Conselho Federal de Química

Plenário
Presidência
Gerência Executiva
Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 2800.00.00611.2025

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços gerenciados de computação em nuvem, sob o modelo de cloud broker (integrador) de multinuvem, que inclui a concepção, projeto, provisionamento, configuração, migração, suporte, manutenção e gestão de topologias de serviços em um ou mais provedores de nuvem pública, durante o período de 36 (trinta e seis) meses, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento. Ressalta-se que o quantitativo mensal em CSB poderá ser ajustado até a assinatura do contrato, em razão da variação cambial do dólar.

Item	Tipo	Descrição do Item	Unidade de Medida	Valor unitário	Quantidade Mensal	Valor Mensal	Valor Anual	Valor para 3 anos
1	Infraestrutura	Cloud Services Brokerage (Serviço de provimento em nuvem multicloud) - **SOB DEMANDA**	CSB	R$ 1,77	13.239,05	R$ 23.433,12	R$ 281.197,42	R$ 843.591,27
2	Sustentação	Cloud Service Management (Projeto Gerenciado - Básico)	Unidade	R$ 4.997,00	1	R$ 4.997,00	R$ 59.964,00	R$ 179.892,00
3	Consultoria	Cloud Generic Professional Services (Serviço de consultoria especializada) - **SOB DEMANDA**	Horas	R$ 1.297,00	10	R$ 12.970,00	R$ 155.640,00	R$ 466.920,00
TOTAL						**R$ 41.400,12**	**R$ 496.801,42**	**R$ 1.490.404,27**

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que há padrões de mercado e, que permitem a fixação de padrões de qualidade e de desempenho para o referido serviço.

1.3. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como natureza contínua, pois visa assegurar a sustentação da infraestrutura tecnológica e de sistemas computacionais, cenário no qual sua eventual paralisação/descontinuidade pode implicar prejuízos às atividades do órgão, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICA ÇÃO DO PRODUTO

2.1. **Descrição geral do serviço**

2.1.1. A Contratada deve prover um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital, permitindo que o gestor público de TIC faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.1.2. A solução deve disponibilizar, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.1.3. A oferta integrada de serviços deverá possibilitar ao Contratante acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.1.4. Através da plataforma da Contratada, o Contratante terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

2.1.5. Ao realizar a contratação do serviço, o Contratante terá acesso - por demanda e independentemente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem da Contratada, através do portal Web. O portal Web se trata da console dos provedores, via Web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.1.6. Por meio do contrato, o Contratante tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades da Contratada, por meio da contratação dos serviços opcionais.

2.2. **Das Características Específicas do Serviço**

2.2.1. As especificações técnicas encontram-se nos itens: 16 - Descrição dos Serviços, 17.3 - Proposta Comercial (0196439) e 17.4 - Decisões Arquiteturais - Serpro Multicloud CFQ (0196444). Ressalta-se que a proposta comercial está formatada conforme o padrão adotado pelo SERPRO, e somente serão adquiridos os itens que apresentarem quantitativo previsto. Itens com quantitativo zerado não farão parte desta contratação.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. No cenário atual, o CFQ conta com um contrato que contempla um catálogo de serviços estruturado, porém com limitações que restringem a adoção de soluções inovadoras e escaláveis. Essa restrição tem impactado diretamente a execução de projetos estratégicos voltados à transformação digital, com o risco de interrupções em serviços críticos para o funcionamento do Conselho.

3.2. Com a proximidade do encerramento do contrato vigente e diante da crescente demanda por soluções flexíveis, seguras e eficientes, a contratação de uma solução multicloud se mostra fundamental para:

- Assegurar a continuidade dos serviços essenciais, sem interrupções que comprometam as atividades laborais do CFQ;
- Viabilizar a modernização tecnológica, com escalabilidade e elasticidade de recursos, conforme a demanda;
- Reduzir a dependência de infraestrutura física, otimizando os investimentos com base no modelo de pagamento por uso;
- Fortalecer a segurança da informação, por meio da atualização contínua das camadas de proteção e resposta a ameaças cibernéticas;
- Contribuir com as metas de sustentabilidade institucional, ao migrar para ambientes otimizados quanto ao consumo energético e à eficiência de recursos.

3.3. Com base no Estudo Técnico Preliminar - ETP, foram avaliadas três alternativas para a contratação de soluções em nuvem, com destaque para o **Modelo 2 – Multicloud Broker Serpro**, que demonstrou maior aderência às necessidades do CFQ, por permitir o uso compartilhado de múltiplos provedores, maior flexibilidade técnica e melhor custo-benefício.

3.4. O objeto da contratação está alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC (2025-2027), Plano Plurianual - PPA (2025-2027) e Mapa Estratégico (2018-2028) do CFQ, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS			
Objetivos Estratégicos	Eixo	Programa	OE TIC
OE11 - Adotar as melhores práticas de Governança e Gestão	E1 - Transformação Digital e Inovação	PGR 1.1 - Transformação Digital e Inovação	OETIC 02 Qualidade dos sistemas e processos; OE TIC - 03 Segurança da informação.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2027			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A10	Contratar/Manter de Serviços de nuvem pública na modalidade de Infraestrutura como Serviços - IaaS	M03	Contratações de Serviços

ALINHAMENTO AO PCA 2025		
Item	Descrição	Estimativa preliminar do valor da contratação
Contratar/Manter	Serviços de nuvem publica na modalidade de Infraestrutura como Serviços - IaaS	R$ 1.200.000,00

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. **Requisitos de Negócio:**

4.1.1. No contexto atual, a modernização e o aprimoramento dos sistemas que tratam das diversas áreas suportadas pelo Sistema CFQ/CRQ, são essenciais para garantir a eficiência e a transparência do sistema. Diante deste cenário, têm verificado a necessidade de implementar uma estratégia que apoie a arquitetura em nuvem para sustentar todas as soluções e dados.

4.1.2. O fornecimento de serviço de tecnologia da informação e comunicação por meio de computação em nuvem possibilita uma forte aderência às necessidades da Administração Pública para garantir a prestação efetiva de serviços públicos ao cidadão, uma vez que fornece acesso a um conjunto de recursos computacionais configuráveis e sob demanda, que podem ser rapidamente captados e liberados com baixo esforço gerencial.

4.1.3. Verifica-se que esse movimento de migração para nuvem não é recente, inclusive há recomendações e orientações emanadas pelo Tribunal de Contas da União no sentido de orientar, apoiar e fiscalizar as organizações públicas sob sua supervisão, quanto às contratações de serviços de computação em nuvem, a exemplo do Acórdão TCU nº 2.569/2018-Plenário, in verbis:

> 347. Nesse sentido, o Gartner Group prevê que, até o ano de 2020, 80% dos fabricantes irão mudar para um modelo baseado em serviço, independentemente de onde o software esteja localizado (na nuvem ou localmente), o que demonstra um momento de virada do modelo de negócio e também permite antever uma possível pressão a ser exercida pelos fabricantes sobre os clientes para migrarem para este novo modelo.

4.1.4. Conforme se depreende do excerto do Acórdão TCU nº 2.569/2018-Plenário, essa mudança para computação em nuvem não é de hoje, isto é, não é nada recente em se tratando de tecnologia.

4.1.5. Com essa migração para nuvem, é esperada uma melhoria da eficiência operacional, além da redução significativa nos tempos de resposta dos sistemas e soluções, permitindo um fluxo mais ágil e eficiente de informações para o Sistema CFQ/CRQs.

4.1.6. Além disso, a adoção da computação em nuvem também deve resultar em uma maior disponibilidade dos serviços ofertados pelo

CFQ. Com a capacidade de escalabilidade e redundância oferecida pela nuvem, o CFQ estará bem preparado para lidar com picos de demanda, garantindo que os sistemas permaneçam acessíveis e operacionais mesmo em situações de alta carga de trabalho.

4.1.7. Outro ponto importante diz respeito à possibilidade de reduzir significativamente custos com a infraestrutura de TIC no médio e longo prazo, uma vez que os recursos de processamento e armazenamento são disponibilizados de acordo com a demanda, e o pagamento é baseado no consumo efetivo de recursos e serviços.

4.1.8. Quanto à segurança da informação, em se tratando da infraestrutura em nuvem, verifica-se que geralmente esta tecnologia oferece recursos avançados de segurança, incluindo criptografia de dados, firewalls e controles de acesso rigorosos. Isso ajuda a proteger as informações sensíveis dos usuários, reduzindo o risco de violações de dados e garantindo a integridade e confidencialidade das informações judiciais.

4.1.9. Vale destacar que o objeto desta contratação também fomentará e incrementará a produção de soluções tecnológicas, com foco em inovação e transformação digital. Assim, de uma forma geral, o CFQ busca novo posicionamento perante o cidadão e a própria sociedade que, em parte, pode ser vislumbrado pela oferta nos últimos anos dos serviços públicos sob o formato digital. Neste cenário, a computação em nuvem desponta como tecnologia suficientemente posicionada na Administração Pública, apta a comportar os requisitos e demandas de negócio do CFQ.

4.1.10. Ainda quanto à transformação digital e os desafios correlacionados ao seu impacto nos sistemas de informação, observa-se uma forte correlação com o modelo de computação em nuvem. Nesse sentido, justifica-se mais uma vez que o CFQ deve analisar as boas práticas e os resultados obtidos por outros órgãos públicos no intuito de alinhar suas ações aos benefícios já identificados, tais como a redução dos custos operacionais com infraestrutura de TIC e a redução de tempo para implementação de novos serviços, possibilitando maior celeridade e efetividade das iniciativas de inovação, bem como na de recuperação de desastres e ataques cibernéticos.

4.1.11. A decisão de migrar os portais, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e o backup para a nuvem, representa um marco significativo na modernização do CFQ. Esses sistemas, que são pilares do funcionamento do CFQ, terão sua escalabilidade e redundância ampliadas com a transição para um ambiente em nuvem.

4.1.12. Isso prepara o CFQ para gerenciar eficientemente o aumento de demandas e assegurar a disponibilidade contínua dos sistemas, mesmo sob intensa carga de trabalho. Além disso, a migração para a nuvem deve resultar em uma redução substancial nos gastos futuros com infraestrutura de TIC, uma vez que o modelo de custeio será alinhado ao uso real de recursos e serviços. Essa mudança estratégica não apenas moderniza a infraestrutura tecnológica do CFQ, mas também otimiza a gestão de recursos.

4.1.13. Em resumo, a migração para computação em nuvem no CFQ representa um importante passo rumo à modernização e otimização do Sistema CFQ/CRQs, alinhado com as demandas da sociedade contemporânea por eficiência, transparência e segurança.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica por meio de cursos formais na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

4.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE manuais ou roteiros técnicos, preferencialmente em idioma português brasileiro, para viabilizar a utilização efetiva dos serviços, independente da execução do serviço específico de treinamento.

