentos objeto da contratação e, quando necessária a substituição de peças e componentes, deverão ser empregados componentes novos, originais ou tecnicamente equivalentes, admitindo-se, excepcionalmente, a utilização de componentes usados ou remanufaturados certificados nas hipóteses e condições previstas no item 4.23.1.

4.29. Os serviços deverão ser realizados mediante cronograma ou rotinas de execução, previamente aprovados pela CONTRATANTE;

4.30. Todas as manutenções preventivas devem possuir relatório do equipamento, e estes devem ser protocolados através do SEI, no processo referente a fiscalização da respectiva Ordem de serviço;

4.31. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deve realizar uma avaliação dos equipamentos, nas dependências da CONTRATANTE, em até 15 (quinze) dias corridos, a fim de identificar e realizar eventuais manutenções preventivas que se façam necessárias.

4.32. Faz parte do escopo da manutenção preventiva as seguintes atividades:

- Avaliação dos equipamentos para compor o plano de aquisição da Agência.
- Auxiliar o levantamento e atualização de informações dos ativos para compor o Catálogo de ativos de infraestrutura da Agência.

4.33. Detalhes do equipamento a ser suportado:

Local atualmente instalados e operacionais	**Equipamento a ser suportado e mantido**
ANAC - Sede	**Equipamento** **HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3** Device Model: Dorado5000 V3Version: V300R002C10 Version: SPC100 SPH132 SN:2102351PLQ9WK3800004 WWN: 210048f8db6a3a0f SSD: 41 Total Disk Capacity: 286.339 TB
	Equipamento **Veritas Netbackup Appliance 5240** Serial: VTAS0012589 Appliance Model is NetBackup Appliance 5240. Appliance Version is 5.1.1 MR 1 SP 3. Capacidade de 250 TB
	Equipamento **HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3** Device Model: Dorado5000 V3 Version: V300R002C10

Centro de Treinamento Trainair Plus ANAC	Patch Version: SPC100 SPH132 SN: 2102351PLQ9WK3800005 WWN: 210048f8db6a3a0e SSD: 41 Total Disk Capacity: 286.339 TB
	Equipamento **Veritas Netbackup Appliance 5240** Serial: VTAS0013858 Appliance Model is NetBackup Appliance 5240. Appliance Version is 5.1.1 MR 1 SP 3. Capacidade de 250 TB.

4.34. Os chamados técnicos serão formalizados pela CONTRATANTE diretamente à CONTRATADA que deverá tomar todas as providências necessárias ao pleno atendimento do chamado, obedecendo rigorosamente aos prazos e às condições estabelecidas no Contrato;

4.35. A CONTRATADA deverá atender os chamados durante 07 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive feriados (24 x 7 x 365). Entende-se por chamado cada solicitação de serviço aberta;

4.36. A abertura de chamados técnicos será efetuada utilizando um dos seguintes meios de comunicação: por correio eletrônico (e-mail), por telefone ou ferramenta, preferencialmente web, de abertura de chamados. Em todos os casos, o atendimento deve ser efetuado no idioma português brasileiro;

4.37. No momento da abertura de um chamado, deverão ser informados pela CONTRATADA: nível de severidade, número de protocolo (ou número único que permita a identificação do chamado), data e hora de abertura;

4.38. Os chamados abertos terão seus tempos contabilizados após a CONTRATADA ser notificada pela CONTRATANTE;

4.39. A CONTRATANTE poderá registrar um número ilimitado de chamados de suporte durante a vigência do Contrato.

4.40. A avaliação do chamado quanto à severidade será feita pela CONTRATANTE.

4.41. A manutenção corretiva será realizada mediante solicitação da CONTRATANTE, com início de atendimento nos prazos definidos nos acordos de níveis de serviço. Os prazos serão contados a partir da solicitação e terão como finalidade corrigir falhas de funcionamento, reparos e consertos nos equipamentos, incluindo a substituição de peças por componentes novos, originais ou tecnicamente equivalentes, admitindo-se, excepcionalmente, componentes usados ou remanufaturados certificados nas condições estabelecidas no item 4.23.1.

4.42. Entende-se por início de atendimento a hora de chegada de um ou mais técnicos ao local onde está localizado o equipamento;

4.43. Quando o suporte técnico do equipamento, ou componente interno, precisar de mais de 24 (vinte e quatro) horas de trabalho para sua completa manutenção e retorno ao perfeito funcionamento, o fato deverá ser comunicado imediatamente à CONTRATANTE;

4.44. O atendimento de manutenção e suporte técnico contemplará correção, ajustes, modificação e reinstalação de quaisquer itens que compõem os equipamentos, inclusive discos, fontes interfaces de rede e interfaces de fibra ótica, conforme solicitado em chamado;

4.45. Todos os produtos destinados à reparação ou substituição deverão ser originais, genuínos, compatíveis ou tecnologicamente equivalentes ou superiores aos originalmente instalados, admitindo-se, excepcionalmente, componentes usados ou remanufaturados certificados, observados os requisitos previstos no item 4.23.1.

4.46. Toda e qualquer despesa decorrente da execução dos serviços objeto da presente contratação, inclusive as substituições de equipamentos e/ou de seus componentes, ficarão inteiramente a cargo da CONTRATADA, bem como qualquer transporte dos equipamentos retirados ou movimentados pela CONTRATADA, arcando com quaisquer danos;

4.47. Sempre que não for tecnicamente possível a execução dos serviços nas dependências da CONTRATANTE, o transporte dos equipamentos do local de retirada até a oficina da CONTRATADA, e vice-versa, correrá por conta da CONTRATADA;

4.48. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de manutenção nas dependências da Agência, exceto nos casos em que, comprovadamente, o mesmo deva ser reparado em laboratório externo à ANAC;

4.49. Sempre que houver necessidade de substituição de peças, componentes e acessórios a CONTRATADA deverá emitir relatório comprovando a necessidade técnica do serviço, bem como incluir o atendimento no relatório mensal para ateste dos serviços;

4.50. É vedado o emprego de peças ou componentes de procedência desconhecida, sem rastreabilidade, sem certificação ou sem comprovação de funcionamento. A CONTRATADA deverá empregar prioritariamente peças e componentes novos, originais ou tecnicamente equivalentes, admitindo-se, exclusivamente nas hipóteses previstas no item 4.23.1, a utilização de componentes usados ou remanufaturados certificados.

