



**PREFEITURA
DA CIDADE DO
RIO DE JANEIRO**

**IPLANRIO - EMPRESA
MUNICIPAL DE INFORMÁTICA S.A.**

TERMO DE REFERÊNCIA

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE LICENÇA DE SOLUÇÃO
DE FIREWALL CHECKPOINT SECURITY GATEWAY NGTP PARA
OPENSERVIDOR COM ALTA DISPONIBILIDADE, GERÊNCIA
CENTRALIZADA DOS GATEWAYS E INTELIGÊNCIA DE EVENTOS,
SUPPORTO TÉCNICO ESPECIALIZADO PREMIUM PELO PRAZO DE 24
MESES E TREINAMENTO PARA 2 (dois) PROFISSIONAIS DA
CONTRATANTE.**

AGOSTO/2020



1. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço para atualização de licenças de solução de firewall Checkpoint Security Gateway NGTP para opensever com alta disponibilidade, gerência, centraliza e inteligência de eventos, suporte técnico especializado “premium” e treinamento para 2 (dois) profissionais da CONTRANTANTE para proteção de perímetro interno e externo da rede de dados da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

2. DA JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O serviço de firewall é essencial para proteção da rede dados da Prefeitura, e suas unidades descentralizadas, permitindo o controle de todo o tráfego de entrada e saída de dados, sendo que seu funcionamento é contínuo e requer atualizações constantes para garantir a entrega dos serviços prestados aos cidadão da Cidade do Rio de Janeiro, assegurando a disponibilidade, confidencialidade, integridade e autenticidade das informações trafegadas pela rede Corporativa da Prefeitura contra ameaças de vírus, trojans, spam e demais ameaças cibernéticas.

A solução também fornece o serviço de VPN para permitir o acesso pela internet com segurança a rede de dados da Prefeitura, essencial as atividades remotas.

Neste contexto, há necessidade de manter o suporte para proteção da rede e de ampliar a capacidade da solução existentes para permitir o aumento de tráfego da internet, disponibilizar o aumento de usuários de VPN, bem como proceder à nova contratação de empresa para prestação de serviços de suporte técnico em relação às licenças.



3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação tem fundamento na Lei 10.520/2002 e Artigo 5º, V, do Regulamento de Licitações e Contratos da IplanRio – RLC IPLANRIO.

4. DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A prestação de serviços deve contemplar:

- a) Atualização de todas as licenças da solução Checkpoint Security Gateway de 8 cores existente na CONTRATADA para Security Gateway para 16 cores com pacote de NGTP, alta disponibilidade ativo-ativo e deve contemplar todos os módulos de proteção e demais configuração existentes no **item 4.1**, com os ajustes e melhorias necessárias para as quantidades de gateways, capacidade e servidores, desde que não haja prejuízo ao funcionamento do ambiente.
- b) Prestação de suporte técnico especializado do tipo “premium” em regime 24x7x365 dias para apoiar as atividades de manutenção preventiva e corretiva, migrações entre equipamentos, emergenciais para garantir o pleno funcionamento da solução de proteção do perímetro externo e interno e sanar dúvidas e orientações sobre o produto.
- c) Ministrando treinamento oficial para 2 (dois) profissionais da CONTRATANTE.

4.1. Solução existente na CONTRATANTE:

As licenças estão registradas sob o código de cliente número 0005256928

4.1.1. Muros 1 e 2 (Ativo-Ativo)

- Checkpoint Security Gateway
 - Versão GAIA R80.10
 - **Licença para processador 8 Cores (CPSG-C-8-U)**
 - **Quantidade de servidores: 2 openserver**
-



- **Quantidade de gateway: 2 muros**
- **Alta disponibilidade: Ativo-Ativo**
 - Aceleração de pacotes ativado (CPSB-ACCL/CPSB-ACCL-M/ CPSB-ACCL-M-HA)
 - Tamanho de Internet : 15.000 Mbps
 - Número de usuários : 30.000
 - Gateway de perímetro , tipo DMZ
 - **Cliente Virtual Private Network**
 - **Licença, mínima de 500 usuários concorrentes de VPN**
 - Módulos de blades ativas:
 - Firewall (CPSB-FW),
 - Advanced Networking (CPSB-ADN/CPSB-ADN-M/ CPSB-ADN-M-HA),
 - IPSec VPN (CPSB-VPN),
 - Intrusion Prevention System (CPSB-EBP-IPS),
 - Application Control (CPSB-EBP-APCL),
 - URL Filtering (CPSB-EBP-URLF),
 - Content Awareness (CPSB-EBP-CTNT),
 - Identity Awareness (CPSB-IA),
 - Antivírus (CPSB-EBP-AV),
 - Anti-Bot (CPSB-EBP-ABOT),
 - Anti-Spam & E-mail Security (CPSB-EBP-ASPM),
 - Anti-Spyware,
 - SSL Inspection,
 - Web Proxy
 - Remote Access (CPVP-VPS-1-NGX)
 - Remote Access VPN softwareblade (CPSB-SWB)
 - EndPoint Connect (CPVP-VSC-5-NGX+500)
 - EndPoint Access Control Perp (CPEP-PERP)
- Open Server:
 - Dell PowerEdge R730, 1 processador Intel Xeon CPU E5430@2,66Ghz, 12 cores, memória 128GbRAM. 4 portas SFP+ de 10Gbe, 2 portas Ethernet RJ-45, 4 discos de 1,8 Terabytes