4.2.3. Deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE sem ônus os materiais, recursos e acessos aos ambientes de treinamento ofertados pelo provedor disponibilizados ao CONTRATANTE dos serviços de computação em nuvem.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, 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 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

Deve-se observar, no que couber, os seguintes normativos:

4.3.2. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;

4.3.3. Instrução Normativa GSI/PR n° 1, de 13 de junho de 2008 e suas normas complementares - Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências;

4.3.4. Instrução Normativa GSI/PR Nº 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal

4.3.5. Instrução Normativa GSI/PR Nº 3, de 28 de maio de 2021 e suas normas complementares - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal

4.3.6. Norma Complementar nº 10/IN01/DSIC/GSIPR, de 30 de janeiro de 2012 - Inventário e Mapeamento de Ativos de Informação nos Aspectos Relativos à Segurança da Informação e Comunicações nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

4.3.7. Norma Complementar nº 13/IN01/DSIC/GSIPR, de 30 de janeiro de 2012, - Diretrizes para gestão de mudanças nos aspectos relativos à segurança da informação e comunicações nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

4.3.8. Norma Complementar nº 07/IN01/DSIC/GSIPR, de 15 de julho de 2014 - Diretrizes para implementação de controles de acesso relativos à segurança da informação e comunicações;

4.3.9. Instrução Normativa nº N 05/2021 GSI/PR - dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.

4.3.10. Portaria SGD/MGI nº 5950, de 26 de outubro de 2023 - Estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Deve-se observar, no que couber, os seguintes padrões técnicos:

4.3.11. ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;

4.3.12. ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;

4.3.13. ISO/IEC 27001:2022 - fornece requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da segurança da informação dentro do contexto da organização.

4.3.14. ISO/IEC 27017:2015 - fornece diretrizes para os controles de segurança da informação aplicáveis à prestação e utilização de serviços em nuvem.

4.3.15. ISO/IEC 27018:2019 - estabelece objetivos de controle, controles e diretrizes comumente aceitos para implementação de medidas para proteger as Informações de Identificação Pessoal (PII) de acordo com os princípios de privacidade descritos na ISO/IEC 29100, para o ambiente de computação em nuvem pública.

4.3.16. ISO/IEC 27040/2022 - fornece requisitos de implementação e orientação para segurança de armazenamento em conformidade os requisitos de um sistema de gerenciamento de segurança da informação (ISMS) de acordo com a ISO/IEC 27001.

4.3.17. ISO/IEC 27701/2023 - Extensão para ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 para gerenciamento de informações de privacidade - Requisitos e diretrizes.

4.3.18. ISO/IEC 19086-1/2016 - Acordo de nível de serviço (SLA) estrutura e tecnologia para computação em nuvem.

4.3.19. Service and Organization Controls 2 (SOC 2) - conformidade com os padrões de segurança de nuvem, por meio de auditoria anual SOC 2, conduzida por um auditor independente, com a apresentação dos relatórios de tipo I e tipo II

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.4.2. Os serviços serão consumidos sob demanda do CONTRATANTE, sujeito às condições de faturamento previstas na PROPOSTA COMERCIAL,

Requisitos para os serviços de cloud brokerage

4.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em nível corporativo a quaisquer vícios ou defeitos nos serviços disponibilizados por intermédio do provedor de nuvem com, no mínimo, as seguintes características:

4.4.4. Manter CENTRAL DE ATENDIMENTO para abertura de chamados no regime 365x24x7 para atendimento dos chamados de suporte técnico. A central deverá ser acionada, preferencialmente, por meio de ligação gratuita ou ligação local em Brasília/DF, podendo a CONTRATADA disponibilizar abertura de chamados pela internet. O atendimento deverá ser realizado em língua portuguesa;

4.4.5. Os prazos e as condições de garantia técnica são os estabelecidas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos para os serviços de sustentação de ambientes de nuvem

4.4.6. A CONTRATADA deverá ofertar serviço que possua suporte técnico em nível corporativo, no mínimo, as seguintes características:

4.4.7. Realizar o monitoramento e a operação de serviços de infraestrutura dos workloads internalizados para a sustentação por parte da CONTRATADA.

4.4.8. Realizar o gerenciamento de incidentes e problemas de serviços de infraestrutura dos workloads internalizados para a sustentação por parte da CONTRATADA.

Requisitos para os serviços de consultoria especializada em nuvem

4.4.9. A CONTRATADA deverá ofertar serviço consultoria, no mínimo, com as seguintes características:

4.4.10. Disponibilização de orientações para provisionar seus recursos, seguindo as práticas recomendadas do provedor para a reduzir custos, aumentar o desempenho e a tolerância a falhas e melhorar a segurança.

4.4.11. Planejamento e execução de migrações de workload entre ambientes de nuvem e provedores de serviço de nuvem.

4.4.12. Desenvolvimento de projeto e arquitetura de ambientes de nuvem.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento 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.

4.5.2. 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.

4.5.3. 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.

4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, e é necessário que o provedor de nuvem utilize padrões de segurança apropriados para a segurança das informações armazenadas em virtude do valor que elas possuem para a CONTRATANTE, que deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem.

4.6.2. A CONTRATADA deverá assegurar durante a execução dos serviços a observância às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD - Lei 13.709, de 2018.

4.6.3. A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

4.6.4. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado as informações de propriedade da CONTRATANTE.

4.6.5. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

4.6.6. A Solução ofertada pela 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.

4.6.7. A CONTRATADA deverá possuir processo de análise e gestão de riscos de segurança de informação compatível aos dispositivos da Instrução Normativa nº 05/2021 GSI/PR. O processo de análise e gestão de riscos deve prever apreciações com periodicidade mínima trimestral, mantendo-se um plano de gestão de riscos atualizado e disponível à CONTRATANTE, contendo no mínimo: a descrição da metodologia utilizada, os riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.

4.6.8. A CONTRATADA deve possuir e manter às informações disponíveis à CONTRATANTE:

4.6.9. O plano de continuidade, contendo as ações de recuperação de desastres e contingência de negócio;

4.6.10. Os resultados dos testes trimestrais de avaliação dos mecanismos descritos no plano relacionados à disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;

4.6.11. Plano de resposta à incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos deste Termo de Referência.

4.6.12. Os resultados respostas a incidentes relacionados com os serviços.

4.6.13. É expressamente vedado o acesso aos dados hospedados na infraestrutura de nuvem por parte da CONTRATADA ou do provedor de serviços de nuvem, sem autorização prévia e formal da CONTRATANTE. A Solução contratada deverá oferecer mecanismos de acesso seguro aos dados, com uso de chaves de criptografia, assegurando que apenas usuários e aplicações devidamente autorizados possam acessá-los.

4.6.14. A Solução deverá contemplar criptografia automática de dados e objetos armazenados, utilizando o padrão AES (Advanced Encryption Standard) com chave de, no mínimo, 256 bits, ou outro algoritmo de segurança com força criptográfica equivalente ou superior, desde que aprovado previamente pela CONTRATANTE. Também deverá garantir comunicação criptografada e protegida durante a transferência de dados.

4.6.15. Adicionalmente, a Solução deverá dispor de mecanismos robustos de segurança da informação, incluindo, mas não se limitando a:

4.6.16. Solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall, abrangendo tráfego norte-sul, leste-oeste e aplicações;

4.6.17. Solução de prevenção e detecção de intrusões (IDS/IPS);

4.6.18. Solução de proteção contra ataques de negação de serviço distribuído (anti-DDoS).

4.6.19. A CONTRATADA compromete-se a proteger os dados da CONTRATANTE contra acessos não autorizados, abstendo-se de replicá-los ou realizar cópias de segurança (backups) fora dos ambientes de computação em nuvem autorizados. Qualquer tentativa de acesso por terceiros, inclusive por via judicial ou internacional, deverá ser imediatamente comunicada à CONTRATANTE, de forma formal.

4.6.20. A CONTRATADA deverá garantir que todos os dados, metadados, informações e conhecimentos gerados ou armazenados pela CONTRATANTE estejam no território brasileiro, bem como suas cópias de segurança, permaneçam exclusivamente dentro desse território, caso assim tenha sido definido pela CONTRATANTE para a instanciação de serviços, processamento ou hospedagem de dados. A transferência internacional de dados somente será permitida mediante opção expressa da CONTRATANTE, em conformidade com a legislação vigente.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Contratada deverá orientar sua equipe técnica sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício dos recursos naturais e coleta seletiva, inclusive à adequada destinação dos resíduos porventura gerados na execução do contrato, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente, quando aplicável.

Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais:

4.7.2. Os profissionais da CONTRATADA que desempenharão as atividades em contato direto junto ao CONTRATANTE, deverão cumprir os seguintes requisitos:

4.7.3. Apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da CONTRATANTE ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

4.7.4. Respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

4.7.5. Atuar nas dependências da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia.

Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes ambientais:

4.7.6. Deverá entregar os documentos solicitados preferencialmente na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Política de Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010);

4.7.7. As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;

4.7.8. Utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e oferecer o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento da capacidade de processamento dos recursos tecnológicos da CONTRATANTE.

Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes culturais:

4.7.9. Todos os documentos e relatórios deverão ser produzidos em língua portuguesa, salvo quando autorizado pela CONTRATANTE.

4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.8.2. 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.

4.8.3. Para os serviços de gerenciamento e operação do ambiente de nuvem, as configurações do ambiente deverão ser executadas observando-se as diretrizes de políticas e gestão do ambiente de nuvem estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.8.4. Para os serviços de operação do ambiente de nuvem, 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.

4.8.5. A arquitetura da Solução de TI objeto do presente Termo de Referência deverá fornecer os seguintes recursos observar ao menos os seguintes princípios de excelência em operação em nuvem:

4.8.6. Permitir o uso de operações como código (Operations as Code): Ser capaz de prover e definir uma carga de trabalho (aplicações e infraestrutura) como código e atualizá-la como código;

4.8.7. Permitir o uso de documentação baseada em anotações (Annotate Documentation): Anotações são utilizadas como entrada para as operações via código.

4.8.8. Permitir mudanças constantes, pequenas e frequentes.

4.8.9. O design das cargas de trabalho deve permitir que os componentes sejam atualizados com frequência.

4.8.10. Permitir a antecipação de falhas: Ser capaz de permitir a simulação de cenários, realização de teste e validação de requisitos antes de entrada em produção.

4.8.11. As arquiteturas criadas pela CONTRATADA em ambiente de nuvem devem:

4.8.12. Ser precedidas de planejamento,

4.8.13. Possuir cotas que limitem o consumo de determinado recurso de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

4.8.14. Permitir o gerenciamento de capacidade das cargas de trabalho com antecedência com vistas a evitar a limitação inesperada do consumo de recursos.

4.8.15. Prever mecanismos de controle de custos por meio de alertas relacionados a situações em que os gastos atingirem determinados limites.

4.8.16. Ser projetadas observando padrões mínimos de segurança, incluindo: controle de acesso, uso de mecanismos de log e de monitoramento, gestão de credenciais, segmentação de rede, entre outros recomendados pelo provedor.

4.8.17. Necessidade de Alocação Dinâmica de Recursos Computacionais:

a) Alocação dinâmica de máquinas virtuais com capacidades variadas de processamento, memória de leitura e escrita e armazenamento de dados;

b) Alocação dinâmica de ferramentas e serviços prontos para uso de bases de dados relacionais e base de dados não estruturados;

c) Alocação dinâmica de ferramentas e serviços prontos para uso relacionadas ao desenvolvimento de softwares, Redes, Big Data, Inteligência Artificial e Analytics.

d) Necessidades de Armazenamento de Dados:

i. Quantidade ilimitada de objetos armazenados por volume contratado, bem como número ilimitado de transações nos arquivos gravados;

ii. Recursos para definir limites para a quantidade de dados armazenados por volume, bem como a visibilidade dos espaços utilizados.

4.9. **Requisitos de Projeto**

4.9.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

a) O atendimento às demandas da CONTRATANTE será feito por projeto;

b) A cobrança do serviço em cada plano de gerenciamento e sustentação de ambientes de nuvem será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento.

4.10. **Requisitos de Implantação**

4.10.1. Os Serviços de Computação em Nuvem - Infraestrutura como Serviço – IaaS, deverão ser executados observando integralmente o projeto definido pela CONTRATADA e aprovado pela CONTRATANTE.