4.51. Sempre que houver substituição de discos ou mídias, estes deverão permanecer na ANAC, não retornando à CONTRATADA, para descarte/sanitização conforme política da Agência.

4.52. Os serviços de manutenção e suporte técnico serão prestados de forma remota ou presencial nos endereços atualmente utilizados pela CONTRATANTE ou em quaisquer outros endereços localizados no mesmo município ou região metropolitana que esta venha a indicar durante a vigência contratual.

4.53. O primeiro contato da equipe técnica da CONTRATADA com a equipe técnica da CONTRATANTE, com a finalidade de realizar o diagnóstico inicial e avaliar a necessidade de deslocamento às dependências da CONTRATANTE, deverá ser realizado no prazo máximo de 4 horas a partir da abertura do chamado;

4.54. Os chamados técnicos serão categorizados (nível de serviço) nos seguintes níveis de severidade:

- Severidade 1: Indisponibilidade total;
- Severidade 2: Parcialmente inoperante, com degradação alta de desempenho ou ocorrência de mau funcionamento;
- Severidade 3: Degradação baixa de desempenho;
- Severidade 4: Qualquer anomalia que altere o padrão normal de funcionamento, como a ocorrência de alarmes; esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting, atualização ou utilização relacionadas a problemas de funcionamento dos equipamentos;

4.55. Os chamados técnicos deverão ser solucionados nos seguintes níveis e prazos para atendimento a partir da abertura do chamado:

Severidade	**Descrição**	**Prazo para Resolução do Chamado (PRC) ou Prazo de Solução de Contorno (PSC)**
1	Indisponibilidade total	24 horas corridas para solução do problema
2	Parcialmente inoperante, com degradação alta de desempenho ou ocorrência de mau funcionamento;	48 horas corridas para solução do problema
3	Degradação baixa de desempenho	72 horas corridas para solução do problema
4	Qualquer anomalia que altere o padrão normal de funcionamento, como a ocorrência de alarmes; esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos sobre administração, configuração, otimização,	72 horas corridas para solução do problema

	troubleshooting, utilização relacionadas a problemas de funcionamento dos equipamentos	

4.56. O nível de severidade poderá ser reclassificado a critério da CONTRATANTE. Caso isso ocorra, não haverá o reinício de prazo.

4.57. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

4.57.1. A CONTRATADA deverá atender e manter um Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) em relação ao prazo para conclusão dos chamados de no mínimo 90% (noventa por cento), de conformidade;

4.57.2. No somatório de todos os chamados de uma ordem de serviço realizados durante o mês de referência, a CONTRATADA deverá atender o nível mínimo de serviço de 90% de resoluções dentro do prazo estabelecido, caso contrário, aplica-se a redução no valor da Nota Fiscal - NF estipulado a seguir:

Nível Mínimo de Serviço Exigido	% de Ajuste sobre o valor mensal da Nota Fiscal do Grupo de itens (redução)
>=90%	0%
<90% e >=85%	15%
<85% e >=80%	20%
<80% e >=75%	25%
<75%	40%
Exemplo: Considerando que foram abertos durante o mês de referência 20 (vinte) chamados, independentemente de sua severidade, a CONTRATADA estará obrigada a resolver, no mínimo, 18 (dezoito) deles dentro dos prazos estabelecidos (90%), para não incorrer em glosa por serviços prestados em desacordo com o nível de serviço estabelecido.	

4.57.3. No caso de descumprimento do acordo de nível de serviço, com execução inferior a 75% (setenta e cinco por cento), será aplicada à CONTRATADA além da glosa sobre o valor da NF, as demais sanções cabíveis;

4.57.4. A CONTRATADA, mensalmente, deverá apresentar ao Gestor do Contrato relatório, informando os serviços de suporte técnico e manutenção, realizados no período, contendo, no mínimo:

- Número do chamado;
- Data e hora de abertura do chamado;
- Data e hora de resolução do chamado;
- Prazo Total de Resolução do Chamado;
- Prazo para Resolução do Chamado cumprido (Sim/Não);
- Contato do técnico atendente;
- Responsável pelo registro do chamado;
- Severidade do chamado;
- Descrição da solicitação;
- Solução aplicada;

4.57.6. Nos casos em que for necessária a presença de técnico no ambiente da CONTRATANTE ou de suas unidades, para solução de problemas, todos os custos serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA..

4.58. A CONTRATADA não poderá deixar de prestar assistência técnica sob a alegação de terem sido executadas anteriormente quaisquer tipos de intervenções (reparos e manutenções) por parte da CONTRATANTE.

4.59. A documentação produzida durante a execução dos serviços, seja em papel ou meio eletrônico, será de propriedade da ANAC, e não deverá ser divulgado sem sua expressa autorização.

4.60. Os componentes e/ou peças utilizados na prestação dos serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, e deverão ser substituídos no prazo de 25 (vinte e cindo) dias úteis, a contar da notificação da CONTRATADA, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

4.61. As peças e/ou componentes substituídos na prestação dos serviços deverão ser novos, originais, compatíveis ou tecnicamente equivalentes, observadas as disposições do item 4.23.1, e terão garantia prestada pela CONTRATADA por, no mínimo, 12 (doze) meses ou até o término da vigência contratual, o que for maior, contados da data da efetiva entrada em funcionamento no parque computacional da Agência, comprovada pelo respectivo Termo de Aceite, permanecendo a garantia válida inclusive após o encerramento do contrato e prevalecendo a garantia legal quando superior, sem prejuízo da garantia dos serviços de que trata o item 4.85.

4.61.1. Quando, em razão da condição de End of Support (EOS) dos equipamentos, forem empregados componentes usados ou remanufaturados certificados, na forma do item 4.23.1, a garantia mínima será obrigatoriamente de 12 (doze) meses, observados os requisitos de procedência lícita e rastreável, compatibilidade integral com o equipamento, desempenho igual ou superior ao componente substituído, comprovação de perfeito funcionamento e prévia aprovação da fiscalização contratual.