4.1.2. Gerência

Checkpoint Security Manager

- Versão GAIA R80.30
 - Licença para Security Manager (CPSM-C-25)
 - **Quantidade de servidor : 1 openserver**
 - **número de gateways: 2 muros**
 - Módulos ativos:
 - Network Policy managent blade (CPSB-NPM)
 - Event Correlation blade(CPSB-EVCR)
 - Endpoint Policy Management blade (CPSB-EPM)
-



Logging and Status blade (CPSB-LOGS)
Monitoring blade (CPSB-MNTR)
Provisioning Blade (CPSB-PRVS)
IPS Event Analysis blade(CPSB-IPSA)

- Open Server:
Dell PowerEdge R740, 1 processador Intel Xeon CPU Silver 4216@2,10Ghz, 16 cores, memória 128GbRAM. 4 portas SFP+ de 10Gbe, 2 portas Ethernet RJ-45, 4 discos de 2 Terabytes

4.1.3. Logs

Checkpoint SmartEvent e SmartReport

- Versão GAIA R80.30
- Licença para Security Manager (CPSM-C-10)
- **Quantidade de servidor: 1 openserver**
- **Número de gateway: 2 muros**
- Mmódulos ativos, com pacotes mínimos para gerenciar 02 gateways
- Reporting (CPSB-RPRT-10)
- SmartWorkflow Blade(CPSB-WKFL-10)
- Event Correlation Blade (CPSB-EVCR-10)
- Open Server:
Dell PowerEdge R740, 1 processador Intel Xeon CPU Silver 4216@2,10Ghz, 16 cores, memória 128GbRAM. 4 portas SFP+ de 10Gbe, 2 portas Ethernet RJ-45, 4 discos de 2 Terabytes

4.2. Circuito de dados existentes na CONTRATANTE

- Internet: com 2 (dois) canais de 2Gbps cada, de operadoras diferentes e 1 (um) canal de 10Gbps PIX , somam 14 Gbps
 - Redes descentralizadas: com 1500 circuitos de LPCD de throughput diferentes, somam 30Gbps
 - Redes não corporativas (prestadores de serviços): com 10 circuitos de LPCD de throughput diferentes, somam 2Gbps
-



5. DA ATUALIZAÇÃO DAS LICENÇAS

- 5.1. Deverá ser aplicada a atualização das licenças de Checkpoint, dentro do prazo estabelecidos no **item 14**, em todos os equipamentos Open Server existentes na CONTRATANTE.
- 5.2. Deverão ser utilizadas as versões mais recentes, durante toda a vigência do contrato e ajustar às quantidades necessárias para o ambiente existente de gateways, descritos no **item 4.1**.
- 5.3. As licenças devem ser de direito de uso perpétuo para a CONTRATANTE.
- 5.4. Deverá contemplar todas as atualizações de definições de assinaturas ativas de todos os componentes existentes, descritos no **item 4.1** durante toda a vigência do contrato.
- 5.5. Deverá contemplar todas as atualizações de versões das licenças, que ocorram durante a vigência do contrato, sem ônus para a CONTRATADA.

6. SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO

- 6.1. Prestar suporte especializado de manutenção e suporte nas licenças da solução Checkpoint para garantir o pleno funcionamento da rede de dados da CONTRATANTE.
 - 6.2. Disponibilizar técnico especializado para suporte pelo período de 24 horas por 7 dia, durante o período de vigência do contrato, para garantir o perfeito funcionamento da solução.
 - 6.3. Os serviços contratados poderão ser executados após o expediente, em finais de semana ou feriados.
 - 6.4. Os serviços de manutenção emergencial, preventiva e corretiva deverão ser executados no ambiente da CONTRATANTE.
 - 6.5. Resolver vulnerabilidades de segurança, erro ou falhas detectadas no software.
-



- 6.6. As atualizações de versões do software devem ser compatíveis com as configurações de Open Server existente na CONTRATADA.
 - 6.7. Deverá implantar novas versões, aplicar patches de atualização, documentar e prestar suporte técnico especializado durante a vigência do contrato.
 - 6.8. Toda atividade executada pela CONTRATADA deverá ser entregue documentação ao responsável técnico da CONTRATANTE, em até 72 horas, após a demanda para aceite.
 - 6.9. A CONTRATADA será responsável por todas as atividades referentes ao reposicionamento lógico e físico da solução de proteção de perímetro (ex. migração de posicionamento externo para interno, modificação na topologia de rede etc.), sempre que demandada pela CONTRATANTE.
 - 6.10. A CONTRATADA deverá prestar todo o apoio necessário para garantir o funcionamento das soluções a partir da abertura de chamado, através de Central de Atendimento (número telefônico e site na Internet), fornecendo, no momento da abertura do chamado, o número, data e hora, devendo possibilitar a indicação do nível de prioridade para o mesmo. Este será considerado o início para contagem dos prazos estabelecidos nos itens seguintes. No caso da central de chamados da CONTRATADA encontrar-se fora do município do Rio de Janeiro, esta deverá oferecer número de telefone de Discagem Direta Gratuita (DDG).
 - 6.11. A CONTRATADA deverá possuir “web site” na INTERNET, com visão para os profissionais indicados pela CONTRATANTE, com os recursos mínimos de: acompanhamento do status do chamado, medidas tomadas, pendências e emissão de relatórios de chamados técnicos.
 - 6.12. Todos os chamados para solicitação de serviço, deverão seguir as seguintes premissas:
 - a) Os chamados poderão ser abertos durante todo o período do dia, incluindo sábados, domingos e feriados, no regime de 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana;
 - b) A CONTRATADA se obrigará a resolver problemas técnicos, on-site, em até 4(quatro) vezes no período de 12 (doze) meses, e todos os ônus para deslocamento e de hospedagem serão da CONTRATADA, caso seja necessário, dentro dos prazos estipulados no Acordo de Nível de Serviço, descritos no **item 11**.
 - c) A CONTRATADA se obrigará a informar as atualizações de softwares, em até 48 horas após disponibilização pelo fabricante, para análise de criticidade, que definirá o modelo de manutenção preventiva a ser seguido, e em acordo com a CONTRATANTE.
-