4.10.2. A CONTRATADA deverá adotar, sempre que possível, mecanismos de automação e de implantação contínua, práticas ágeis na operação, implantação e automação de processos e cargas de trabalho no ambiente de nuvem. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.10.2.1. **Entregas do Cloud Services Brokerage:**

a) Catálogo de ofertas de serviços em nuvem: o CONTRATANTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

b) Recomendações para otimização de consumo: sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, a CONTRATANTE poderá receber da CONTRATADA recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas. A CONTRATANTE poderá receber também apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o CONTRATANTE a maximizar a eficiência financeira do ambiente;

c) Corretagem customizada: orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato;

d) Suporte de atendimento: as interações de suporte com os provedores parceiros serão realizadas pela CONTRATADA – mediante abertura de chamado na central de atendimento por parte da CONTRATANTE, não havendo quaisquer restrições à realização de outras interações técnicas, de interesse das partes, entreo CONTRATANTE e os respectivos provedores de serviços de nuvem. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

e) Gestão Técnica de Contas: o serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o CONTRATANTE fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do Serpro. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo;

f) Conectividade: o acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada, com túnel criptografado para tráfego de dados, contratado opcionalmente;

g) Marketplace: o Marketplace é uma loja online de operação e curadoria, gerida pelo respectivo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções de software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor:

i. No Marketplace, a CONTRATANTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, a CONTRATANTE poderá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante;

ii. No contexto do Cloud Service Brokerage, a CONTRATADA disponibiliza à CONTRATANTE a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja on-line;

iii. A CONTRATADA não fornecerá nenhum tipo de garantia sobre os softwares ou serviços obtidos no Marketplace dos provedores;

iv. Será de responsabilidade da CONTRATANTE a escolha e aceitação dos termos de uso dos softwares e serviços adquiridos no Marketplace; e

v. Caberá a CONTRATANTE: (i) analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante, (ii) solicitar à CONTRATADA o orçamento para uso do produto de software, (iii) responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas e (iv) responsabilizar-se pelos custos adicionais ocasionados pela infraestrutura de implantação do software.

4.10.2.2. **Entregas do Cloud Services Management:**

a) Trata-se do serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem da CONTRATANTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

b) O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é prestado mensalmente após a abertura de demanda para internalização do projeto a ser gerenciado e sustentado pela CONTRATADA. O projeto de internalização é pré-requisito que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem da CONTRATANTE. O projeto de internalização visa mapear as necessidades da CONTRATANTE, definir as políticas de produção do ambiente em nuvem, obter requisitos de informações arquiteturais e operacionais do ambiente, bem como também estabelecer o planejamento das atividades de sustentação do ambiente de forma confiável e segura.

4.10.2.3. **Entregas do Cloud Generic Professional Services – Consultoria Especializada**

a) As entregas deste serviço serão acordadas entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

4.11. **Requisito de Migração**

4.11.1. A CONTRATADA deverá realizar a transição contratual de forma completa, estruturada, controlada e segura, assegurando a continuidade operacional e a integridade dos serviços prestados. Esta transição deverá obrigatoriamente incluir a **migração integral, assistida e validada de todos os ativos computacionais atualmente hospedados na conta AWS vinculada ao contrato vigente com a empresa E-Master para a conta AWS gerenciada pelo Serpro**, sem qualquer perda de dados, configurações, funcionalidades ou degradação de desempenho.

4.11.2. Essa migração deve contemplar, mas não exclusivamente:

4.11.3. A s **imagens de máquinas virtuais (AMIs - Amazon Machine Images)**, volumes EBS, snapshots, buckets S3, parâmetros armazenados (ex: Parameter Store, Secrets Manager), configurações de rede (VPCs, sub-redes, route tables, security groups, ACLs), permissões e papéis (IAM Roles/Policies), além de quaisquer outros recursos ou artefatos técnicos necessários à operação do ambiente;

4.11.4. A **validação técnica pós-migração** de todos os serviços e componentes replicados, assegurando sua conformidade com os requisitos originais de desempenho, segurança, disponibilidade e escalabilidade;

4.11.5. A **transferência integral de conhecimento técnico e operacional**, abrangendo metodologias, scripts de automação (ex: CloudFormation, Terraform), pipelines de integração e entrega contínua (CI/CD), rotinas de backup e recuperação, soluções de monitoramento (ex: CloudWatch, Prometheus, Grafana), documentação de infraestrutura como código (IaC), e quaisquer elementos relevantes para a continuidade e evolução do ambiente;

4.11.6. A **disponibilização de documentação técnica e operacional atualizada**, incluindo diagramas de arquitetura, inventário de recursos, matriz de responsabilidades (RACI), procedimentos operacionais padrão (POPs), e manuais de administração, operação e manutenção;

4.11.7. Quando demandado, a **capacitação técnica dos profissionais indicados pelo CONTRATANTE ou por eventual nova empresa designada para dar continuidade aos serviços**, garantindo a transferência efetiva do conhecimento acumulado durante a execução contratual.

4.11.8. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá ceder ao CONTRATANTE, de forma irrestrita e definitiva, **todos os direitos patrimoniais e de uso sobre os artefatos desenvolvidos, configurados ou entregues no escopo do contrato**, permitindo sua livre utilização,

modificação, reprodução, redistribuição e reuso, sem necessidade de autorização adicional.

4.11.9. Considerando que o objeto deste contrato constitui **obra imaterial de natureza tecnológica**, insuscetível de privilégio, a cessão mencionada inclui a entrega de **todos os dados, códigos-fonte, scripts, templates, imagens de máquinas, registros, configurações, documentações e quaisquer outros elementos técnicos** necessários à concepção, desenvolvimento, implantação, operação e evolução do ambiente contratado.

5. REQUISITOS DE GARANTIA, MANUTENÇÃO

5.1. São premissas exigidas para prestação dos serviços previstos:

5.2. O contrato com a CONTRATADA deve englobar todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação o objeto, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária.

5.3. O CONTRATANTE terá uma equipe operacional de TIC própria e apta para assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados.

5.4. A área de TIC do CONTRATANTE deverá ser responsável pela gestão dos projetos na nuvem e deve demandar formalmente a CONTRATADA, via Central de Serviços, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas.

5.5. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados.

5.6. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CONTRATANTE, para um ou mais projetos, são competência do Contratante.

5.7. Para o uso dos serviços para desenho de arquitetura de nuvem, gerenciamento de migração para nuvem, automação e engenharia para nuvem, gerenciamento de serviços em nuvem e serviços profissional genérico em nuvem deverá ser obrigatório a estimativa de uso e contratação do CSB, CSM e Horas de Consultoria

5.8. Após a contratação, o ponto de contato do CONTRATANTE deverá ser sempre a CONTRATADA, não devendo o CONTRATANTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor.

5.9. A CONTRATADA não se responsabilizará pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do Contratante.

5.10. A disponibilidade ofertada pela CONTRATADA deverá ser limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratado. A CONTRATADA não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvens dos parceiros da CONTRATADA.

5.11. A CONTRATADA deverá ser responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

5.12. Cabe ao CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA.

5.13. Cabe ao CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

5.14. O CONTRATANTE deverá ser o responsável por a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do seu conteúdo (incluindo qualquer dado pessoal); b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do seu conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em seu conteúdo; e c) qualquer uso que ele faça dos serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos do contrato a ser firmado. À medida que o Contratante divulgue ou transfira seu conteúdo a um terceiro, a Contratada não deverá ser responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

5.15. A CONTRATADA pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CONTRATANTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das ofertas de serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente deverá ser aplicada após uma notificação ao CONTRATANTE.

5.16. A CONTRATADA restaurará o acesso imediatamente após o CONTRATANTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

5.17. O CONTRATANTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

5.18. O CONTRATANTE deverá ser o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

5.19. É de responsabilidade do CONTRATANTE notificar a CONTRATADA sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços

5.20. **Requisitos de Experiência Profissional**

5.20.1. Os serviços da presente contratação deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

5.21. **Requisitos de Formação da Equipe**

5.21.1. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente a contratação.

5.22. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

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

5.22.2. A CONTRATADA deverá empregar recursos de metodologias ágeis, DESECVOPS (Development, Security and Operations) nas atividades de automação necessárias para assegurar o gerenciamento. Monitoramento e operação dos serviços.

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

5.22.4. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e telefônica.

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

5.22.6. CONTRATADA será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados. Cabe à CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA;

5.22.7. Cabe ao CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta que possibilite o controle dos custos pela CONTRATANTE.

5.23. **Vistoria**

5.23.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5.23.2. Outros Requisitos Aplicáveis

5.23.3. A contratação em tela também deve atender aos seguintes requisitos:

a) Permitir o pagamento sob demanda a depender do consumo utilizado;

b) O suporte técnico deve ser capaz de abranger todos os elementos e itens da solução.

5.24. **Sustentabilidade**

5.24.1. 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:

a) implementação de códigos que otimizem o consumo de recursos computacionais;

b) aumento da eficiência energética;

c) redução do consumo de papel, recursos de impressão e outros insumos não renováveis.

5.25. **Da exigência de carta de solidariedade**

5.25.1. Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

5.26. **Subcontratação**

5.26.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

5.27. **Garantia da Contratação**

5.27.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

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

5.27.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

5.27.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1. **São obrigações da CONTRATANTE:**

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

6.1.2. 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;

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

6.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

6.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

6.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

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

6.1.8. 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;

6.2. **São obrigações da CONTRATADA:**

6.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

6.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

6.2.3. 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;

6.2.4. 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;

6.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

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

6.2.8. 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;

7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1. Condições de execução do objeto

7.1.1. Os serviços contratados deverão ser prestados em regime integral, 24 horas por dia, 7 dias por semana, sem interrupção da comunicação ou redução de velocidades fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados.

7.1.2. Deverá ser registrado o valor mensal unitário.

7.1.3. A CONTRATADA deverá se comprometer com o atendimento eventual bem como a adição de futuros sistemas na infraestrutura de Nuvem durante a vigência do contrato, nas mesmas condições técnicas e de preços oferecidos para o objeto do edital, respeitados os limites legais e técnicos, bem como os prazos estipulados neste TR.

7.1.4. Em até 15 dias úteis, a CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso ao sistema web online via internet, que permitirá ao CFQ efetuar a gestão, controle de acessos, serviços e faturas.

7.1.5. Em até 15 dias úteis da assinatura do contrato a CONTRATADA apresentará o plano de migração contendo o cronograma e planejamento a ser acompanhado pelo CFQ conforme item "PRAZO DE ENTREGA E ATIVAÇÃO ".

7.1.6. Para o recebimento dos serviços, o CFQ utilizará o fluxo previsto no **item 8.1 Do Recebimento.**

7.1.7. Sempre que necessário, o CFQ emitirá ordem de serviço à CONTRATADA quando de mudança ou adição de sistemas ou suporte para cada um dos serviços oferecidos.

7.1.8. Será utilizado um fluxo de prestação de serviços mensal, onde a CONTRATADA deverá durante a vigência do contrato manter em operação a solução e disponibilizar suporte.

7.1.9. A CONTRATADA deverá supervisionar permanentemente o serviço e realizar a devida detecção e correção de eventuais falhas, visando o restabelecimento do serviço dentro dos níveis de serviço acordado.

7.1.10. Mensalmente, após a devida comprovação de prestação de serviço pela CONTRATADA, o CFQ realizará as conferências dos níveis de serviço alcançados e validado para fins de cálculo do valor a ser pago pelo serviço, conforme descrito no **item 8.1 Do Recebimento**.