4.62. Os equipamentos estão instalados nos endereços listados abaixo:

- **Data Center - ANAC Sede**: Setor Comercial Sul – Quadra 09 – Lote C – Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A (1º ao 7º andar) – Brasília, DF – CEP 70308-200;
- **Data Center - Centro de Treinamento Trainair Plus ANAC** - Aeroporto Internacional de Brasília, Setor de Hangares, Lote 4 – Brasília, DF

4.63. Maiores detalhes do equipamento poderão ser obtidos durante o período de vistoria.

Requisitos Temporais

4.64. Os serviços de manutenção e suporte técnico devem ser prestados no prazos máximos definidos no item 4.67, a contar da emissão da Ordem de Serviço (OS), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela CONTRATANTE;

4.65. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.66. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.67. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	Responsável
01	Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias.	ANAC e CONTRATADA
02	Reunião inicial e abertura da Ordem de Serviço	Até 5 (cinco) dias, após o evento 01.	ANAC e CONTRATADA
03	Entrega do relatório mensal de acompanhamento	Até o décimo dia do mês subsequente.	CONTRATADA
04	Pronunciamento do Aceite Provisório	Até 5 (cinco) dias, após o evento 03.	ANAC
05	Pronunciamento do Aceite Definitivo	Até 5 (cinco) dias, após o evento 04.	ANAC
06	Emissão da Nota Fiscal	Até 3 (dias) dias, após o evento 05.	CONTRATADA
07	Liquidação do pagamento	Até 30 (trinta) dias após o encaminhamento dos documentos para pagamento.	ANAC

08	Fechamento da Ordem de Serviço	Até 8 (dias) dias, após o evento 05.	ANAC e CONTRATADA

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.68. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, bem como suas Normas complementares, durante a execução dos serviços nas instalações da ANAC, além de outros regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela ANAC.

4.69. Atendimento à legislação, principalmente à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 27.05.2020, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, a qual disciplina a estrutura de gestão de segurança da Informação na Administração Pública Federal.

4.70. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.70.1. Vistoria Política Nacional de Segurança da Informação - PNSI, conforme Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018.

4.70.2. Não será permitida a captura, utilização ou publicação de qualquer informação ou documento transferido pela ANAC através do serviço contratado, sob pena de ser considerada quebra de sigilo, com as consequências previstas no Termo de Referência, no Edital e no Contrato.

4.70.3. A CONTRATADA deverá se comprometer em manter em caráter sigiloso, mesmo após o término do prazo de vigência ou eventual rescisão do contrato, todas as informações de que teve acesso para evitar vazamento de dados e fraudes digitais.

4.70.4. A CONTRATADA deverá se comprometer em não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual sem autorização expressa por escrito dos seus detentores.

4.70.5. A CONTRATADA deverá manter em seus quadros técnicos especialistas em segurança e prover serviços específicos de prevenção e reação a incidentes de segurança em Tecnologia da Informação.

4.70.6. A CONTRATADA deverá registrar as ações, atividades e eventos realizados na solução.

4.70.7. As instalações, circuitos e equipamentos que compõem a solução a ser suportada deverão estar protegidos contra ameaças e ações não autorizadas, sejam essas intencionais ou acidentais.

4.70.8. O acesso para operação e gerência da solução CONTRATADA deverá ser realizado por meio de sistema de controle de acesso que permita a autenticação positiva do usuário, contabilização, auditoria e que possua sistemática de autorização.

4.70.9. O acesso às informações e arquivos de configuração e gerência da solução a ser suportada deve ser controlado e protegido para impedir a alteração de configuração ou a exposição indevida de informações.

4.70.10. A CONTRATADA deverá atender às normas acerca de conformidade técnica e de integridade de dados na Administração Pública Federal, assim como atender às normas e aos procedimentos de que trata a Instrução Normativa/ANAC nº 128, de 6 de novembro de 2018, relativos à Política de Segurança da Informação - PoSI - no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, sem prejuízo dos demais atos, documentos e normativos expedidos e publicados pela Administração Pública Federal, bem como pela própria ANAC relativos ao sigilo, à segurança e à privacidade das informações e comunicações, além dos respectivos Termos de Compromisso e de Ciência previsto na alíneas “b” do inciso I do art. 31 da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

4.70.11. A CONTRATADA deverá atender a, no mínimo, os seguintes requisitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei 13.709 de 14 de agosto de 2018:

4.70.11.1. Recursos em Versões Comprovadamente Seguras e Atualizadas: Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

4.70.11.2. Reportar Incidentes: Informar imediatamente à CONTRATANTE todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE.

4.70.11.3. Termo de Compromisso e Ciência: Implementar e manter controles e procedimentos específicos para assegurar completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da CONTRATADA venham a tomar conhecimento em razão da execução do contrato, de forma a assegurar que seus empregados e outros profissionais sob sua direção e/ou controle respeitem o uso dos dados somente para as finalidades previstas em contrato e as restrições de uso dos ativos utilizado para desenvolvimento e/ou operação da Solução de TIC, cumprindo e fazendo cumprir o disposto nos Termo de Compromisso e Termo(s) de Ciência firmados respectivamente, pelo representante legal e pelo(s) empregado (s) da CONTRATADA.

4.70.11.4. Descarte Seguro: Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da CONTRATANTE ao encerrar a execução do contrato.

4.70.11.5. Revogação de Privilégios: Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.70.11.6. Utilização de Serviços de Terceiros: Informar e obter a anuência do órgão CONTRATANTE sobre a utilização de serviços de terceiros (como suporte técnico etc.) para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de TIC contratada.

4.70.11.7. Tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade: Realizar em conjunto com a CONTRATANTE, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de segurança da informação e privacidade relacionados ao objeto do contrato, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivos.

4.70.11.8. Para fins da Lei nº 13.709/2018, a ANAC atuará como Controladora dos dados pessoais eventualmente tratados no âmbito da contratação e a CONTRATADA atuará como Operadora, observadas as instruções da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de dados pessoais relacionadas ao contrato, disponibilizando-os quando solicitados pela ANAC. Quando identificada operação com potencial risco relevante aos titulares, a CONTRATADA deverá apoiar a ANAC na elaboração do Relatório de Impacto à Proteção de Dados Pessoais (RIPD). Deverão ser observadas as bases legais definidas pela CONTRATANTE e todas as medidas técnicas e administrativas necessárias à proteção dos dados pessoais.

4.71. Toda informação confidencial disponibilizada em razão da contratação, seja ela armazenada em meios físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses:

4.71.1. Término ou rompimento do Contrato;

4.71.2. Solicitação da ANAC.

4.72. A CONTRATADA deverá manter a ANAC informada, formal e tempestivamente, sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados.

4.73. A CONTRATADA deverá credenciar seus profissionais junto à ANAC, caso seja necessário acesso às instalações e infraestrutura de TI da ANAC para prestação de serviços de suporte.