- 6.13. Os chamados abertos somente poderão ser fechados após autorização de funcionário designado pela CONTRATANTE. Será nulo o fechamento de chamado de forma irregular e poderá implicar em multa prevista no **item 11.3** deste TR, caso o nível de SLA descritos no **item 11.2**, seja ultrapassado.
- 6.14. A CONTRATANTE deverá informar as pessoas autorizadas a abrir e fechar chamados junto à CONTRATADA, bem como o meio pelo qual a autorização de fechamento será formalizada.
- 6.15. A CONTRATANTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do contrato. A CONTRATADA deverá possuir parceria vigente com o fabricante do produto, conforme **item 10.19**, a fim de garantir os serviços prestados à IPLANRIO.
- 6.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar, quando da formalização da contratação, um gerente de serviço, responsável técnico por realizar o acompanhamento periódico dos serviços prestados, realizando visitas mensais para promover interações com os técnicos da IPLANRIO, atuando preventivamente, prestando consultorias de suporte, identificando necessidades, fornecendo feedbacks e monitorando o desempenho do suporte técnico.
- 6.17. A CONTRATADA deverá participar ativamente das possíveis atualizações/migrações de novas versões da solução oferecida, ou mesmo do reposicionamento destas, sempre que demandada pela CONTRATANTE, seguindo plano de ações que possua, pelo menos, as fases descritas abaixo:
- I. Levantamento;
 - II. Planejamento;
 - III. Homologação;
 - IV. Execução;
 - V. Operação assistida;
 - VI. Conclusão;
- 6.18. A CONTRATADA deve retirar dos serviços qualquer profissional que, a critério da CONTRATANTE, apresente conduta inadequada ao trabalho colaborativo ou desempenho insuficiente.
- 6.19. A CONTRATADA deve comunicar, imediatamente, por escrito, quaisquer dificuldades encontradas pelos técnicos alocados para execução dos serviços que, eventualmente, possam prejudicar a boa e pontual execução dos trabalhos, pactuando-se como INEXISTENTE as dificuldades não formalizadas de imediato.
-



7. DO TREINAMENTO

- 7.1. A CONTRATADA deverá prover treinamento oficial “CCSA - Check Point Security Administration”, com carga horária mínima de 24 horas, para 02 (dois) profissionais da CONTRATANTE em turma única.
- 7.2. O Treinamento deverá utilizar a última versão do firmware/software disponível e instalada na CONTRATANTE, contemplando instalação, configuração e utilização de todas as funcionalidades da solução ofertada e conteúdo programático da grade de treinamento oficial do fabricante.
- 7.3. O treinamento deverá ter aulas práticas em ambiente que simule a versão configurada na CONTRATANTE.
- 7.4. Deverá ser realizado em horário comercial, conforme data acordada entre as partes.
- 7.5. Deverá ser ministrado em centro de treinamento, na cidade do Rio de Janeiro (centro ou arredores) ou remoto através de plataforma de EAD, desde que haja interação entre aluno e instrutor.
- 7.6. Deverá ser fornecido material didático em mídia digital e impresso para o treinamento com conteúdo programático que abranja os componentes da solução.
- 7.7. Deverá ser fornecido certificado de participação do treinamento.
- 7.8. O idioma utilizado nos cursos deverá ser necessariamente o português.
- 7.9. O prazo para realização não deve ultrapassar **30 (trinta) dias úteis**, após a retirada da nota de empenho.
- 7.10. Os servidores participantes farão avaliação do curso com atribuição de grau, conforme indicado abaixo:
- I (Insuficiente) – 0 a 25%
 - R (Regular) – 26 a 50%
 - B (Bom) – 51 a 75%
 - O (Ótimo) – 76 a 100%
- 7.11. Se o treinamento for contratado de forma isolada e o prazo para sua realização não ultrapassar 30 (trinta dias) e o valor estiver dentro do limite legal, poderá ser dispensada a assinatura do termo contratual, que será substituído pela Nota de empenho.
- 7.12. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar infraestrutura mínima para a realização do treinamento;
-



8. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1. Prova de aptidão da empresa licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio de certidão(ões) ou atestado(s), fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

8.1.1. Considera-se compatível com o objeto da licitação o atestado que demonstrar ter fornecido licença e suporte técnico em solução de firewall Checkpoint Security, em uma pessoa jurídica de direito público ou privado, por qualquer prazo.

8.2. Não será admitida a apresentação de atestado de capacidade técnica emitido por empresa ou empresas do mesmo grupo econômico em favor da licitante participante, no caso desta também pertencer ao grupo econômico.