7.1.11. Para a comprovação dos serviços prestados, citado no item anterior, deverá ser possível visualizar o relatório de prestação dos serviços ativos no último dia do mês, ou em dia acordado com o CFQ, para fins de faturamento.

7.1.12. A CONTRATADA deverá fornecer o serviço, rigorosamente segundo as especificações, salvo fato superveniente acatado pela Administração.

7.1.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar o monitoramento on-line e acessível pela web dos serviços contratados, incluindo informações sobre o desempenho, utilização e demais informações de todos os serviços contratados.

7.1.14. A CONTRATADA deverá supervisionar, através de monitoramento pró-ativo permanente, a disponibilidade dos sistemas, e realizar a devida detecção e correção de indisponibilidades dos mesmos.

7.1.15. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatórios comprobatórios de atendimento dos níveis contratados, informando cada interrupção e a respectiva justificativa, quando houver.

7.1.16. A CONTRATADA deverá fornecer e manter atualizada uma lista de recorrência, com contatos internos para casos em que os níveis de serviço não estiverem sendo atendidos e seja necessário o restabelecimento do serviço.

7.2. Local e horário da prestação dos serviços

7.2.1. Os serviços serão prestados ao CONSELHO FEDERAL DE QUÍMICA - CFQ, tendo como unidade gestora a Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação – GETIC, cujo endereço de referência é SCS Quadra 9, Torre B, 9º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate, 70308-200 Brasília, DF

7.2.2. Em razão da reforma da sede do CFQ, os serviços poderão ser transferidos para outro endereço, mediante comunicação prévia à CONTRATADA.

7.3. Materiais a serem disponibilizados

7.3.1. Não se aplica.

7.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

7.4.1. Todas as informações estão disponíveis neste Termo de Referência e demais instrumentos que compõem a contratação.

7.5. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

7.5.1. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

7.6. Formas de transferência de conhecimento

7.6.1. A CONTRATADA deverá prestar à CONTRATANTE, sem ônus adicional, toda a assistência técnica e operacional necessária para garantir a adequada transição dos serviços prestados em ambiente multicloud, em caso de encerramento contratual por prazo ou rescisão antecipada. Essa assistência deverá ocorrer em até 4 (quatro) meses, contados a partir da solicitação formal da CONTRATANTE, podendo ser ajustada mediante justificativa técnica e acordo entre as partes.

7.6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica qualificada, com pleno domínio sobre os serviços contratados, para realizar o repasse estruturado de conhecimento, abrangendo todas as cargas de trabalho, integrações entre provedores de nuvem, configurações de rede, mecanismos de segurança, estratégias de backup e recuperação de desastres, bem como procedimentos de automação, monitoramento e escalabilidade. Deverá, ainda, entregar à CONTRATANTE documentação técnica completa e atualizada, incluindo a arquitetura das soluções em cada provedor de nuvem, inventário de recursos utilizados, topologia da rede, políticas de segurança e conformidade, e quaisquer outras informações relevantes para garantir a continuidade e integridade dos serviços.

7.6.3. A CONTRATADA deverá apoiar tecnicamente a migração ou replicação de dados e workloads para novo ambiente, conforme diretrizes da CONTRATANTE, participando de reuniões de acompanhamento e prestando esclarecimentos sempre que solicitado. A transição somente será considerada concluída após validação formal da CONTRATANTE, mediante verificação de que todas as informações e ativos necessários foram integralmente repassados e estão em conformidade com os requisitos técnicos e operacionais estabelecidos.

7.7. **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

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

7.7.2. a) Ao término do CONTRATO, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de transição final, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional a CONTRATANTE.

7.7.3. b) A CONTRATADA deverá destruir ou eliminar as informações da CONTRATANTE apenas após concluída a assistência prevista acima, condicionada a autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá emitir um termo informando que os dados foram destruídos, de acordo com o padrão NIST 800-88.

7.8. **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

7.8.1. Cada Ordem de Serviço (OS) deverá especificar, de forma clara e objetiva, o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização (física ou lógica) e o prazo para execução. Essas informações servirão como base para fins de controle, medição e comparabilidade entre as entregas realizadas, garantindo o acompanhamento da execução contratual e a conformidade com os parâmetros estabelecidos.

7.9. **Mecanismos formais de comunicação**

7.9.1. São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

7.9.2. Ordem de Execução de Serviço e Fornecimento (OESF);

7.9.3. Ata de Reunião;

7.9.4. Ofício;

7.9.5. Sistema de abertura de chamados; e

7.9.6. E-mails.

7.10. **Formas de Pagamento**

7.10.1. Os critérios de medição e pagamento serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato deste Termo de Referência.

7.11. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

7.11.1. A CONTRATADA 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 do contrato, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

7.11.2. 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 da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos **ANEXOS I e II.**

8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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.

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.

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

O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato

8.1. **Preposto**

8.1.1. 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.

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

8.2. **Reunião Inicial**

8.2.1. 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 do contrato.

8.2.2. 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.

8.2.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

8.2.7. 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;

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

8.3. **Fiscalização**

8.3.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

8.3.2. O(s) fiscal(is) do contrato verificará(ão) a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará(ão) o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

8.3.3. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o(s) fiscal(is) do contrato atuará(ão) tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua(s) competência(s):

8.3.4. O(s) fiscal(is) do contrato anotará(ão) em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

8.3.5. O(s) fiscal(is) do contrato anotará(ão) informará(ão) a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua(s) competência(s).

8.3.6. O(s) fiscal(is) do contrato acompanhará(ão) a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

8.3.7. O(s) fiscal (is) do contrato anotará(ão) 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.

8.3.8. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o(s) fiscal (is) do contrato emitirá(ão) notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

8.3.9. O(s) fiscal (is) do contrato informará(ão) ao gestor do contrato, 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.

8.3.10. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, 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.

8.4. **Gestor do Contrato**

8.4.1. Coordenará 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.

8.5. O gestor do contrato acompanhará 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.

8.6. O gestor do contrato acompanhará 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.

8.7. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais 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.

8.8. O gestor do contrato tomará 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.

8.9. O gestor do contrato deverá 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.

8.10. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8.11. **Critérios de Recebimento e Aceitação**

8.11.1. A CONTRATADA apresentará, até o quinto dia útil do mês, relatório com todas as ordens de serviços executadas e homologadas pela CONTRATANTE no mês anterior. O relatório deverá listar, quando couber, os serviços e quantitativos utilizados durante o período**.**

8.11.2. **O Termo de Recebimento Provisório (TRP)** será emitido, no prazo de até 10 (dez) dias pelo fiscal do contrato, quando da entrega do objeto da Ordem de Serviço, o qual consiste na emissão do Termo de Recebimento Provisório, que, por sua vez, consiste na declaração formal de que o serviço foi implementado, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação previstos neste Termo de Referência.

8.11.3. O serviço poderá ser rejeitado no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de **15 dias úteis**, a contar da notificação do Contratado, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.12. A CONTRATANTE emitirá o Termo de Recebimento Provisório (TRP), a ser emitido pelo Fiscal Técnico, e o encaminhará à CONTRATADA.

8.12.1. O relatório deverá conter no mínimo:

- Número das Ordens de Serviço;
- Descrição dos serviços;
- Período de execução dos serviços;
- Quantitativo de unidades consumidas;
- Aferição dos Níveis de Serviços;
- Valor total devido.

8.12.2. Após o recebimento do relatório dos serviços prestados, a CONTRATANTE deverá proceder à avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil subsequente ao recebimento dos documentos comprobatórios. Concluída essa avaliação e confirmado o recebimento provisório, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) pela CONTRATANTE.

8.12.3. A CONTRATANTE confeccionará o documento Termo de Recebimento Definitivo (TRD), no prazo máximo de 10 (dez) dias com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão e posterior pagamento da(s) NOTA(S) FISCAL(IS), devendo ser inserido nos autos para posterior rastreabilidade.

8.12.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

8.12.5. 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 no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.12.6. O prazo para a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

8.12.7. 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.

8.13. **Do Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

8.13.1. As condições e prazos de Nível Mínimo de Serviço (NMS) encontram-se dispostas no Item 16.9 deste Termo de Referência.

8.14. **Métodos de aferição para consolidação de preços e volumes**

8.14.1. Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

8.14.2. Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

8.14.3. Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

8.14.4. Itens Faturáveis por tipo serviço:

8.14.5. Para os serviços **Cloud Generic Professional Services** (Consultoria Especializadas) será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço
Onde:
hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço
preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

8.14.6. O **Cloud Services Brokerage** seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

Onde:

Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

vcc (Volume de Consumo no Console): É o valor total apurado no console do provedor naquele mês de referência.

fc (Fator de Câmbio): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar no console, o Fator de Câmbio será igual a <Valor do Fator de Câmbio>.

Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais no console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Serpro	0%

8.14.7. O CONTRATANTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

8.14.8. O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00

8.14.9. **Cloud Services Management, seguirá o formato conforme o plano escolhido**

8.14.9.1. O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado).

8.14.9.2. A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

8.14.9.3. A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

8.14.9.4. Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

8.14.9.5. Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)
Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

Onde:

- vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.
- fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

Catálogo de serviços apresentados em dólar:

- O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
- Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a <Valor do Fator de Câmbio>.

Catálogo de serviços apresentados em reais:

- Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.
- fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.
- fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para o Serpro Cloud One não existe Fator de Regulação.
- Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM, busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

8.14.9.6. Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

8.14.9.7. Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Qtd	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Qtd	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Qtd	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

8.15. **Disponibilidade dos Serviços**

8.15.1. Em relação ao Cloud Services Brokerage CSB: As credenciais de acesso serão disponibilizadas em até 5 dias úteis após reunião de alinhamento. Demais serviços, os prazos de ativação serão definidos entre as PARTES após a contratação, antes da formalização das demandas ou ordens de serviço.

8.16. **Da Execução dos Serviços**

8.16.1. Os serviços executados pela Contratada, juntamente com o detalhamento constam no item 16 - DESCRIÇÃO DO OBJETO deste Termo de Referência.

8.16.2. **Do início da execução dos serviços**

8.16.3. A formalização para início da prestação dos serviços deve ser realizada por meio de Ordem de Serviço (OS).

8.16.4. A Ordem de serviço deve ser encaminhada pelo Gestor do Contrato contendo no mínimo:

- a definição e a especificação dos serviços a serem realizados;

- o volume estimado de serviços a serem realizado;
- os prazos para realização dos serviços;
- a identificação dos responsáveis da CONTRATANTE pelo acompanhamento dos serviços;
- o limite máximo de gastos admitido com cada parcela, incluindo neste cálculo limitações relacionadas a elasticidade de computação em nuvem.

8.16.5. Com vistas a subsidiar a construção da ordem de serviço, a CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento a elaboração de plano de arquitetura.

8.17. **Da abertura de chamados**

8.17.1. Durante a execução dos serviços deste Termo de referência, deve ser disponibilizado à CONTRATANTE plataforma para abertura e acompanhamento de chamados capaz de:

- Fornecer um número de registro único para acompanhamento de cada chamado.
- Comunicar à CONTRATANTE qualquer mudança na situação de chamados.
- Os chamados abertos somente podem ser concluídos e fechados após autorização da CONTRATANTE.

8.18. **Local de entrega e execução dos serviços**

8.18.1. Os serviços serão prestados de forma remota, à exceção daqueles relacionados ao transporte de dados no caso em que houver a necessidade de utilização de meio físico de transporte.