4.74. Os equipamentos, produtos peças utilizadas na reparação de hardware, nas suas condições de fabricação, operação, manutenção, , configuração, funcionamento, alimentação e instalação, devem obedecer rigorosamente, no que for aplicável, às normas e recomendações em vigor, elaboradas pelos órgãos oficiais competentes ou entidades autônomas reconhecidas na área (ABNT, ANATEL etc.) e aquelas entidades geradoras de padrões, reconhecidas internacionalmente (ITU-T, ISO, IEEE, EIA/TIA etc.).

4.75. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e requisições realizadas.

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

4.77. Os dados, metadados, informações e conhecimento, acessados pela CONTRATADA, não poderão ser fornecidos a terceiros e/ou usados pela CONTRATADA ou pelo fabricante para fins diversos do previsto na contratação, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal da CONTRATANTE.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.78. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.79. Os equipamentos deverão atender a critérios de sustentabilidade ambiental que a legislação determinar, a exemplo da IN Nº 01 de 19 de janeiro de 2010 da SLTI/MPOG, no que couber, ou prover alternativas para verificação de sua aplicabilidade.

4.80. Juntamente com a proposta de preços, a licitante vencedora deverá encaminhar a declaração de que a LICITANTE não oferta produtos com materiais perigosos no modelo de DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DE PRODUTOS PERIGOSOS E ADERÊNCIA AOS REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.

4.81. É dispensada a entrega de materiais físicos e/ou impressos, como CD, impressos e embalagens. Além disso, a CONTRATADA ficará responsável pelo transporte e descarte adequado de tais materiais, caso existam.

4.82. As comunicações realizadas (e-mails, conferências, entre outros) entre CONTRATANTE e CONTRATADA deverão ocorrer na língua portuguesa.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.83. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.84. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.85.A garantia dos serviços abrangerá toda a vigência contratual, contada a partir da emissão da Ordem de Serviço. A garantia das peças e/ou componentes substituídos observará o disposto no item 4.61, dispensada a garantia de fábrica em razão da condição de fim de suporte (EOS) dos equipamentos.

4.86. A garantia será prestada com vistas a manter componentes e/ou peças substituídos em perfeitas condições de uso, sem qualquer ônus ou custo adicional para a CONTRATANTE.

4.87. A garantia abrange a realização da manutenção corretiva pela própria CONTRATADA, com equipe técnica própria e qualificada, independentemente de suporte do fabricante, observada a condição de fim de suporte (EOS) dos equipamentos.

4.88. Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens, compreendendo a substituição de peças, a realização de ajustes, reparos e correções necessárias.

4.89. Os componentes e/ou peças substituídos que apresentarem vício ou defeito durante o período de garantia prestada pela CONTRATADA deverão ser substituídos por outros componentes originais, compatíveis ou tecnicamente equivalentes, que apresentem padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos das peças utilizadas na fabricação do equipamento, observando-se, quando cabível, a exceção prevista no item 4.23.1.

4.90. A manutenção corretiva será executada preferencialmente nas dependências da CONTRATANTE (on-site), nos prazos de atendimento e solução definidos nos Níveis de Serviço por severidade, não se aplicando prazo em dias úteis para itens de infraestrutura crítica.

4.90.1. Excepcionalmente, quando a correção definitiva depender de reparo em bancada de componente que não contenha dados, e desde que já adotada solução de contorno que restabeleça a operação, o prazo para substituição definitiva será de até 10 (dez) dias úteis.

4.90.2. Componentes e quaisquer mídias que contenham ou possam conter dados da CONTRATANTE não serão retirados de suas dependências, permanecendo retidos para descarte ou sanitização conforme a política de segurança da informação da CONTRATANTE. Nesses casos, a CONTRATADA fornecerá peça nova ou equivalente, sem a devolução da mídia defeituosa, sem ônus adicional.

4.91. Enquanto perdurar a correção, a CONTRATADA adotará solução de contorno — reposição provisória de peça /componente ou disponibilização de recurso equivalente, de especificação igual ou superior, de modo a restabelecer a operação dentro do NMSE, preservados os dados nas dependências da CONTRATANTE.

4.92. O prazo previsto no item 4.90.1 poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da CONTRATADA, aceita pela CONTRATANTE, desde que mantida a solução de contorno e não se trate de item crítico.

4.93. Decorrido o prazo para reparos e substituições sem o atendimento da solicitação da CONTRATANTE ou a apresentação de justificativa aceita, fica a CONTRATANTE autorizada a contratar empresa diversa para executar os reparos, ajustes ou a substituição do bem ou de seus componentes, exigindo da CONTRATADA o reembolso dos custos respectivos, sem prejuízo das penalidades cabíveis e sem que tal fato acarrete a perda da garantia prestada pela CONTRATADA.

4.94. Correrão por conta da CONTRATADA os custos de peças, componentes, insumos, logística e transporte necessários à execução da garantia prestada pela CONTRATADA, observada a vedação à retirada de mídias que contenham dados da CONTRATANTE.

4.95. A garantia legal ou contratual do objeto tem prazo de vigência próprio e desvinculado daquele fixado no contrato, permitindo a aplicação de penalidades em caso de descumprimento de alguma de suas condições, ainda que após expirada a vigência contratual.

4.96. Em razão da condição de fim de suporte (EOS), a CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência, estoque próprio de peças e componentes compatíveis, ou comprovar capacidade de pronto fornecimento, suficiente para cumprir os prazos do NMSE, não podendo alegar indisponibilidade de peças do fabricante para eximir-se de suas obrigações.

4.97. A manutenção corretiva abrange falhas de hardware dos equipamentos. Diante do fim de suporte do fabricante, os serviços serão prestados sobre a versão de firmware/software vigente nos equipamentos, consistindo reparo de hardware, troca de peças, reconfiguração, contorno (workaround), restabelecimento da operação e cumprimento dos NMSE, com foco na estabilidade e na continuidade operacional, sem que a ausência de novas versões do fabricante constitua causa excludente de responsabilidade da CONTRATADA.

4.98. A CONTRATADA garantirá os serviços executados; havendo reincidência do defeito ou execução inadequada, refará o serviço sem ônus, reiniciando-se o prazo de garantia da parte afetada.

Requisitos de Experiência Profissional

4.99. Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.100. A CONTRATADA será a única responsável por garantir a equipe técnica capacitada.