8.3. Será admitida a soma dos atestados ou certidões apresentadas pelas licitantes, desde que os mesmos sejam tecnicamente pertinentes e compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

8.4. Declaração formal da licitante de que, no momento da assinatura do contrato, atenderá as exigências contidas no **item 10.14**.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 9.1. Realizar os pagamentos na forma e condições previstas;
- 9.2. Realizar a fiscalização do objeto deste Termo de Referência.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

- 10.1. Entregar as licenças e executar os serviços de acordo com todas as exigências contidas no Termo de Referência e na proposta;
 - 10.2. Tomar as medidas preventivas necessárias para evitar danos a terceiros, em consequência da execução dos serviços;
-



- 10.3. Responsabilizar-se integralmente pelo ressarcimento de quaisquer danos e prejuízos, de qualquer natureza, que causar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução do objeto desta contratação, respondendo por si, seus empregados, prepostos e sucessores, independentemente das medidas preventivas adotadas e da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
 - 10.4. Atender às determinações e exigências formuladas pela CONTRATANTE;
 - 10.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, efeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, no prazo determinado pela Fiscalização;
 - 10.6. Responsabilizar-se, na forma do Contrato, por todos os ônus, encargos e obrigações comerciais, sociais, tributárias, trabalhistas e previdenciárias, ou quaisquer outras previstas na legislação em vigor, bem como por todos os gastos e encargos com material e mão de obra necessária à completa execução dos serviços:
 - a) Em caso de ajuizamento de ações trabalhistas contra a CONTRATADA, decorrentes da execução do presente Contrato, com a inclusão do Município do Rio de Janeiro ou da CONTRATANTE como responsável subsidiário ou solidário, a CONTRATANTE poderá reter, das parcelas vincendas, o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;
 - b) No caso da existência de débitos tributários ou previdenciários, decorrentes da execução do presente Contrato, que possam ensejar responsabilidade subsidiária ou solidária da CONTRATANTE, as parcelas vincendas poderão ser retidas até o montante dos valores cobrados, que serão complementados a qualquer tempo com nova retenção em caso de insuficiência;
 - c) As retenções previstas nas alíneas “a” e “b” poderão ser realizadas tão logo tenha ciência o Município do Rio de Janeiro ou a CONTRATANTE da existência de ação trabalhista ou de débitos tributários e previdenciários e serão destinadas ao pagamento das respectivas obrigações caso o Município do Rio de Janeiro ou entidade da Administração Pública indireta sejam compelidos a tanto, administrativa ou judicialmente, não cabendo, em nenhuma hipótese, ressarcimento à CONTRATADA;
-



- d) Eventuais retenções previstas nas alíneas “a” e “b” somente serão liberadas pela CONTRATANTE se houver justa causa devidamente fundamentada.
- 10.7. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação durante todo prazo de execução contratual.
- 10.8. Responsabilizar-se, na forma do Contrato, pela qualidade dos serviços executados e dos materiais empregados, em conformidade com as especificações do Termo de Referência, com as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, e demais normas técnicas pertinentes, a ser atestada pelos responsáveis pela fiscalização da execução do contrato, assim como pelo refazimento do serviço e a substituição dos materiais recusados, sem ônus para o(a) CONTRATANTE e sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 10.9. Responsabilizar-se inteira e exclusivamente pelo uso regular de marcas, patentes, registros, processos e licenças relativas à execução desta contratação, eximindo a CONTRATANTE das consequências de qualquer utilização indevida.
- 10.10. Indicar, nas notas fiscais emitidas, quando o objeto envolver prestação de serviços, o efetivo período do mês que está sendo faturado.
- 10.11. Manter atualizado os contatos telefônicos, meios de comunicação e formas de abertura de chamados e solicitações de suporte técnico online.
- 10.12. Responder, formalmente, dentro de 03 (três) dias úteis, a todas as correspondências emitidas pelo responsável da CONTRATANTE, prestando todos os esclarecimentos solicitados.
- 10.13. Notificar e, após análise e aprovação da responsável pela CONTRATANTE, executar a atualização de softwares sempre que as mesmas forem liberadas pelo fabricante.
- 10.14. Disponibilizar, no momento da assinatura do contrato, uma equipe treinada, em regime de 24X7, que acumule, no mínimo, as seguintes certificações:

Certificação	Quantidade mínima de certificações
Certified Information Systems Security Professional (CISSP)	01
Certificação da solução ofertada de Firewall	01

Tabela 1 – Certificações exigidas



- 10.15. A comprovação da certificação deverá ser efetuada através da demonstração, no momento da assinatura do contrato, de certificado da respectiva Instituição Certificadora ou fabricante dos softwares.
- 10.16. As certificações devem estar atualizadas, admitindo-se até 360 dias corridos para atualização, desde a liberação da nova versão por parte da Fabricante.
- 10.17. O vínculo dos profissionais descritos na **“Tabela 1 – certificações exigidas”**, deverá ser comprovado, no momento da assinatura do contrato, mediante apresentação de ficha de Registro de Empregado (FRE), Cópia da CTPS, Atos Constitutivos da empresa, Contrato de Prestação de Serviços, conforme o caso.
- 10.18. A CONTRATADA deverá enviar documentação que comprove a manutenção das condições exigidas à comissão de fiscalização, sempre que assim for solicitada, ou semestralmente em caso de ausência de solicitação.
- 10.19. A CONTRATADA deverá apresentar uma declaração de parceria do fabricante válida, durante a prestação de serviço.
- 10.20. A Contratada deverá apresentar, no momento da assinatura do contrato, a certificação ICSA Network Firewall da solução ofertada.
- 10.21. Caso não seja o fabricante, a Contratada deverá comprovar, no momento da assinatura do contrato, o seu relacionamento técnico e comercial com o fabricante que se vise demonstrar que a pretensa CONTRATADA está autorizada a comercializar e fornecer os equipamentos descritos neste Termo de Referência, de forma a resguardar a Administração Pública quanto ao cumprimento do Objeto, a origem dos produtos e ao suporte dos equipamentos ofertados. Esta comprovação se dará pela apresentação de autorização para comercialização, atestando a capacidade técnica e comercial da licitante para o fornecimento dos produtos originais, por meio de uma das formas abaixo:
- a) Declaração do fabricante dos produtos atestando ao proponente a sua condição de distribuidor;
 - b) Declaração do fabricante do produto atestando ao proponente sua condição de representante ou de revendedor;
 - c) Declaração do distribuidor do produto atestando ao proponente a sua condição de representante ou de revendedor, acrescida da declaração da alínea “a”;
 - d) Declaração do fabricante, no caso de produtos de procedência estrangeira, acompanhada de tradução juramentada para o
-



idioma nacional, atestando ao proponente sua condição de importador e, ainda, se for o caso, do importador para o proponente atestando sua qualidade de distribuidor, representante ou revendedor; e/ou;