8.18.2. As reuniões entre a CONTRATANTE e CONTRATADA deverão ser realizadas de modo virtual, a menos que haja algum impedimento. A CONTRATADA será responsável por prover a infraestrutura tecnológica para realização da reunião, restando à CONTRATANTE a responsabilidade por prover terminal de acesso à internet com capacidade de reprodução de áudio e vídeo aos seus funcionários.

8.19. **Prazos e Procedimentos**

8.19.1. Desativação (Encerramento da Prestação e Descarte de Dados)

8.19.2. Não haverá período de tolerância para continuidade da operação ou manutenção dos dados do CONTRATANTE após o fim da vigência do contrato.

8.19.3. O CONTRATANTE será responsável por planejar sua saída do serviço dentro do prazo de vigência contratual.

8.19.4. Os ambientes em nuvem do CONTRATANTE serão desativados no dia seguinte ao término do contrato.

8.19.5. A retenção de dados em ambientes desativados seguirá as políticas dos provedores parceiros, conforme publicadas em seus portais oficiais.

8.19.6. Recuperação de Dados e Ambientes

8.19.7. A CONTRATADA não será responsável pela recuperação de dados ou ambientes, cabendo integralmente ao CONTRATANTE a gestão dessas atividades.

8.20. **Atendimento Técnico**

8.20.1. Para gestão de workloads, o CONTRATANTE deve contratar o serviço Cloud Service Management – CSM.

8.20.2. As solicitações de atendimento devem ser feitas durante a vigência do contrato, 24 horas por dia, 7 dias por semana. A prioridade será definida conforme o nível de severidade estipulado no contrato.

8.20.3. Cada solicitação deve ser registrada nos canais de atendimento, gerando um número de identificação para acompanhamento.

8.20.4. O CONTRATANTE deve usar esse número para acompanhar o atendimento e reportar desvios à CONTRATADA, caso necessário.

8.20.5. Após o atendimento, o CONTRATANTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliar o serviço prestado.

8.20.6. As solicitações serão classificadas por nível de prioridade para definição do tempo de resposta.

8.21. **Canais de Atendimento**

8.21.1. A CONTRATADA deve disponibilizar diversos canais de atendimento ao CONTRATANTE, conforme detalhado na Central de Serviços Serpro (CSS). A CSS está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, oferecendo suporte a produtos e serviços fornecidos pelo Serpro.

SERPRO
Canais de Atendimento Disponíveis:
Telefone: 0800-728-2323
E-mail: css.serpro@serpro.gov.br
WhatsApp: +55 61 3535-6810
Formulário Eletrônico: https://form.omni.serpro.gov.br/
Chatbot: Disponível na Central de Ajuda.
Para acessar a Central de Ajuda e obter mais informações sobre os canais de atendimento, visite o Portal de Suporte do Serpro -SUPORTE

9. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

9.1. De acordo com o Estudo Técnico Preliminar, a estimativa total da contratação é de R$ 1.508.097,40 (um milhão, quinhentos e sete mil novecentos e seis reais e cinte e quatro centavos) para 36 meses, cujo consumo mensal é variável de acordo com os recursos e serviços consumidos, conforme o detalhamento a seguir:

Item	Tipo	Descrição do Item	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor unitário	Valor Mensal	Quantidade Anual	Valor Anual	Quantidade para 3 anos	Valor para 3 anos

1	Infraestrutura	Cloud Services Brokerage (Serviço de provimento em nuvem multicloud) - **SOB DEMANDA**	26050	CSB	13.516,72	R$ 1,77	R$ 23.924,59	162.200,64	R$ 287.095,13	486.601,92	R$ 861.285,40
2	Sustentação	Cloud Service Management (Projeto Gerenciado - Básico)		Unidade	1	R$ 4.997,00	R$ 4.997,00	12	R$ 59.964,00	36	R$ 179.892,00
3	Consultoria	Cloud Generic Professional Services (Serviço de consultoria especializada) - **SOB DEMANDA**		Horas	10	R$ 1.297,00	R$ 12.970,00	120	R$ 155.640,00	360	R$ 466.920,00
Total							R$ 41.891,59		R$ 502.699,13		R$ 1.508.097,40

9.1.1. Conforme quantidades e volumes apurados, os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

9.1.2. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CFQ estão descritos no item 8.10.5, 8.10.6 e 8.10.9 deste Termo de Referência.

9.1.3. Para efeito de pagamento, a Contratada cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CFQ no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

9.1.4. Caberá ao CFQ indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por *e-mail*) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

9.1.5. Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pela Contratada para o *e-mail* informado pelo CFQ. No referido *e-mail* constarão as informações necessárias para que o CFQ acesse e se cadastre no portal.

9.1.6. O não recebimento pelo CFQ, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CFQ deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

9.1.7. Nas notas fiscais emitidas o nome do CFQ terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) da Secretaria da Receita Federal do Brasil do Ministério da Economia.

9.1.8. A Contratada deverá emitir a fatura/nota fiscal em observância à unidade gestora emissora da nota de empenho que albergou a contratação: Conselho Federal de Química – **CFQ**, CNPJ/MF nº 33.839.275/0001-72, SCS Quadra 09, Bloco A, Torre B, Salas 901 a 905 - Edifício Parque Cidade Corporate, CEP 70.308-200, Brasília/DF.

9.1.9. O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CFQ no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pela Contratada. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

9.1.10. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

9.1.11. O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

9.1.12. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CFQ, a Contratada emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

9.2. **Do atraso no pagamento**

9.2.1. Não ocorrendo o pagamento, pelo CFQ, dentro do prazo estipulado no contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

9.2.2. Multa de 1% (um por cento); e

9.2.3. Juros de mora (*pro rata die*) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

9.2.4. O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pela Contratada, hipótese em que o CFQ continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

9.3. **Da retenção de tributos**

9.3.1. Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CFQ enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico da Contratada (*gestaotributaria@serpro.gov.br*) ou encaminhá-los para o seguinte endereço: Departamento de Gestão Tributária Superintendência de Controladoria SERPRO (Edifício SEDE); SGAN 601, Módulo V; Asa Norte; Brasília/DF; CEP 70836-900.

9.4. **Da Liquidação**

9.4.1. 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, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

9.4.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- o prazo de validade;

- a data da emissão;
- os dados do contrato e do órgão Contratante;
- o período respectivo de execução do contrato;
- o valor a pagar; e
- eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.4.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, 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 ao Contratante;

9.4.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta online 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, de 2021.

9.4.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

9.4.6. 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 do Contratante.

9.4.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o 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.

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

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

9.5. **Do Prazo de pagamento**

9.5.1. O pagamento será efetuado **no prazo de até 10 (dez) dias úteis** contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

9.5.2. No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA poderão atualizados conforme estipulado na lei 14.133, de 2021.

9.6. **Da Forma de pagamento**

9.6.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

9.6.4. 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.

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

9.7. **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

9.7.1. A Contratada será responsabilizada pelas condutas em desacordo com o disposto no contrato e no edital de licitação, sujeitando-se às seguintes sanções:

I - Advertência;
II - Multa;
III - Impedimento de licitar e contratar; e
IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.7.2. A penalidade de advertência será aplicada quando a Contratada der causa à inexecução parcial do contrato e não for justificável a aplicação de penalidade mais grave.

9.7.3. A sanção de impedimento de licitar e contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta por até 3 (três) anos e será aplicada, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, quando a Contratada:

I - Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
II - Der causa à inexecução total do contrato;
III - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
IV - Não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
V - Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocada dentro do prazo de validade de sua proposta;
VI - Ensejar o retardamento da execução do serviço ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.

9.7.4. A sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar consistirá em impedimento de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos por um período mínimo de 3 (três) e máximo de 6 (seis) anos e será aplicada nas hipóteses do item 9.7.3 que justificam a aplicação de penalidade mais grave ou ainda quando a empresa contratada:

I - Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
II - Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

III - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
IV - Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
V - Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.7.5. Em conjunto com as sanções dos itens 9.7.2, 9.7.3, 9.7.4 a autoridade competente poderá:

I - Aplicar multa entre 0,5% (cinco décimos por cento) e 30% (trinta por cento) do valor do contrato; e
II - Determinar a extinção unilateral do contrato.

9.7.6. O atraso injustificado na execução deste contrato sujeitará a Contratada a multa de mora, que será aplicada nos seguintes percentuais, tendo como base de cálculo o valor da parcela adimplida com atraso:

I - 1% (um porcento) pelo 1º (primeiro) dia de atraso;
II - 0,10% (um décimo porcento) por dia de atraso, a partir do dia 2º (segundo) até o 15º (décimo quinto);
III - 0,25% (vinte e cinco centésimos porcentuais) por dia de atraso, a partir do dia 16º (décimo sexto) até o 30º (trigésimo).

9.7.7. O Contratante avaliará se o atraso no adimplemento parcial ou total do objeto configura simples impontualidade, passível de multa moratória, ou inexecução do contrato, que sujeitará a Contratada às demais sanções administrativas previstas, avaliando as circunstâncias do caso concreto e a utilidade ou aproveitamento do objeto para a Administração.

9.7.8. A aplicação de multa de mora não impedirá que o Contratante a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada das demais sanções previstas neste Termo.

9.7.9. A multa compensatória não obsta a apuração e cobrança das perdas e danos decorrentes do descumprimento do contrato.

9.7.10. A não apresentação da documentação prevista no item 9.7.3 deste Termo de Referência ou a constatação de qualquer irregularidade relativa às demais condições de habilitação e qualificação que ensejaram a presente contratação sujeitarão a empresa contratada à pena de advertência e à sua notificação para sanear o vício ou irregularidade:

9.7.11. O inadimplemento da obrigação no prazo assinalado na notificação sujeitará a Contratada ao disposto nos incisos I e II do item 9.7.5.

9.7.12. O atraso no adimplemento de outras obrigações acessórias, não previstas expressamente nos itens anteriores, sujeitará a Contratada à multa moratória de 0,05% (meio décimo porcento) a 0,1% (um décimo por cento), ao dia, sobre o valor total do contrato, até o limite de 30 (trinta) dias, a critério do Contratante, observando-se os critérios constantes do item 9.7.16 sem prejuízo das demais sanções.

9.7.13. Durante o período de 30 (trinta) dias previsto nos itens 9.7.6 e 9.7.12, desta cláusula, a critério do Contratante, este contrato poderá ser rescindido, sem prejuízo das demais sanções.

9.7.14. Ressalvadas as penalidades do inciso I do item 9.7.5, o somatório das demais multas previstas neste item não poderá superar, em cada mês, o máximo de 15% (quinze por cento) do valor mensal do contrato ou de 1/12 do valor total.

9.7.15. A reincidência na aplicação do percentual máximo previsto no item anterior poderá ensejar a extinção unilateral do contrato.

9.7.16. Nos processos de apuração de infrações, serão assegurados o direito ao contraditório e à ampla defesa, observadas as disposições legais e regulamentares, e serão levados em consideração na aplicação das sanções:

I - A natureza e a gravidade da infração cometida;
II - As peculiaridades do caso concreto;
III - As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
IV - Os danos que dela provierem para o Contratante;
V - A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle;
VI - A não reincidência da infração;
VII - A atuação da Contratada em minorar os prejuízos advindos de sua conduta omissiva ou comissiva;
VIII - A execução satisfatória das demais obrigações contratuais.

9.7.17. A multa moratória de valor irrisório poderá ser convertida em pena de advertência, a critério da autoridade competente.

9.7.18. Em casos excepcionais, caso a multa moratória se mostre desproporcional à gravidade da infração e ao prejuízo ou risco de prejuízo dela decorrente, a autoridade competente poderá, justificadamente, reduzi-la, em atendimento ao disposto no item 9.7.16 deste Termo de Referência.