Requisitos de Formação da Equipe

4.101. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.101.1. A CONTRATADA deve dispor de profissional capacitado e certificado na solução de armazenamento e backup a serem mantidos e suportados;

4.101.2. Cabe exclusivamente ao Contratado estruturar sua equipe de trabalho na dimensão que atenda as condições estabelecidas para a prestação dos serviços.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.102. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

4.103. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.104. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: por meio de central de atendimento telefônico 0800, que permita o recebimento de chamadas locais de telefone fixo ou celular de qualquer localidade do Brasil, com horário de atendimento telefônico entre 07h e19h (horário oficial de Brasília), no mínimo, em dias úteis OU através de Portal de Abertura e Acompanhamento de Chamados. Além do atendimento telefônico OU Portal de Abertura e Acompanhamento de Chamados (obrigatórios) exigidos acima, a CONTRATADA poderá apresentar modelos de contato para acionamento de suporte técnico adicionais, tais como mensagens instantâneas (WhatsApp, por ex.) e e-mail.

4.105. A CONTRATADA deve comunicar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato todas as ocorrências anormais ou de comprometimento da execução do serviço contratado.

4.106. A execução do serviço dever ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.107. Mensalmente, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE o Relatório de Execução para análise dos serviços prestados.

4.108. Este relatório deve informar sobre o atendimento do NMSE e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

4.108.1. Relação de todos os chamados abertos, incluindo data e hora do início e término do atendimento; identificação do problema; severidades; providências adotadas para o diagnóstico, solução provisória e solução definitiva (conforme o caso); data e hora do início e término da solução definitiva; prazo para resolução do chamado cumprido (Sim/Não); descrição da solicitação; solução aplicada e outras informações pertinentes.

Vistoria

4.109. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das **09** horas às **17** horas.

4.110. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.111. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria:

4.111.1. A vistoria deverá ser previamente agendada por meio do telefone (61) 3314-4213 ou endereço eletrônico std.geit@anac.gov.br.

4.111.2. A vistoria poderá ser realizada de forma online, por meio da plataforma Teams, mediante agendamento com equipe técnica da ANAC, e respeitado os procedimentos de agendamento e disponibilidade de horários indicados anteriormente.

4.112. Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

4.113. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Sustentabilidade

4.114. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.115. Os equipamentos, componentes, peças e insumos deverão atender a critérios de sustentabilidade ambiental que a legislação determinar, a exemplo da IN Nº 01 de 19 de janeiro de 2010 da SLTI/MPOG, no que couber, ou prover alternativas para verificação de sua aplicabilidade.

4.116. Juntamente com a proposta de preços, a licitante vencedora deverá encaminhar a declaração de que a LICITANTE não oferta produtos com materiais perigosos no modelo de DECLARAÇÃO DE NÃO UTILIZAÇÃO DE PRODUTOS PERIGOSOS E ADERÊNCIA AOS REQUISITOS DE SUST60. Qualquer documentação e guias, na vigência do contrato, deverá ser entregue:

4.116.1. Preferencialmente em língua portuguesa, ou, caso não haja, em língua inglesa;

4.116.2. Em mídia eletrônica, digital.

4.116.3. Desta forma, é dispensada a entrega de materiais físicos e/ou impressos, como CD, impressos e embalagens.

4.116.4. Além disso, a CONTRATADA ficará responsável pelo transporte e descarte adequado de tais materiais, caso existam.

4.116.5. As comunicações realizadas (e-mails, conferências, entre outros) entre CONTRATANTE e CONTRATADA deverão ocorrer na língua portuguesa.

4.116.6. A CONTRATADA deverá priorizar, quando tecnicamente viável, práticas associadas à economia circular, incluindo reutilização de componentes, destinação ambientalmente adequada de resíduos, reciclagem de materiais e logística reversa de peças substituídas que não contenham dados institucionais.

4.116.7. Sempre que houver substituição de componentes, deverão ser priorizados itens com padrões equivalentes ou superiores de eficiência energética e desempenho operacional.

4.116.8. Os materiais descartados em decorrência da execução contratual deverão possuir destinação ambientalmente adequada, observada a legislação vigente.

Subcontratação

4.118. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.119. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5**% (**cinco** por cento) do valor da contratação.

4.120. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.120.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.120.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.120.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.120.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.120.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.121. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.122. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.123. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.124. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.124.1. O título de capitalização deverá ser apresentado à CONTRATANTE juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.125. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.125.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.125.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

4.125.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.126. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.127. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.128. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.129. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da data em que for notificada.

4.130. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.130.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pela CONTATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.130.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

4.131. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.131.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.131.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.132. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.133. O Contratado autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.134. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

4.135. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Informações relevantes para o dimensionamento E/OU apresentação da proposta

4.136. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.136.1. Serviços continuados de suporte técnico e manutenção especializada, **sem a participação dos fabricantes e com pagamento mensa**l, para 4 ativos tecnológicos atualmente em operação na ANAC, sendo 2 storages Huawei OceanStor Dorado 5000 V3, com capacidade utilizável de 212 TB cada, e 2 appliances de backup Veritas NetBackup Appliance 5240 versão 5.1.1 MR1 SP3, com capacidade de 250 TB cada.

4.137. Peças e componentes

4.137.1. A substituição de peças e componentes em caso de defeito ou mau funcionamento integra o serviço de manutenção corretiva.

4.137.2. Todas as peças e componentes necessários à execução dos serviços deverão estar integralmente incluídos no preço mensal contratado, sem cobrança, faturamento, ressarcimento ou reembolso individual pela ANAC.

4.137.3. Não haverá aquisição avulsa de peças ou componentes pela ANAC no âmbito desta contratação.

4.137.4. As peças e componentes fornecidos em substituição deverão ser compatíveis com os equipamentos abrangidos, estar em condições adequadas de funcionamento e atender aos requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.137.5. A contratada deverá registrar nos chamados de manutenção, no mínimo, a identificação do equipamento atendido, o diagnóstico realizado, a peça ou componente substituído e o resultado da intervenção.

4.137.6. O registro das peças substituídas destina-se ao acompanhamento e à fiscalização contratual e não dará origem a pagamento separado.

4.138. Estimativa de peças e componentes

4.138.1. As substituições de peças e componentes dependerão da ocorrência de defeitos ou falhas durante a execução contratual.

4.138.2 Não é tecnicamente possível prever, com precisão suficiente, quais componentes apresentarão falha durante os 36 meses da contratação, tampouco estabelecer quantitativos confiáveis para cada peça.