- e) Impressão de página oficial do fabricante do produto na Internet, onde o proponente figure numa das hipóteses acima (distribuidor, representante ou revendedor), devendo ser informado o endereço da página para uma possível confirmação de conteúdo.

10.22. Observar todas as exigências e obrigações contidas no presente Termo de Referência

11 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

11.1 Fica estabelecido o seguinte Acordo de Nível de Serviço (SLA) para a prestação de suporte técnico especializado descrito no **item 7**, cujo não cumprimento por parte da CONTRATADA poderá implicar em multa, conforme estabelecido neste termo, cuja criticidade é sempre definida pela contratante com base na **tabela 2 – SLA's**.

11.2 A contagem dos tempos que suportam a gestão de SLA será iniciada na abertura do chamado e somente será considerado findo o tempo de resposta para chamados quando existir registro de início de tratamento do incidente relatado na solução de controle de chamados, conforme tabela abaixo:

Severidade	Critério de Classificação do Contratante	Tempo de Resposta	Tempo de Solução
Alto Impacto	Serviço indisponível ou seriamente comprometido	Até 2 horas	Até 4 horas
Médio Impacto	Operando com Restrições	Até 4 horas	Até 6 horas
Impacto reduzido	Restrição pontual em funcionalidade	Até 8 horas	Até 12 horas

Tabela 2 - SLA's.

11.3 Pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos na **tabela 2 - SLA**, para resposta ou restabelecimento dos serviços em 100% (cem por cento) de operabilidade, a CONTRATANTE aplicará multa, segundo a fórmula:

Fórmula: $M = t \cdot v$

M- Valor da multa devida pela Contratada

t- Tempo excedido do SLA, em minutos



- i- Índice conforme **tabela 3 - Valor do índice “i”**
v- Valor da mensalidade do contrato

Severidade	Critério de Classificação do Contratante	Até 60 minutos	Após 60 minutos
Alto Impacto	Serviço indisponível ou seriamente comprometido	0,0005	0,0006
Médio Impacto	Operando com Restrições	0,0003	0,0004
Impacto reduzido	Restrição pontual em funcionalidade	0,0001	0,0002

Tabela 3 - Valor do índice “i”

- 11.4 Para tempo de solução maior que 60 minutos o cálculo da multa deverá ser o somatório do cálculo com os dois índices.
- 11.5 As multas deverão ser aplicadas por chamados não atendidos nos prazos contratados e não haverá interrupção na contagem do tempo em período noturno, feriados ou finais de semana.
- 11.6 A CONTRATANTE deverá subtrair do tempo excedido no atendimento os atrasos que esta tiver dado causa e efetuar o respectivo desconto no cálculo.
- 11.7 Define-se Tempo de Resposta como o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o registro no sistema de controle, disponível pela CONTRATADA.
- 11.8 Define-se como o Tempo de Solução o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o reestabelecimento pleno dos serviços, seja por reparo ou substituição do equipamento reclamado.
- 11.9 As multas por descumprimento de SLA de Resposta e de Solução decorrem de faltas contratuais diferentes, portanto podem ser aplicadas em conjunto.
- 11.9.1 Exemplo de aplicação de multa por descumprimento de prazo contratual de atendimento:
- a) *Exemplo1: Para uma paralisação que ultrapasse o SLA de Solução em um chamado DE ALTO IMPACTO em 90 minutos, para uma mensalidade contratual de R\$ 5000,00, com 15 minutos de atraso causado pela CONTRATANTE.*

$M=tiv$

M- Valor da multa devida pela Contratada



$$\begin{aligned}t &= 90 - 15 = 75 \\v &= 5000 \\M1 &= 60 \times 0,0005 \times 5000 = 150 \\M2 &= 15 \times 0,0006 \times 5000 = 45\end{aligned}$$

$$M = M1 + M2 = \text{R\$ } 195,00$$

- b) *Exemplo2: Para um chamado que ultrapasse o SLA de Resposta em um chamado DE MÉDIO IMPACTO em 100 minutos, para uma mensalidade contratual de R\$ 5000,00. Não foi ultrapassado o tempo de solução, logo a multa será apenas em função do tempo de resposta, que teve incremento de Índice devido à demora na resposta.*

$$\begin{aligned}M &= tiv \\M &= \text{Valor da multa devida pela Contratada} \\t1 &= 60 \\t2 &= 40 \\v &= 5000 \\M1 &= 60 \times 0,0003 \times 5000 = 90 \\M2 &= 40 \times 0,0004 \times 5000 = 80 \\M &= M1 + M2 = \text{R\$ } 170,00\end{aligned}$$

- 11.10 As punições previstas neste Termo de Referência para Nível de Acordo de Serviços não afastam as demais penalidades previstas no **item 20** deste Termo de Referência.