9.7.19. A multa aplicada, após regular processo administrativo e garantido o direito de ampla defesa, será descontada das faturas emitidas pela Contratada ou recolhida ao Conselho Federal de Química – CFQ.

9.7.20. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pelo Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, ou será cobrada judicialmente.

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

10.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1.1. A presente contratação direta será realizada por meio de dispensa de licitação, com fulcro no artigo 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, in verbis:

10.1.2. Para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

10.1.3. Verifica-se, portanto, do disposto acima, a necessidade de atendimento a dois requisitos para a configuração de dispensa de licitação: em primeiro, o órgão ou entidade contratada deve integrar a Administração Pública e ser criada com o fim específico de produzir bens ou prestar os serviços contratados; e, em segundo, o preço contratado estar compatível com o praticado no mercado.

10.1.4. No que tange ao primeiro requisito, o fornecedor dos serviços será a empresa pública SERPRO, Serviço Federal de Processamento de Dados, cuja finalidade se verifica no artigo 1º da Lei n° 5.615 /1970:

> Art 1º O serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), criado pela Lei nº 4.516, de 1 de dezembro de 1964, empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda, tem por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, através de computação eletrônica ou eletromecânica, a prestação de assistência no campo de sua especialidade.

10.1.5. Considerando o objeto da contratação e que o SERPRO é entidade dotada de personalidade jurídica de direito privado, com patrimônio próprio e sob controle da União, criada para o fim específico de realizar serviços de Tecnologia da Informação para a Administração

Pública Federal, constata-se o atendimento do primeira requisito do art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021 para a realização da contratação em tela por dispensa de licitação. Art 75, inc IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado. Links de toda a documentação do SERPRO (https://serprodrive.serpro.gov.br/s/Fs6yd8N8SeboPeH).

10.1.6. Ademais, cabe destacar que o presente instrumento encontra respaldo nos Acórdãos do Tribunal de Contas da União - TCU nº 869/2006-Plenário, 2393/2013-Plenário, e 1174/2019 - Plenário, entre outros, que reafirmam a possibilidade de dispensa de licitação ao se contratar empresa pública para fornecimento do objeto deste Termo de Referência, assim como tratam do reconhecimento do serviço prestado pela empresa pública SERPRO.

10.1.7. Com relação ao segundo requisito, a compatibilidade de preços com aqueles praticados no mercado encontra- se demonstrado no documento PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO.

10.2. **Regime de execução**

10.2.1. O regime de execução do contrato será por EXECUÇÃO INDIRETA do tipo pelos regimes de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO, quando se contrata serviço por preço certo de unidades determinadas. Entendida como uma técnica de gestão administrativa, a execução indireta (ou terceirização) possibilita em que atividades não essenciais (auxiliares, instrumentais ou acessórias) sejam transferidas para um prestador especializado ao passo que possibilita à ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE implementar medidas de eficiência administrativa e foco em suas atividades finalísticas

10.3. **Da Aplicação da Margem de Preferência**

10.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

10.4. **Exigências de habilitação**

10.4.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

10.5. **Habilitação jurídica**

10.5.1. 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;

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

10.5.3. 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;

10.5.4. 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;

10.5.5. 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.

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

10.5.7. 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

10.5.8. 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.

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

10.6. **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

10.6.2. 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.

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

10.6.4. 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;

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

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

10.6.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital 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.

10.6.8. 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.

10.7. **Qualificação Econômico-Financeira**

10.7.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física,

desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

10.7.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

10.7.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

10.7.4. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

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

10.7.6. 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;

10.7.7. 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.

10.7.8. Caso a empresa licitante 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 **5%** do valor total estimado da parcela pertinente.

10.7.9. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

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

10.8. **Qualificação Técnica**

10.8.1. Não se aplica.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação é de **R$ 1.490.404,27 (um milhão, quatrocentos e noventa mil, quatrocentos e quatro reais e vinte e sete centavos), para um período de 36 meses.**

Item	Tipo	Descrição do Item	Unidade de Medida	Valor unitário	Quantidade Mensal	Valor Mensal	Valor Anual	Valor para 3 anos
1	Infraestrutura	Cloud Services Brokerage (Serviço de provimento em nuvem multicloud) - **SOB DEMANDA**	CSB	R$ 1,77	13.239,05	R$ 23.433,12	R$ 281.197,42	R$ 843.591,27
2	Sustentação	Cloud Service Management (Projeto Gerenciado - Básico)	Unidade	R$ 4.997,00	1	R$ 4.997,00	R$ 59.964,00	R$ 179.892,00
3	Consultoria	Cloud Generic Professional Services (Serviço de consultoria especializada) - **SOB DEMANDA**	Horas	R$ 1.297,00	10	R$ 12.970,00	R$ 155.640,00	R$ 466.920,00
TOTAL						**R$ 41.400,12**	**R$ 496.801,42**	**R$ 1.490.404,27**

12. CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

ITEM DA CONTRATAÇÃO ESTIMATIVA FINANCEIRA			
ITEM	NATUREZA	EXERCÍCIO	VALOR ANO
1, 2 e 3	339039	2025/2026	R$ 502.699,13
		2026/2027	R$ 502.699,13
		2027/2028	R$ 502.699,05
TOTAL			**R$ 1.508.097,40**

13. REAJUSTE

13.1. Para o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, aos órgãos integrantes do sistema de administração de recursos de tecnologia da informação do poder executivo federal - SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

13.2. O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do índice de custo de tecnologia da informação (ICTI), apurado pelo instituto de pesquisa econômica aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.

13.3. Haja vista que a apuração do ICTI é realizada mensalmente pelo (IPEA), o que inviabiliza a sua ponderação e proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

13.4. Caso o índice oficial de reajuste ainda não tenha sido publicado no mês do aniversário contratual, o reajuste será aplicado **imediatamente após sua divulgação oficial**, com efeitos financeiros **retroativos à data de aniversário contratual**, procedendo-se ao pagamento da diferença, se for o caso.

13.5. Exemplo prático:

Contrato assinado: **10/02/2024**
Reajuste previsto: fevereiro/**2025**
ICTI de fevereiro/2025(acumulado): **7,21 (**publicado em **março/2025)**
Pagamentos de fevereiro e março/2025: Devem ser ajustados **retroativamente**, conforme o índice publicado.

Valor pago mensal: R$ 100.000,00
Reajuste do valor de fevereiro: **R$ 7.210,00** (100.000,00*7,21%)

Valor mensal pago em março e retroativo de Fev: R$107.210,00(Março) +R$7.210,00 (fevereiro) = **R$114.420,00 (Total Fev+Mar)**
Os meses subsequentes será pago o valor : **107.210,00**

13.6. Para fins de reajuste contratual, considera-se como **data-base** o mês da **assinatura do contrato**, o qual também será adotado como a **data do orçamento e** tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 - Io) / Io
R = Vo x Ir
V1 = Vo + R
Onde:

- **Ir** - índice de reajustamento
- **I1** - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)
- **Io** - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)
- **R** - valor do reajustamento procurado
- **V1** - preço final já reajustado
- **Vo** - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)
- Para utilização do ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação), os valores de "**Io**" e "**I1**" podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.
- https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/wp-content/uploads/2024/05/240506_cc_63_nota_7_dados.xlsx

13.7. De acordo com o inciso I, do art. 136, da Lei n. 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte da Contratada.

13.8. Após a efetivação pela autoridade competente da parte CONTRATANTE, o apostilamento deverá ser encaminhado à CONTRATADA no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da assinatura do documento.

13.9. De acordo com o art. 2º da lei no 10.192 de 2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

13.10. O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste contrato.

13.11. O reequilíbrio por meio de revisão, dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, a base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por meio de termo aditivo próprio.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos do Conselho Federal de Química, previstos para o exercício de 2025:

14.1.1. Centro de Custo: 03.02.01.002 - Atividade de Gestão - Gerência da Tecnologia da Informação

14.1.2. Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.33.90.40.002 - Hospedagem de Sistemas em Nuvem e Site

15. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

15.1. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

16. DESCRIÇÃO DO OBJETO

16.1. DEFINIÇÕES BÁSICAS

16.1.1. **Partes**: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CONTRATANTE e o SERPRO.

16.1.2. **Contratante**: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

16.1.3. **Loja SERPRO:** Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

16.1.4. **Central de Ajuda:** Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

16.1.5. **Área do Cliente:** Canal eletrônico disponibilizado ao CONTRATANTE por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

16.1.6. **TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas)** : Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CONTRATANTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CONTRATANTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

16.1.7. **DevOps:** "Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos". Adaptado

de: https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

16.1.8. **Cloud Computing:** Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

16.1.9. **Corretor de nuvem (Cloud Broker):** É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

16.1.10. **Projeto**: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CONTRATANTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CONTRATANTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

16.1.11. **Evento Crítico**: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

16.1.12. **MVP:** Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product ─ MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

16.1.13. **Sprint:** Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de: https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

16.1.14. **Backlog:** Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

16.1.15. **Workload:** "No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.". Adaptado de: https://docs.microsoft.com/enus/ azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

16.2. **DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO**

16.2.1. A CONTRATADA deve prover um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital, permitindo que o gestor público de TIC faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

16.2.2. A solução deve disponibilizar, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

16.2.3. A oferta integrada de serviços deverá possibilitar ao CONTRATANTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

16.2.4. Através da plataforma da CONTRATADA, o CONTRATANTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

16.2.5. Ao realizar a contratação do serviço, o CONTRATANTE terá acesso - por demanda e independente da localização -ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem da CONTRATADA, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

16.2.6. Por meio do contrato, o CONTRATANTE tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades à CONTRATADA, por meio da contratação dos serviços opcionais.

16.3. **CARACTERÍSTICA ESPECIFICAS DO SERVIÇO**

16.3.1. O atendimento às demandas do CONTRATANTE deverá ser feito por projeto.

16.3.2. A solução CONTRATADA deve contemplar os seguintes serviços profissionais.

16.3.3. **Cloud Services Brokerage**

16.3.3.1. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e a Contratada destes serviços (em nuvem).

16.3.3.2. A Contratada não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo Contratante, na variação do volume de uso dos recursos, na definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros da Contratada.

16.3.3.3. O que deve fazer:

16.3.3.4. A Contratada deve manter uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão deve ficar ativa para o Contratante das soluções da rede da Contratada e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas da Contratada.

16.3.3.5. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o Contratante deverá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para um serviço técnico sob demanda oferecido pela Contratada.

16.3.3.6. Como deverá funcionar:

16.3.3.7. O Contratante terá acesso, por demanda e independentemente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises da Contratada – a Nuvem de Governo, que também opera como um dos provedores disponíveis.

16.3.3.8. A contratada deve garantir acesso contínuo e de alto desempenho aos principais provedores de nuvem: AWS, Azure, Oracle,

Google Cloud, Huawei, Nuvem de Governo e IBM.

16.3.3.9. O Contratante escolherá o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realizará o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, a Contratada deverá abrir demanda para execução de um serviço técnico sob demanda da Contratada.

16.3.3.10. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pela Contratada. O acompanhamento do uso de recursos deverá ser feito pelo portal Web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud deverá ser de responsabilidade do Contratante, e este deverá ser delegar uma parte da responsabilidade a Contratada mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

16.3.3.11. Para novas aplicações, o ideal é que a Contratada ofereça um serviço técnico sob demanda da Contratada e participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço deverá ser executado mediante a abertura de demanda específica por parte do Contratante.