4.138.3. A eventual necessidade de substituição será identificada a partir do diagnóstico técnico realizado durante o atendimento do chamado.

4.138.4. A imprevisibilidade quanto à ocorrência e à natureza das falhas não afasta a obrigação da contratada de fornecer todas as peças e componentes necessários à manutenção corretiva, cujos custos deverão estar incluídos no preço mensal contratado.

4.139. Inaplicabilidade de desconto sobre peças

4.139.1. Não será aplicado percentual de desconto sobre peças ou componentes, considerando que não haverá aquisição avulsa, faturamento individual ou pagamento separado desses itens.

4.139.2. Os custos das peças e dos componentes eventualmente necessários à manutenção corretiva deverão compor o preço mensal e o preço global do respectivo grupo.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

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

5.1.10. Exigir as assinaturas pela CONTRATADA no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Termo de Ciência;

5.1.11. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo Preposto da CONTRATADA ;

5.1.12. Notificar a CONTRATADA da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

5.2. São obrigações da CONTRATADA :

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.2.10. Executar os serviços conforme especificações neste documento e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para a correta prestação do objeto deste documento;

5.2.11. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

5.2.12. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

5.2.13. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

5.2.14. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos no ciados que se refiram ao Contratado, independente de solicitação;

5.2.15. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou que se verifique no local dos serviços;

5.2.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.2.17. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.2.18. Cumprir fielmente o que estabelece este documento, em especial no que se refere à implantação, operação e níveis de serviço;

5.2.19. Na hipótese de afastamento do preposto, definitivamente ou temporariamente, o Contratado deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil;

5.2.20. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CON-TRATANTE, nos termos do ar go 7° do Decreto n° 7.203, de 2010;

5.2.21. Prestar os serviços dentro dos parâmetros estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

5.2.22. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 65 da Lei n° 14.133 /2021, quais sejam, alterações quantitativas do contrato de acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite definido na legislação, considerado o valor atualizado do contrato.

6. MODELO [A46.1]DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: *a partir data da emissão da ordem de serviço (OS)*, conforme detalhado nos Requisitos Temporais.

6.1.2. Os serviços de manutenção e suporte técnico serão solicitados mediante a abertura de chamados a serem efetuados pela equipe da ANAC, via chamada telefônica, 0800, e-mail, website, em qualquer caso em português, a qualquer horário e em qualquer dia da semana (24x7x365).

6.1.3. Todas as solicitações feitas pela CONTRATANTE deverão ser registradas pela CONTRATADA em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

6.1.4. O atendimento de um chamado técnico só será considerado solucionado após autorização da CONTRATANTE.

6.1.5. O acompanhamento da prestação de serviço deverá ser feito através de um número de protocolo fornecido pela CONTRATADA, no momento da abertura da solicitação.

6.1.6. O Prazo para Resolução do Chamado (PRC) ou Prazo de Solução de Contorno (PSC) será contabilizado a partir abertura do chamado pela CONTRATANTE.

6.1.7. O Prazo para Resolução do Chamado (PRC) ou Prazo de Solução de Contorno (PSC) poderá ser prorrogado desde que aprovado pela CONTRATANTE, solicitado pela CONTRATADA antes do término do prazo e que a solução não esteja com problemas graves de operação.

6.1.8. O não atendimento do Prazo para Resolução do Chamado (PRC) ou Prazo de Solução de Contorno (PSC) que trata a Tabela de Severidade de Chamado, conforme em Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico neste documento**,** constitui prática de irregularidade contratual.

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

6.1.10. É necessário fazer agendamento para prestação dos serviços, e disponibilizar as informações de nome e documento de identificação do pessoal que executará o serviço, por meio do Fiscal Técnico, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

6.1.10. Depois de concluído o chamado, a CONTRATADA comunicará o fato à equipe técnica da ANAC e solicitará autorização para o fechamento deste. Caso a ANAC não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela CONTRATADA. Nesse caso, a ANAC fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto.

6.1.12. A CONTRATADA deverá designar um profissional responsável pelo acompanhamento das solicitações de suporte abertas pela CONTRATANTE. Caberá a este profissional supervisionar os técnicos da CONTRATADA responsáveis pelo atendimento dos chamados abertos pela CONTRATANTE. Este profissional será o contato oficial da CONTRATANTE com a CONTRATADA para assuntos relativos aos serviços de suporte técnico. A comunicação da CONTRATANTE com esse profissional será realizada obrigatoriamente em português do Brasil.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nos locais abaixo relacionados ou em quaisquer outros situados na mesma área de abrangência, conforme indicação da Contratante durante a vigência contratual

6.2.1. ANAC - Sede: Setor Comercial Sul - Quadra 09 - Lote C - Edifício Parque Cidade Corporate - Torre A (1º andar) Brasília - DF – CEP: 70.308-200; e

6.2.2. Centro de Treinamento Trainair Plus ANAC Aeroporto Internacional de Brasília, Setor de Hangares, Lote 4 – Brasília, DF.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.3.1. Em regime 24x7, conforme a severidade do chamado definida em Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico neste documento.

6.4. A CONTRATANTE poderá alterar o local de execução do serviço, desde que no mesmo município ou região metropolitana, com comunicação prévia para a CONTRATADA com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência. Os serviços de suporte técnico poderão ser prestados remotamente quando a natureza do atendimento permitir e não houver necessidade de intervenção física nos equipamentos.

Materiais a serem disponibilizados

6.5. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, promovendo sua substituição quando necessário: conforme Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico neste documento.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.6.1. Suporte Técnico e Manutenção para (2) dois equipamentos HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3 e (2) dois equipamentos Veritas NetBackup Appliance Modelo 5240, versão 5.1.1 MR 1 SP 3.

Formas de transferência de conhecimento

6.7. Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.8.1. Ao término da contratação a CONTRATADA deverá:

6.8.1.1. entregar relatório consolidado contendo histórico dos chamados, manutenções executadas e componentes substituídos;

6.8.1.2. transferir à CONTRATANTE toda documentação técnica produzida durante a execução contratual;

6.8.1.3. revogar credenciais, acessos e permissões utilizados na prestação dos serviços;

6.8.1.4. apoiar o processo de transição para eventual novo contrato ou para equipe definida pela Administração;

6.8.1.5. observar os procedimentos de descarte seguro, logística reversa, reaproveitamento ou reciclagem aplicáveis aos materiais utilizados na execução contratual.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.10. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo abaixo.