12 DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES

- 12.1 Todos os produtos resultantes dos serviços desenvolvidos pela CONTRATADA deverão ser entregues a CONTRATANTE, que terá direito de propriedade sobre os mesmos, inclusive códigos fonte, documentação, componentes básicos e bibliotecas, utilizados no desenvolvimento e/ou manutenção do produto.
- 12.2 O direito patrimonial e a propriedade intelectual dos Produtos/Serviços contratados são exclusivos da CONTRATANTE.
- 12.3 A CONTRATADA obriga-se a tratar como "segredos comerciais e confidenciais", quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos e modelos relativos aos serviços ora contratados, utilizando-os apenas para as finalidades previstas neste ajuste, não podendo revelá-los ou facilitar a sua revelação a terceiros.
-



- 12.4 A CONTRATADA obriga-se a manter o Serviço Contratado em completo sigilo e a não retirar ou destruir qualquer indicação dele constante, referente à propriedade da CONTRATANTE.
- 12.5 Compromete-se ainda a tomar todas as medidas cabíveis para que seus empregados cumpram estritamente a obrigação por ela assumida. Salvo para fins de segurança back-up a CONTRATADA não extrairá cópias, não permitindo que o façam, nem reproduzirá qualquer parte do Serviço Contratado, sob qualquer forma, sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE.

13. DO LOCAL DA ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1 A entrega dos equipamentos, licenças e execução dos serviços de migração e suporte técnico serão no seguinte endereço: Rua Afonso Cavalcanti, 455, sala 307, Bloco II, prédio Anexo do Centro Administrativo São Sebastião (CASS) , Cidade Nova – Rio de Janeiro.
- 13.2 O serviço de treinamento serão prestados em local adequado a ser disponibilizado pela CONTRATADA, mediante aceitação da CONTRATANTE.

14. DOS PRAZOS

- 14.1. O Contrato vigorará a partir da data da sua assinatura até 24 (vinte e quatro) meses contados desta.
- 14.1.1. O prazo de atualização das licenças será de 30 (trinta) dias úteis, contados da data de assinatura do contrato, consistindo na instalação, configuração, migração e entrada em funcionamento.
- 14.2. O prazo de execução dos serviços poderá ser prorrogado ou alterado nos termos do Decreto Municipal 44.698/18 e do Regulamento de Licitações e Contratos da IplanRio.
- 14.2.1. No caso de serviços continuados, o contrato poderá ser prorrogado por até 5 (cinco) anos, na forma do Decreto Municipal n.º 44.698/18 e do Regulamento de Licitações e Contratos da IplanRio.
- 14.3. O prazo de realização de treinamento será de 30 (trinta) dias úteis, prorrogável a critério da CONTRATANTE, contados a partir da assinatura do contrato.
-



- 14.4. Somente ocorrerá reajustamento do Contrato decorrido o prazo de 24 (vinte e quatro) meses contados da data da sua assinatura.

15 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 15.1 A CONTRATADA prestará garantia de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato, como determina o art. 457 do RGCAF, a ser prestada antes do ato de assinatura, em uma das modalidades previstas no art. 445 do RGCAF e no art. 91 do Regulamento de Licitações e Contratos da IplanRio – RLC IPLANRIO. Seus reforços poderão ser igualmente prestados nas mesmas modalidades. Caso o fornecedor escolha a modalidade seguro-garantia, esta deverá incluir a cobertura das multas eventualmente aplicadas, e, caso escolha a modalidade carta-fiança, deverá observar as regras descritas na Portaria IPLANRIO “N” Nº 153, de 09 de fevereiro de 2011.
- 15.2 A CONTRATANTE se utilizará da garantia para assegurar as obrigações associadas à contratação, podendo recorrer a esta inclusive para cobrar valores de multas eventualmente aplicadas e ressarcir-se dos prejuízos que lhe forem causados em virtude do descumprimento das referidas obrigações. Para reparar esses prejuízos, poderá a CONTRATANTE ainda reter créditos.
- 15.3 Os valores das multas impostas por descumprimento das obrigações assumidas na contratação serão descontados da garantia caso não venham a ser quitados no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da ciência da aplicação da penalidade. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.
- 15.4 Em caso de rescisão decorrente de falta imputável à CONTRATADA, a garantia reverterá integralmente à CONTRATANTE, que promoverá a cobrança de eventual diferença que venha a ser apurada entre o importe da garantia prestada e o débito verificado.
- 15.5 Na hipótese de descontos da garantia a qualquer título, seu valor original deverá ser integralmente recomposto no prazo de 7 (sete) dias úteis, exceto no caso da cobrança de valores de multas aplicadas, em que esse será de 48 (quarenta e oito) horas, sempre contados da utilização ou da notificação pela CONTRATANTE, o que ocorrer por último, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.
- 15.6 Caso o valor da contratação seja alterado, de acordo com o art. 103 do Regulamento de Licitações e Contratos da IplanRio – RLC IPLANRIO, a
-



CONTRATADA deverá complementar o valor da garantia para que seja mantido o percentual de 2% (dois por cento) do valor do Contrato.

- 15.7 Sempre que houver reajuste ou alteração do valor da contratação, a garantia será complementada no prazo de 7 (sete) dias úteis do recebimento, pela CONTRATADA, do correspondente aviso, sob pena de aplicação das sanções previstas no RGCAF.
- 15.8 A garantia contratual só será liberada ou restituída com o integral cumprimento da contratação, mediante ato liberatório da autoridade contratante, de acordo com o art. 465 do RGCAF e, quando em dinheiro, atualizada monetariamente.