16.3.3.12. Entregas do Cloud Services Brokerage:

16.3.3.13. Catálogo de ofertas de serviços em nuvem.

16.3.3.14. O Contratante terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

16.3.3.15. Recomendações para otimização de consumo.

16.3.3.16. Sempre que for identificada alguma distorção no consumo ou a utilização ineficiente de funcionalidades ou serviços, os Contratantes que estiverem vinculados aos planos Básico ou Intermediário de CSM deverão receber da Contratada recomendações para o uso mais eficiente dos recursos em nuvem. Essas orientações serão fornecidas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (Technical Account Management – TAM). No plano Avançado, esse acompanhamento já está incluído como parte integrante do escopo de serviços. Adicionalmente, na hipótese de contratação do serviço de Multicloud, o Contratante fará jus ao apoio contínuo da equipe TAM, que, por meio de análises periódicas de consumo e otimização, poderá propor melhorias no uso do ambiente, apresentar recomendações personalizadas, fornecer insights sobre tendências de uso e disponibilizar outras informações relevantes, com o objetivo de maximizar a eficiência operacional e financeira do ambiente em nuvem.

16.3.3.17. Corretagem customizada:

16.3.3.18. Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo Contratante durante a vigência do contrato.

16.3.3.19. Suporte de atendimento unificado:

16.3.3.20. Toda a interação com os provedores parceiros deverá ser realizada pela Contratada. Todo atendimento de suporte deverá ser realizado em língua portuguesa.

16.3.3.21. Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM):

16.3.3.22. O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que deverá auxiliar o Contratante fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o Contratante no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da Contratada. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo Contratante por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

16.3.3.23. Conectividade:

16.3.3.24. O acesso aos serviços em nuvem deverá ser feito via Internet ou por conexão física dedicada, com túnel criptografado para tráfego de dados, junto a Contratada, caso ela disponha deste serviço.

16.3.3.25. Marketplace:

16.3.3.26. O Marketplace é uma loja on-line de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor.

16.3.3.27. No Marketplace, o Contratante deverá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o Contratante deverá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

16.3.3.28. No contexto do Cloud Service Brokerage, a Contratada disponibilizará ao Contratante a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realizará a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja on-line.

16.3.3.29. Caberá ao Contratante:

16.3.3.30. Analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

16.3.3.31. Solicitar à Contratada o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem.

16.3.3.32. Solicitar à Contratada habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado.

16.3.3.33. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e a CONTRATADA destes serviços (em nuvem).

16.3.3.34. A CONTRATADA não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, na variação do volume de uso dos recursos, na definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.

16.3.3.35. O que deve fazer

16.3.3.36. A CONTRATADA deve manter uma conexão física dedicada com cada provedor

parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão deve fica ativa para o CONTRATANTE das soluções da rede da CONTRATADA e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas da CONTRATADA.

16.3.3.37. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE deverá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda para um serviço técnico sob demanda oferecido pela CONTRATADA.

16.3.3.38. Como deverá funcionar

16.3.3.39. O CONTRATANTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (da CONTRATADA).
3.2.1.4.2. O CONTRATANTE escolherá o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realizará o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, a CONTRATADA
deverá abrir demanda para execução de um serviço técnico sob demanda da CONTRATADA.

16.3.3.40. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pela CONTRATADA.

16.3.3.41. O acompanhamento do uso de recursos deverá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud deverá ser de responsabilidade do CONTRATANTE, e este deverá ser delegar uma parte da responsabilidade a CONTRATADA mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

16.3.3.42. Para novas aplicações, o ideal é que a CONTRATADA ofereça um serviço técnico sob demanda da CONTRATADA e participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço deverá ser executado mediante a abertura de demanda específica por parte do CONTRATANTE.

16.3.3.43. Entregas do Cloud Services Brokerage:

16.3.3.44. Catálogo de ofertas de serviços em nuvem.

16.3.3.45. O CONTRATANTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

16.3.3.46. Recomendações para otimização de consumo.

16.3.3.47. Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE deverá receber da CONTRATADA recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, o CONTRATANTE deve receber apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o CONTRATANTE a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

16.3.3.48. Corretagem customizada

16.3.3.49. Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato.Suporte de atendimento unificado

16.3.3.50. Toda a interação com os provedores parceiros deverá ser realizada pela CONTRATADA. Todo atendimento de suporte deverá ser realizado em língua portuguesa.

16.3.3.51. Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

16.3.3.52. O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que deverá auxiliar o CONTRATANTE fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da CONTRATADA. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

16.3.3.53. Conectividade

16.3.3.54. O acesso aos serviços em nuvem deverá ser feito via internet ou por conexão física dedicada, com túnel criptografado para tráfego de dados, junto a CONTRATADA, caso ela disponha deste serviço.

16.3.3.55. Marketplace

16.3.3.56. O Marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor.

16.3.3.57. No Marketplace, o CONTRATANTE deverá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o CONTRATANTE deverá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

16.3.3.58. No contexto do Cloud Service Brokerage, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realizará a a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja online.

16.3.3.59. Caberá ao CONTRATANTE:

16.3.3.60. Analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante;

16.3.3.61. Solicitar ao CONTRATADO o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem; e

16.3.3.62. Solicitar ao CONTRATADO habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado.

16.3.3.63. **Cloud Services Management (Gerenciamento de Serviços em Nuvem)**

16.3.3.64. Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do Contratante, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente. O serviço de CSM destina-se a fornecer suporte técnico e operacional especializado para auxiliar o CONTRATANTE na gestão de sua infraestrutura de nuvem. Embora a CONTRATADA atue na sustentação e no monitoramento do ambiente contratado via broker, a responsabilidade primária pela gestão estratégica, pelas configurações específicas das aplicações, pela disponibilidade dos sistemas hospedados, pelas políticas de segurança da informação aplicadas aos dados e aplicações, e pela gestão completa de backup e recuperação de dados e ambientes permanece sob competência do CONTRATANTE, conforme detalhado nas Obrigações Específicas das Partes. Os diferentes planos de CSM (Básico, Intermediário, Avançado) oferecem níveis distintos de envolvimento operacional e suporte, mas sempre atuando como apoio à equipe de TI do CFQ, que mantém o controle e a responsabilidade final.

16.3.3.65. O que deve fazer:

16.3.3.66. O modelo do suporte à infraestrutura de nuvem deverá ser oferecido sob a forma de no mínimo três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do Contratante em alguma das nuvens da Contratada. Cada plano deve possuir um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

16.3.3.67. O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do Contratante, visa mapear as necessidades do Contratante e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

16.3.3.68. A tabela abaixo apresenta as diferenças entre os planos de gerenciamento de serviços em nuvem.

Serviços e Processos	**Básico**	**Intermediário**	**Avançado**
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	X	X	X
Catalogação de Scripts (junto ao CONTRATANTE)	X	X	X
Gestão de Banco de Soluções		X	X
Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/prov.	3º nível/prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Suporte assistido	X	X
Gestão de backup		X	X
Gestão da Monitoração		Infra	APM
Gestão da Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem			X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de desempenho			X

Legenda: " "=> Não Contempla; "X"=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou

16.3.3.69. **Gestão Técnica de Contas:**

16.3.3.70. Previsto para o plano avançado.

16.3.3.71. O serviço de gestão técnica de contas tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo Contratante através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o Contratante no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da Contratada.

16.3.3.72. Central de Atendimento:

16.3.3.73. **Formulário de Atendimento:**

16.3.3.74. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

16.3.3.75. O formulário Web deverá ser a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e mudanças (RDM). Este formulário deve ser disponibilizado para o Contratante contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

16.3.3.76. C**atalogação de Scripts (junto ao Contratante):**

16.3.3.77. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

16.3.3.78. Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

16.3.3.79. **Gestão de Banco de Soluções:**

16.3.3.80. Previsto para os planos intermediário e avançado.

16.3.3.81. Trata-se de um banco de soluções que deverá estar disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

16.3.3.82. **Linha vermelha:**

16.3.3.83. Previsto para o plano avançado.

16.3.3.84. Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do Contratante (indisponibilidade).

16.3.3.85. **Resposta a incidentes:**

16.3.3.86. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

16.3.3.87. Trata-se da reação a incidentes dentro do tempo esperado e, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

16.3.3.88. **Medição de maturidade de segurança:**

16.3.3.89. Previsto para os planos intermediário e avançado.

16.3.3.90. A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução deve usar um conjunto de cenários de ataques complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

16.3.3.91. É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente.

16.3.3.92. Este serviço deverá ser realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

16.3.3.93. O Serviço deverá ser executado 2 (duas) vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do Contratante.

16.3.3.94. Outras unidades de testes do tipo BAS deverão ser adquiridas separadamente por horas de consultoria.

16.3.3.95. **Gestão de backup:**

16.3.3.96. Previsto para os planos intermediário e avançado.

16.3.3.97. Este serviço deve contemplar a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

16.3.3.98. **Criação de VPN site-to-site:**

16.3.3.99. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

16.3.3.100. A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a Internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

16.3.3.101. Para o plano básico o serviço prestado deve ser de suporte assistido para que o Contratante estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano deve prever 2 (duas) VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas deverão ser utilizadas para o túnel entre nuvem e o Contratante, funcionando de forma redundante.

16.3.3.102. Para os planos intermediário e avançado, 2 (duas) VPNs deverão ser destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e o Contratante, no entanto, a Contratada é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o Contratante fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido da Contratada, se necessário.

16.3.3.103. A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o Contratante tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com a Contratada.

16.3.3.104. **Gestão de Monitoração:**

16.3.3.105. Previsto para os planos intermediário e avançado.

16.3.3.106. Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do Contratante.

16.3.3.107. No plano intermediário a monitoração deverá estar focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

16.3.3.108. No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do Contratante deverão ser monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

16.3.3.109. **Gestão de Mudanças:**

16.3.3.110. Previsto para os planos intermediário e avançado.

16.3.3.111. A gestão de mudanças deve garantir, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TIC sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do Contratante. Esse serviço deve possuir as seguintes etapas:

16.3.3.112. Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos

gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que deverão ser executadas, por meio de uma comunicação efetiva.

16.3.3.113. Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço.

16.3.3.114. Acompanhamento dos testes e validação junto ao Contratante.

16.3.3.115. **Gerenciamento de problemas:**

16.3.3.116. Previsto para os planos intermediário e avançado.

16.3.3.117. A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

16.3.3.118. A investigação do problema pode ser solicitada pelo Contratante ou por equipe da Contratada através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

16.3.3.119. Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, deverá ser aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

16.3.3.120. **Suporte operacional (tempo de atendimento):**

16.3.3.121. Previsto para os planos intermediário e avançado.

16.3.3.122. Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do Contratante, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

16.3.3.123. Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem:

16.3.3.124. Previsto para os planos intermediário e avançado.

16.3.3.125. O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do Contratante, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do Contratante.

16.3.3.126. **Configurar WAF no ambiente de nuvem:**

16.3.3.127. Previsto para planos intermediário e avançado.

16.3.3.128. O Web Application Firewall deve proteger as aplicações Web com filtragem e monitoração do tráfego Web entre a aplicação e a Internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

16.3.3.129. Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

16.3.3.130. **Gerenciamento de níveis de Serviços:**

16.3.3.131. Previsto para o plano avançado.

16.3.3.132. Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

16.3.3.133. **Gestão de crise:**

16.3.3.134. Previsto para o plano avançado.

16.3.3.135. O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

16.3.3.136. Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do Contratante (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo Contratante).

16.3.3.137. Uma sala de crise deverá ser instaurada, a critério da Contratada, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 (três) horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

16.3.3.138. **Análise de desempenho:**

16.3.3.139. Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

16.3.3.140. Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

16.3.3.141. Como deve funcionar:

16.3.3.142. A ativação do Gerenciamento de Serviços em Nuvem, conforme decisão do Contratante, pode ocorrer em seguida à assinatura do contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o Contratante irá ativar o serviço.