Local atualmente instalados e operacionais	Equipamento a ser suportado e mantido	Unidade de Medida	Quantidade
ANAC - Sede Setor Comercial Sul – Quadra 09 – Lote C – Edifício Parque Cidade Corporate – Torre A (1º andar) – Brasília, DF – CEP 70308-200	**Equipamento** **HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3** Device Model: Dorado5000 V3Version: V300R002C10 Version: SPC100 SPH132 SN:2102351PLQ9WK3800004 WWN: 210048f8db6a3a0f SSD: 41 Total Disk Capacity: 286.339 TB	Mês	36
	Equipamento **Veritas Netbackup Appliance 5240** Serial: VTAS0012589 Appliance Model is NetBackup Appliance 5240. Appliance Version is 5.1.1 MR 1 SP 3. Capacidade de 250 TB	Mês	36
Centro de Treinamento Trainair	**Equipamento** **HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3** Device Model: Dorado5000 V3 Version: V300R002C10 Patch Version: SPC100 SPH132 SN: 2102351PLQ9WK3800005 WWN: 210048f8db6a3a0e	Mês	36

Plus ANAC Aeroporto Internacional de Brasília, Setor de Hangares, Lote 4 – Brasília, DF	SSD: 41 Total Disk Capacity: 286.339 TB		
	Equipamento **Veritas Netbackup Appliance 5240** Serial: VTAS0013858 Appliance Model is NetBackup Appliance 5240. Appliance Version is 5.1.1 MR 1 SP 3. Capacidade de 250 TB.	Mês	36

Mecanismos formais de comunicação

6.12. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e o Contratado, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;
II) Ata de Reunião;
III) Ofício;
IV) Sistema de abertura de chamados;
V) E-mails e Cartas;

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.13. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

6.14. O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS deste Termo de Referência.

Despesas necessárias à execução

6.15. Todas as despesas necessárias à execução dos serviços, incluindo deslocamento, transporte, hospedagem, alimentação e demais custos relacionados aos atendimentos presenciais, deverão estar integralmente incluídas nos preços ofertados.

6.16. Não caberá à ANAC efetuar pagamento, ressarcimento ou reembolso adicional referente a deslocamentos, diárias, hospedagem, alimentação, transporte ou despesas correlatas suportadas pela contratada.

6.17. A contratada será responsável por providenciar, por sua conta e risco, os recursos necessários ao deslocamento dos profissionais e ao atendimento presencial no local de instalação dos equipamentos.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. A CONTRATADA deverá manter preposto formalmente designado disponível para atendimento à ANAC durante todo o período de vigência contratual, ainda que de forma remota, por meio de canais de comunicação como telefone ou correio eletrônico, a fim de assegurar o adequado acompanhamento da execução do objeto.

7.7. A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.10.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

7.10.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.10.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Rotinas de Fiscalização

7.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.12. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.14. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, orientações contidas no Manual de Fiscalização de Contratos da ANAC.

7.19. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

7.20. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.21. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá: as orientações contidas no Manual de Fiscalização de Contratos da ANAC.

Gestor do Contrato

7.23. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.23.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.23.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.23.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.23.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.23.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.23.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.23.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.23.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.23.8.2. à notificação formal de que a empresa CONTRATADA está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS [A59.1]DE MEDIÇÃO [A60.1]E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto no item Requisitos de Manutenção e Suporte Técnico.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

8.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.6. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.7. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.8. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

8.9. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento a seguinte análise: o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.11. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.11.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.12. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.13. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.14. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

8.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.16. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.17. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.18.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

8.18.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

8.18.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.18.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.18.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.20. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.22. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.22.1. Logicamente, por meio de relatórios obtidos através de ferramentas de gerenciamento/monitoramento e declarações da própria CONTRATADA.

Liquidação

8.23. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.24. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.25.1. o prazo de validade;

8.25.2. a data da emissão;

8.25.3. os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

8.25.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.25.5. o valor a pagar; e

8.25.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE.

8.27. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.29. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

8.31. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.32. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.33. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.34. No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA de correção monetária.

Forma de pagamento

8.35. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo Contratado.

8.36. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

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

8.37.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

Reajuste

8.48. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado em 18/08/2026.

8.49. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.50. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.51. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CONTRATANTE pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.52. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.53. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.54. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.55. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.56. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.

8.56.1. A eficácia da cessão de crédito, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.56.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com

o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.56.3. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (Contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.56.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.

8.57. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 08 (oito) horas úteis.	Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 5 (cinco) dias úteis.
		Após o limite de 05 (cinco) dias úteis, aplicar-se-á multa de 1,5% (um virgula cinco por cento) do valor total do Contrato.
2	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do Contrato. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei n 14.133/2021.
3	Desistência Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.	A CONTRATADA ficará impedida de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública Federal direta e indireta pelo prazo de até 3 (três) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
		Multa de 0,07% (zero vírgula zero sete por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), nos casos de atraso na apresentação, atualização,

4	Não apresentar Garantia Financeira	reposição e complementação da garantia financeira, quando for exigida. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem a Lei nº 14.133/2021.
5	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a ANAC.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a ANAC, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
8	Permitir intencionalmente o funcionamento dos equipamentos suportados e mantidos de modo adverso ao especificado e às cláusulas contratuais, sob o risco de provocar impacto ou prejuízo ao ambiente de TI, sendo esse risco materializado ou não.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público.
9	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas, soluções digitais e serviços de TI da Agência.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público.
10	Indisponibilidade de comunicação com o preposto	Será aplicada glosa de 0,1% (zero vírgula um por cento) por ocorrência sob o valor anual do contrato. As ocorrências serão descontadas na fatura mensal corrente.
11	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2 (dois) % do valor total do Contrato.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5% (cinco décimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **15 (quinze)** dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “**e**” a “**h**” de **1% (um por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “**c**”, de **1% (um por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “**b**”, de **0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “**a**”, de **0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento)** do valor da contratação.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à CONTRATANTE.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CONTRATANTE ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de **30 (trinta) dias**, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.10.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.11.4. os danos que dela provierem para a CONTRATANTE; e

9.11.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.12. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. A CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos

pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta[A1]

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO. O critério de julgamento será o de menor preço global para cada grupo, considerando o período integral de 36 meses. O preço global do grupo deverá abranger todos os custos necessários à execução integral do objeto, incluindo suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, mão de obra, deslocamentos, transporte, hospedagem, alimentação, insumos, peças e componentes.