16. DA FISCALIZAÇÃO E ACEITE DO OBJETO

- 16.1. A CONTRATADA submeter-se-á a todas as medidas e procedimentos de Fiscalização. Os atos de fiscalização, inclusive inspeções e testes, executados pela CONTRATANTE e/ou por seus prepostos, não eximem a CONTRATADA de suas obrigações no que se refere ao cumprimento das normas, especificações e projetos, nem de qualquer de suas responsabilidades legais e contratuais.
 - 16.2. A Fiscalização da execução do serviço caberá à comissão designada por ato da autoridade competente no âmbito da Empresa Municipal de Informática S/A - IPLANRIO. Incumbe à Fiscalização a prática de todos os atos que lhe são próprios nos termos da legislação em vigor, respeitados o contraditório e a ampla defesa.
 - 16.3. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as decisões, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela CONTRATANTE, se obrigando a fornecer os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que este necessitar e que forem considerados necessários ao desempenho de suas atividades.
 - 16.4. A CONTRATADA se obriga a permitir que o pessoal da fiscalização da CONTRATANTE acesse quaisquer de suas dependências, possibilitando o exame das instalações e também das anotações relativas aos equipamentos, pessoas e materiais, fornecendo, quando solicitados, todos os dados e elementos referentes à execução do contrato.
 - 16.5. Compete à CONTRATADA fazer minucioso exame das especificações do serviço, de modo a permitir, a tempo e por escrito, apresentar à Fiscalização, para o devido esclarecimento, todas as divergências ou dúvidas porventura encontradas e que venham a impedir o bom desempenho do Contrato. O silêncio implica total aceitação das condições estabelecidas.
-



- 16.6. A atuação fiscalizadora em nada restringirá a responsabilidade única, integral e exclusiva da CONTRATADA no que concerne ao serviço contratado, à sua execução e às consequências e implicações, próximas ou remotas, perante a CONTRATANTE, ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de eventuais irregularidades na execução contratual não implicará corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus prepostos.
- 16.7. A aceitação dos objetos deste Termo de Referência se dará mediante a avaliação de Comissão de Fiscalização designada pela autoridade competente no âmbito da Empresa Municipal de Informática S/A – IPLANRIO, e constituída na forma do art. 501, do RGCAF, que constatará se os serviços executados atendem a todas as especificações contidas neste Termo ou no processo que ensejou a presente contratação.
- 16.8. Os objetos do presente Termo de Referência serão recebidos em tantas parcelas quantas forem as relativas ao pagamento.
- 16.9. Os serviços cujos padrões de qualidade estejam em desacordo com a especificação contida neste Termo e seus anexos deverão ser recusados pela Comissão responsável pela fiscalização do contrato, que anotarás em registro próprio as ocorrências e determinará o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 5 (cinco) dias, para ratificação.
- 16.10. Na hipótese de recusa de aceitação, por não atenderem às exigências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá reexecutar quaisquer serviços defeituosos ou qualitativamente inferiores, passando a contar os prazos para pagamento e demais compromissos da CONTRATANTE da data da efetiva aceitação. Caso a CONTRATADA não reexecute os serviços não aceitos no prazo assinado, a CONTRATANTE se reserva o direito de providenciar a sua execução às expensas da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 17.1. Sem prejuízo de indenização por perdas e danos, a IplanRio poderá impor ao contratado, pelo descumprimento total ou parcial das obrigações a que esteja sujeito, as seguintes sanções, observado o Regulamento Geral do Código de Administração Financeira e Contabilidade Pública do Município do Rio de Janeiro – RGCAF e o Regulamento de Licitações e Contratos da IplanRio, garantida a defesa prévia ao contratado:
-



- I - advertência;
 - II - Multa de mora de até 1% (um por cento) por dia útil sobre o valor do Contrato ou do saldo não atendido do Contrato;
 - III - Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato ou do saldo não atendido do Contrato, conforme o caso, e, respectivamente, nas hipóteses de descumprimento total ou parcial da obrigação, inclusive nos casos de rescisão por culpa da CONTRATADA;
 - IV - suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a Administração Municipal;
- 17.2. As sanções somente serão aplicadas após o decurso do prazo para apresentação de defesa prévia do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias úteis.
- 17.3. As sanções previstas nos incisos “I” e “IV” do caput deste Item poderão ser aplicadas juntamente com aquelas previstas nos incisos “II” e “III”, e não excluem a possibilidade de rescisão unilateral do Contrato.
- 17.4. Do ato que aplicar a pena prevista no inciso IV deste Item, a autoridade competente dará conhecimento aos demais órgãos/entidades municipais interessados, na página oficial da CONTRATANTE na internet.
- 17.5. A sanção prevista no inciso “IV” do caput deste item poderá também ser aplicada às licitantes ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pelo Decreto Municipal 44.698/18, tenham:
- a) Sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;
 - b) Praticado atos ilícitos, visando a frustrar os objetivos da licitação;
 - c) Demonstrado não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE, em virtude de outros atos ilícitos praticados.
- 17.6. As multas deverão ser recolhidas no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da ciência da aplicação da penalidade ou da publicação no Diário Oficial do Município do Rio de Janeiro – D.O. RIO do ato que as impuser.
- 17.7. As multas aplicadas poderão ser compensadas com valores devidos à CONTRATADA mediante requerimento expresso nesse sentido.
-