16.3.3.143. A Contratada definirá com o apoio do Contratante o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do Contratante.

16.3.3.144. Após a conclusão da internalização do projeto, a Contratada assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

16.3.3.145. **Cloud Generic Professional Services (Serviços de Consultoria de Profissionais em Nuvem)**

16.3.3.146. Serviços de consultoria especializados para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas a Contratada não especificados nos demais serviços.

16.3.3.147. O atendimento às demandas estará condicionado a uma análise de viabilidade prévia pelo Contratada.

16.3.3.148. A Contratada poderá recusar demandas para o Serviços Profissional Genérico em Nuvem que não sejam compatíveis com os

serviços contratados.

16.3.3.149. Disponibilização:

16.3.3.150. Será feita a avaliação das necessidades do CONTRATANTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes

16.3.3.151. O que deve fazer:

16.3.3.152. O serviço consiste no levantamento da necessidade do CONTRATANTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CONTRATANTE.

16.3.3.153. Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

16.3.3.154. O que entrega:

16.3.3.155. A entrega deste serviço deverá ser executa conforme acordado entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução definida

16.3.3.156. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

16.4. **DAS OBRIGAÇÕES ESPECIFICAS DAS PARTES:**

16.4.1. A CONTRATADA somente realizará o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não deverá ser responsável pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.

16.4.2. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do CONTRATANTE, e este pode delegar uma parte da responsabilidade a CONTRATADA, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços da CONTRATADA, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

16.4.3. **Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage**

16.4.4. DA CONTRATADA:

16.4.5. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TIC;

16.4.6. Fornecer material de capacitação na ferramenta;

16.4.7. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

16.4.8. Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

16.4.9. Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

16.4.10. Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

16.4.11. Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas; e

16.4.12. Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

16.4.13. DO CONTRATANTE:

16.4.14. Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem; e

16.4.15. Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

16.4.16. **Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management**

16.4.17. DA CONTRATADA:

16.4.18. Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

16.4.19. DO CONTRATANTE:

16.4.20. Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA.

16.4.21. **Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services**

16.4.22. DA CONTRATADA:

16.4.23. Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

16.4.24. Analisar a necessidade do CONTRATANTE;

16.4.25. Estimar o esforço para execução do serviço;

16.4.26. Estabelecer o plano de trabalho;

16.4.27. Executar o plano de trabalho;

16.4.28. Tratar riscos/desvios;

16.4.29. Propor solução.

16.4.30. DO CONTRATANTE:

16.4.31. Contratar o Cloud Services Brokerage da CONTRATADA;

16.4.32. Realizar validação do plano de trabalho.

16.5. **ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO E SEGURANÇA EM NUVEM**

16.5.1. Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, a CONTRATA deve:

16.5.2. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas

nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

16.5.3. Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

16.5.4. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não autorizado.

16.5.5. Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

16.5.6. Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

16.5.7. Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

16.5.8. Em linha com a cláusula da aderência à Lei nº. 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei n. 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

16.5.9. Que os provedores expressamente indicados pela CONTRATADA como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

16.5.10. Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

16.6. **CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

16.6.1. São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos:

16.6.2. O contrato com a CONTRATADA deve englobar todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

16.6.3. O CONTRATANTE terá uma equipe operacional de TI própria e apta para assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

16.6.4. A área de TIC do CONTRATANTE deverá ser responsável pela gestão dos projetos na nuvem e deve demandar formalmente a CONTRATADA, via Central de Serviços, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

16.6.5. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

16.6.6. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CONTRATANTE, para um ou mais projetos, são competência do CONTRATANTE;

16.6.7. Para o uso dos serviços para desenho de arquitetura de nuvem, gerenciamento de migração para nuvem, automação e engenharia para nuvem, gerenciamento de serviços em nuvem e serviços profissional genérico em nuvem deverá ser obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

16.6.8. Após a contratação, o ponto de contato do CONTRATANTE deverá ser sempre a CONTRATADA, não devendo o CONTRATANTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

16.6.9. A CONTRATADA não se responsabilizará pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CONTRATANTE;

16.6.10. A disponibilidade ofertada pela CONTRATADA deverá ser limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratado. A CONTRATADA não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.

16.6.11. A CONTRATADA deverá ser responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

16.6.12. Cabe ao CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

16.6.13. Cabe ao CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

16.6.14. O CONTRATANTE deverá ser o responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do seu conteúdo (incluindo qualquer dado pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do seu conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em seu conteúdo e (c) qualquer uso que ele faça dos serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos do contrato a ser firmado. À medida que o CONTRATANTE divulgue ou transfira seu conteúdo a um terceiro, a CONTRATADA não deverá ser responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

16.6.15. A CONTRATADA pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CONTRATANTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das ofertas de serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente deverá ser aplicada após uma notificação a CONTRATANTE.

16.6.16. A CONTRATADA restaurará o acesso imediatamente após o CONTRATANTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

16.6.17. O CONTRATANTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

16.6.18. O CONTRATANTE deverá ser o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que corram na sua conta.

16.6.19. É de responsabilidade do CONTRATANTE notificar o CONTRATADA sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

16.6.20. O CONTRATANTE reconhece e concorda que a CONTRATADA não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

16.7. **CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO**

16.7.1. A habilitação de credenciais deverá ser disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CONTRATANTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

16.8. **DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

16.8.1. A propriedade intelectual relativa às tecnologias, metodologias, modelos, algoritmos, códigos-fonte, documentações técnicas, fluxos de processos e demais ativos desenvolvidos, seja de forma direta ou indireta, no âmbito da prestação dos serviços definidos neste contrato, é de titularidade exclusiva da CONTRATANTE. Essa titularidade abrange todos os direitos morais e patrimoniais, inclusive os decorrentes de inovações, customizações ou aprimoramentos realizados durante a execução contratual.

16.9. **NÍVEIS DE SERVIÇO**

16.9.1. Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

16.9.2. Indicador Serviço Nível de Serviço

Indicador	Serviço	Nível de Serviço
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuário	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda.
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado: **Básico:** 30min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível **Intermediário:** 20min - > quando sistema de produção fora do ar 2 horas - > quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - > quando solicitação de serviço **Avançado:** 10min - > sistema de produção fora do ar 1 hora - > sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - > solicitações de serviç

16.9.3. Os níveis de serviço deverão ser aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

16.9.4. TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

16.9.5. Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

16.9.6. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

16.9.7. Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados deverão ser reportadas aos prepostos indicados pelo CONTRATANTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

16.9.8. **Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos**

16.9.9. O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário deverá ser aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo CONTRATANTE] - [conclusão do atendimento] PCM = (QDM/QTT) * 100

onde:

- TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket;
- [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido.
- [Tempo em espera por validação pelo CONTRATANTE] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo CONTRATANTE.
- [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora;
- PCM = % de cumprimento da meta;
- QDM = Qtde de tickets dentro da meta; e
- QTT = Qtde total de tickets.

16.9.10. O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, deverá ser aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%.

onde:

- TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket;
- [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido.
- D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;
- T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;
- ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.
- Observação 1:Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

16.9.11. O indicador de Tempo de Reação, deverá ser aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]; e
PTR = (QDM/QTT) * 100.

onde:

- [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket,
- no formato data/hora
- [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora
- PTR = % de cumprimento da meta
- QDM = Qtde de tickets dentro da meta
- QTT = Qtde total de tickets

16.9.12. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço.

16.9.13. O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados deverá ser calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

16.9.14. Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

- Desc= Valor do desconto;
- Ia = Indicador atingido;
- Ic = Indicador contratado; e
- VS = Valor do serviço no mês - QTT = Qtde total de tickets

16.9.15. Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

- Desc = Valor do desconto;
- Ia = Indicador atingido;
- Ic = Indicador contratado; e
- VS = Valor do serviço no mês.

16.10. **PRAZOS E PROCEDIMENTOS**

16.10.1. Ativação (entrega após a contratação)

16.10.2. Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

16.10.3. Para os demais serviços: Deverão ser estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

16.10.4. Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados).

16.10.5. Não deverá ter tolerância para manutenção da operação e dos dados do CONTRATANTE após a vigência contratual ser encerrada.

16.10.6. Caberá ao CONTRATANTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

16.10.7. Os ambientes em nuvem do CONTRATANTE deverão ser desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

16.10.8. A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

16.10.9. Recuperação de dados e de ambientes.

16.10.10. A CONTRATADA não deverá ser responsável por garantir a recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CONTRATANTE.

16.11. **ATENDIMENTO TÉCNICO**

16.11.1. O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

16.11.2. Para gestão sobre as workloads o CONTRATANTE deverá contratar o serviço Cloud Service Management.

16.11.3. Não deverão ser atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

16.11.4. A solicitação de atendimento técnico, pelo CONTRATANTE para o serviço desejado, deverá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

16.11.5. Deverá ser aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

16.11.6. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CONTRATANTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

16.11.7. Caso haja algum desvio, o CONTRATANTE deverá entrar em contato com a CONTRATADA informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

16.11.8. Ao final do atendimento o CONTRATANTE deverá receber um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

16.11.9. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, ...). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços da CONTRATADA classificará este acionamento em registro de incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média deverá ser realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, ...). O tratamento de acionamento de severidade baixa deverá ser realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

16.12. **CANAIS DE ATENDIMENTO**

16.12.1. A CONTRATADA deve disponibilizar diversos canais de atendimento ao CONTRATANTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico.

17.	**ANEXOS**
17.1.	Anexo I - Termo de Compromisso (0197408)
17.2.	Anexo II - Termo de Ciência (0197408)
17.3.	Proposta Comercial Padrão SERPRO Atualizada (0210803)
17.4.	Decisões Arquiteturais - Serpro Multicloud CFQ (0196444)

_____

Integrante Requisitante
Carlos Vinicius Bonfim da Silva

Coordenador de Sistemas, Processos e Inovação
Assinado Eletronicamente

_____

Integrante Técnico
Patrícia Alves de Lima
Analista de Sistemas e Processos
Assinado Eletronicamente

_____

Integrante Administrativo
Deborah Kadja da Silva Alencar
Analista Administrativa
Assinado Eletronicamente

_____

Autoridade Máxima da Área de TIC
Henrique Selvero Menezes Cardoso
Gerente de TI
Assinado Eletronicamente

Aprovado por:

_____

Weverton Borges do Nascimento de Sousa

Gerente Executivo do CFQ

Assinado Eletronicamente

_____

José de Ribamar Oliveira Filho

Presidente do CFQ

Assinado Eletronicamente

Documento assinado eletronicamente por **Deborah Kadja da Silva Alencar**, **Analista**, em 17/07/2025, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020 .

Documento assinado eletronicamente por **Patricia Alves de Lima**, **Analista de Tecnologia da Informação**, em 17/07/2025, às 17:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020 .

Documento assinado eletronicamente por **Carlos Vinícius Bonfim da Silva**, **Coordenador (a)**, em 17/07/2025, às 17:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020 .

Documento assinado eletronicamente por **Henrique Selvero Menezes Cardoso**, **Gerente**, em 17/07/2025, às 17:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no Decreto nº 10.543, de 15 de novembro de 2020 .

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfq.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0184433** e o código CRC **E422FBD0**.

SCS Quadra 09 Edificio Parque Cidade Corporatre, Torre B, 9º andar
@cidade_unidade@/, CEP
Telefone: (61) 2099-3300 - www.cfq.org.br