Regime de Execução

10.2.1. O regime de execução do contrato será por **empreitada por preço global, condicionada ao cumprimento do Nível Mínimo de Serviço Exigido.**

10.2.2. O regime é compatível com o objeto porque a contratação está estruturada por grupos de equipamentos e contempla a prestação continuada dos serviços durante 36 meses, mediante preço que abrange o conjunto das obrigações atribuídas à contratada.

10.2.3. O preço global de cada grupo deverá compreender todos os custos necessários à execução integral do objeto, incluindo suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva, mão de obra, deslocamentos, insumos, peças e componentes.

10.2.4. A adoção da empreitada por preço global não afasta a realização de pagamentos mensais, condicionados à efetiva prestação dos serviços e ao cumprimento dos níveis mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.4. **Pessoa física**: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

10.5. **Empresário individual**: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.6. **Microempreendedor Individual - MEI**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br /empreendedor;

10.7. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI**: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.8. **Sociedade empresária estrangeira**: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.9. **Sociedade simples**: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.10. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária**: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

10.11. **Sociedade cooperativa**: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.12. **Consórcio de empresas**: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

10.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

10.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

10.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

10.22. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.26. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas :

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

10.25. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.

10.26. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

10.27. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.28. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.29. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.30. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação/contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

10.31. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.31.1. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.32. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso .

10.33. A licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

10.34. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.34.1. Ter prestado (em caso de contrato encerrado) ou esteja prestando, há pelo menos 6 (seis) meses (em caso de contrato vigente), satisfatoriamente, serviços de manutenção/suporte técnico para solução de armazenamento de categoria enterprise mid-range, highend, ou equivalente, com capacidade de armazenamento bruto de pelo menos 50 TB (Terabytes) na mesma solução.

10.35. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.36. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

10.37. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.38. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.39. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.40. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

10.41. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.42. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.43. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.44. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.45. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

10.46. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.46.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

10.46.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.46.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.46.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

10.46.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato;

10.46.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

10.46.6.1. ata de fundação;

10.46.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

10.46.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

10.46.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

10.46.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

10.46.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

10.46.6.7. última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Quantidade Máxima	Valor Unitário	Valor Total (36 meses)
1	Suporte técnico e manutenção especializada, sem a participação do fabricante, para os (2) dois equipamentos HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3,	27740	Mensal	36	R$ 22.634,26	R$ 814.833,36
2	Suporte técnico e manutenção especializada, sem a participação do fabricante, para os (2) dois equipamentos Veritas NetBackup Appliance.	27740	Mensal	36	R$ 20.690,60	R$ 744.861,60

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R$1.559.694,96 (um milhão, quinhentos e cinquenta e nove mil, seiscentos e noventa e quatro reais e noventa e seis centavos),** conforme custos unitários apostos na tabela acima.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I. Gestão/unidade: 113240/113214;
II. Fonte de recursos: 1050;
III. Programa de trabalho: 26122003220000001;
IV. Elemento de despesa: 339040; e
V. Plano interno: será informado no momento da emissão da nota de empenho;.

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Cronograma Físico Financeiro

Item 1 - Suporte técnico e manutenção especializada, sem a participação do fabricante, para os (2) dois equipamentos HUAWEI OceanStore Dorado5000 V3 **- Pagamento Mensal**

Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	Responsável	Valor
01	Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias.	ANAC e CONTRATADA	R$ 0,00
02	Reunião inicial e abertura da Ordem de Serviço	Até 5 (cinco) dias, após o evento 01.	ANAC e CONTRATADA	R$ 0,00
03	Entrega do relatório mensal de acompanhamento	Até o décimo dia do mês subsequente.	CONTRATADA	R$ 0,00
04	Pronunciamento do Aceite Provisório	Até 5 (cinco) dias, após o evento 03.	ANAC	R$ 0,00
05	Pronunciamento do Aceite Definitivo	Até 5 (cinco) dias, após o evento 04.	ANAC	R$ 0,00
06	Emissão da Nota Fiscal	Até 3 (dias) dias, após o evento 05.	CONTRATADA	R$ 0,00
07	Liquidação do pagamento	Até 30 (trinta) dias após o encaminhamento dos documentos para pagamento.	ANAC	R$ 22.634,26
08	Demais pagamentos Mensais	Até 30 (trinta) dias após ao Aceite Definitivo Mensal do item.	ANAC	R$ 22.634,26

Item 2 - Suporte técnico e manutenção especializada, sem a participação do fabricante, para os (2) dois equipamentos Veritas NetBackup Appliance **- Pagamento Mensal**

Evento	Descrição do Evento	Prazo Máximo	Responsável	Valor
01	Assinatura do Contrato	Até 5 (cinco) dias.	ANAC e CONTRATADA	R$ 0,00
02	Reunião inicial e abertura da Ordem de Serviço	Até 5 (cinco) dias, após o evento 01.	ANAC e CONTRATADA	R$ 0,00
03	Entrega do relatório mensal de acompanhamento	Até o décimo dia do mês subsequente.	CONTRATADA	R$ 0,00
04	Pronunciamento do Aceite Provisório	Até 5 (cinco) dias, após o evento 03.	ANAC	R$ 0,00
05	Pronunciamento do Aceite Definitivo	Até 5 (cinco) dias, após o evento 04.	ANAC	R$ 0,00
06	Emissão da Nota Fiscal	Até 3 (dias) dias, após o evento 05.	CONTRATADA	R$ 0,00
07	Liquidação do pagamento	Até 30 (trinta) dias após o encaminhamento dos documentos para pagamento.	ANAC	R$ 20.690,60
08	Demais Pagamentos mensais	Até 30 (trinta) dias após ao Aceite Definitivo Mensal do item.	ANAC	R$ 20.690,60

14. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

FELIPE SANTOS SARMANHO

Integrante Requisitante

Assinou eletronicamente em 11/11/2026 às 10:25:57.

ANA LUCIA FERNANDES DE MACEDO TAVEIRA

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 11/11/2026 às 10:32:55.

FABIANO BENEDITO DE SIQUEIRA BENTO

Integrante Administrativo

Assinou eletronicamente em 11/11/2026 às 10:22:34.

Despacho: Aprovo este Termo de Referência e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

FERNANDO ANDRE COELHO MITKIEWICZ

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 13/11/2026 às 15:08:57.