- 17.8. Se, no prazo previsto neste item, não for feita a prova do recolhimento da multa, promover-se-ão as medidas necessárias ao seu desconto da garantia prestada, mediante despacho regular da autoridade contratante.
- 17.9. Se a multa aplicada for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente.
- 17.10. Nos casos em que o valor da multa venha a ser descontado da garantia, o valor desta deverá ser recomposto em 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de rescisão administrativa do Contrato.
- 17.11. Ressalvada a hipótese de existir requerimento de compensação devidamente formalizado, o CONTRATANTE suspenderá, observado o contraditório e ampla defesa, os pagamentos devidos à CONTRATADA até a comprovação do recolhimento da multa ou da prova de sua relevação por ato da Administração, bem como até a recomposição do valor original da garantia, que tenha sido descontado em virtude de multa imposta, salvo decisão fundamentada da autoridade competente que autorize o prosseguimento do processo de pagamento.
- 17.12. Se a CONTRATANTE verificar que o valor da garantia e/ou o valor dos pagamentos ainda devidos são suficientes à satisfação do valor da multa, o processo de pagamento retomará o seu curso.
- 17.13. As multas previstas nos incisos “II” e “III” do caput deste item não possuem caráter compensatório, e, assim, o pagamento delas não eximirá a CONTRATADA de responsabilidade pelas perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.
- 17.14. A aplicação das sanções estabelecidas neste item é da competência do Diretor-Presidente da CONTRATANTE.
- 17.15. Deve-se observar, ainda, o procedimento descrito no Regulamento de Licitações e Contratos da IplanRio no tocante à aplicação das sanções administrativas mencionadas neste item”.

18. DA MATRIZ DE RISCOS

- 18.1. Para a presente contratação foram identificados os principais riscos conhecidos na Matriz constante do Anexo I deste Termo de Referência, bem como estabelecidos os respectivos responsáveis e descritas suas respostas sugeridas.
-



- 18.2. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados na Matriz de Riscos como sendo de responsabilidade da CONTRATADA.
- 18.3. Sempre que atendidas as condições do contrato e mantidas as disposições da Matriz de Risco, considera-se mantido o equilíbrio econômico-financeiro.
- 18.4. A proposta comercial deverá ser elaborada levando em consideração a natureza e a extensão dos riscos relacionados na Matriz de Risco.

19. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 19.1. Os pagamentos serão efetuados à CONTRATADA, **mensalmente**, após a regular liquidação da despesa, nos termos do art. 63 da Lei Federal nº 4.320/64, observadas as disposições referentes ao recebimento do objeto contidas no Termo de Referência, no Edital e no contrato.
 - 19.2. Para fins de medição, se for o caso, e faturamento, o período-base de medição do serviço prestado será de um mês, considerando-se o mês civil, podendo no primeiro mês e no último, para fins de acerto de contas, o período se constituir em fração do mês, considerado para esse fim o mês com 30 (trinta) dias.
 - 19.3. O pagamento à CONTRATADA será realizado em razão dos serviços efetivamente prestados e aceitos no período-base mencionado no item anterior.
 - 19.4. O documento de cobrança será apresentado à Fiscalização, para atestação, e, após, protocolado no setor pertinente do (a) CONTRATANTE
 - 19.5. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança, os comprovantes de recolhimento do FGTS e INSS de todos os empregados atuantes no contrato, assim como Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com efeito negativo válida, declaração de regularidade trabalhista, na forma do Anexo do Edital.
 - 19.6. O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias a contar da data do protocolo do documento de cobrança no setor pertinente do (a) CONTRATANTE.
 - 19.7. No caso de erro nos documentos de cobrança, estes serão devolvidos à CONTRATADA para retificação ou substituição, passando o prazo de pagamento a fluir, então, da reapresentação válida desses documentos.
 - 19.8. O valor dos pagamentos eventualmente efetuados com atraso, desde que não decorra de fato ou ato imputável à CONTRATADA, sofrerá a incidência de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculados *pro rata die* entre o 31º (trigésimo primeiro) dia da data do protocolo do documento de cobrança no setor competente do(a) CONTRATANTE e a data do efetivo pagamento.
-



- 19.9. O valor dos pagamentos eventualmente antecipados será descontado à taxa de 1% (um por cento) ao mês, calculada *pro rata die*, entre o dia do pagamento e o 30º (trigésimo) dia da data do protocolo do documento de cobrança no setor competente do (a) CONTRATANTE.
- 19.10. O pagamento será efetuado à CONTRATADA através de crédito em conta corrente aberta em banco a ser indicado pelo (a) CONTRATANTE, a qual deverá ser cadastrada junto à Coordenação do Tesouro Municipal.

20. DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 20.1. A licitante deverá apresentar proposta de preços de acordo com as especificações deste Termo de Referência e nos moldes praticados pelo Município do Rio de Janeiro, em moeda nacional (Reais).
- 20.2. Os preços propostos deverão estar de acordo com os praticados no mercado e neles deverão estar inclusos todos os impostos, taxas, fretes, material, mão de obra, instalações e quaisquer outras despesas necessárias e não especificadas neste Termo de Referência, mas julgadas essenciais ao cumprimento do objeto desta contratação.

21. DO TIPO DE LICITAÇÃO

- 21.1. O tipo de licitação será o menor preço global.
- 21.2. O preço global se aplica pela economicidade. A divisão não se justifica mediante todos os itens do objeto fazerem parte da solução a ser ofertada, de mesmo fabricante, para atualização de licença, prestação de suporte e manutenção e treinamento, envolvem a disponibilidade de todos os sistemas críticos hospedados na Prefeitura do Rio.

Rio de Janeiro, 19 de agosto de 2020.

Luciana Nascimento Santos
Matricula 45/622.373-4
Gerente de Infraestrutura e Telecomunicações
IPLANRIO/DOP



**PREFEITURA
DA CIDADE DO
RIO DE JANEIRO**

**IPLANRIO - EMPRESA
MUNICIPAL DE INFORMÁTICA S.A.**

Aprovo o TR

João Cypriano
45/622.628-0
Diretor de Operações
IPLANRIO
