

**SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA**

SAFS - Quadra 6 - Lote 1 - Trecho III - CEP 70095-900 - Brasília - DF - www.stj.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA - EPRO**0366/2023 (v9) - Lei 14133/2021****Processo** STJ 3053/2023**Assunto:** Software de Backup e Serviço de Suporte - Lei 14133/2021**Requisitante:** Seção de Gestão de Contratações de TIC**1. OBJETO**

- 1.1. Registro de preço para fornecimento contínuo dos softwares *Veritas NetBackup Enterprise* e *Alta SaaS Protection*, na modalidade subscrição, e para contratação de serviços contínuos de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva para a solução de backup do Superior Tribunal de Justiça.
- 1.2. Conforme justificado no Estudo Técnico Preliminar, o objeto desta contratação é caracterizado como bem ou serviço comum e está definido como contratação de caráter contínuo, nos termos da alínea "k" do inciso XXIII do art. 4º e alínea "i" do art. 5º da [Instrução Normativa STJ/GDG n. 10 de 28 de abril de 2022](#).

2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

- 2.1. A especificação abaixo visa oferecer a descrição resumida e adequada das características e do quantitativo do objeto:

Item	Código	Especificação do objeto	Unidade	Quantidade
1	18333	Subscrição Netbackup Enterprise	Terabyte	485
2	18333	Subscrição Alta SaaS Protection	Usuário	4.809
3	18342	Serviço de suporte e manutenção corretiva e preventiva	Mês	24

- 2.2. A descrição completa das especificações técnicas do objeto está detalhada no ANEXO I.

3. VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

3.1. A vigência será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de assinatura do contrato.

3.2. O contrato poderá ser prorrogado por sucessivos períodos até a vigência máxima decenal, conforme disposto no artigo 107 da Lei n. 14.133/2021.

3.2.1. A prorrogação é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para o CONTRATANTE, permitida a negociação com a CONTRATADA, e da existência de créditos orçamentários consignados ao Superior Tribunal de Justiça no Orçamento Geral da União a cada exercício financeiro.

3.3. A minuta de contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas à vigência contratual e ao reajustamento de preços.

3.4. VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

3.4.1. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de um ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), e poderá ser prorrogado por igual período, desde que comprovado que o preço é vantajoso.

4. JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO

4.1. Necessidade do Negócio

4.1.1. O Superior Tribunal de Justiça possui um parque computacional diversificado e complexo de ativos de TI utilizados para prover serviços corporativos, que subsidiam os trabalhos dos seus usuários, tendo como objetivo principal atender à sociedade. O grande quantitativo de ativos, a diversificação de fabricantes e a necessidade de integração de todo esse ambiente demandam da equipe técnica um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários cujo trabalho depende do pleno funcionamento deste ambiente.

4.1.2. Todo o ambiente de backup é baseado, desde 2002, em solução Veritas NetBackup, sendo essencial a manutenção e evolução desta tecnologia. Os documentos armazenados em meio eletrônico nos equipamentos servidores de rede do STJ, assim como as bases de

dados de sistemas, são alvos de cópias de segurança e arquivamento, executadas diariamente por meio de unidades de leitura e gravação de fitas. O procedimento de cópia de segurança é crucial para garantir a integridade desses dados armazenados, permitindo sua recuperação na eventualidade de ocorrência de sinistros, tais como danos às mídias de armazenagem (discos magnéticos ou óptico-magnéticos) e casos de exclusão/alteração indevida dos próprios dados.

4.1.3. O STJ, por meio do Contrato n. 81/2019, vem mantendo a atualização das licenças perpétuas de produtos Veritas NetBackup, adquiridas e/ou atualizadas conforme cláusulas contratadas, para 221TB (terabytes) do "Veritas NetBackup Enterprise" e 4.500 caixas postais do "Veritas NetBackup Enterprise Vault Mail Box Archiving Journaling", além de um serviço de suporte, com manutenção preventiva, da plataforma de softwares deste fabricante, prestado conjuntamente pela contratada e/ou pelo fabricante, o que garante uma alta disponibilidade da solução. Este contrato tem vigência até 22/12/2023, sem possibilidade de prorrogação.

4.1.4. A partir de 2018, a Microsoft possibilitou o licenciamento de usuários em nuvem, com disponibilização compartilhada de áreas de trabalho como correio eletrônico, sharepoint, Teams e demais ferramentas do Office, permitindo que as atividades de comunicação e transferência de mensagens ocorressem diretamente pela Web e que os arquivos gerados pelos usuários também fossem armazenados em área exclusiva na rede de computadores, denominada OneDrive, respeitando todos os controles de acesso e de segurança implementados pelo Órgão. Por esta solução, o sistema de backup interno da própria Microsoft, as cópias de segurança têm retenção de 30 dias, tempo inferior ao de retenção adotado pelo STJ. O uso dessa tecnologia, cada vez mais familiarizado pelos usuários, requer também uma política eficiente de backup, com retenções por atividades, gerenciamento centralizado, com possibilidade de execução em nuvem e local, considerando que alguns tipos de atividades e arquivos precisam ser retidos por até cinco anos.

4.2. Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos

- 4.2.1. A contratação está prevista no PCAq/2023, sob os códigos STI2023-123, STI2023-124 e STI2023-125, e no Plano de Contratações de TIC 2023 que integra o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2023-2024, sob os códigos PCTIC-2023-109 e 2023-110.
- 4.2.2. Os documentos armazenados em meio eletrônico nos equipamentos servidores de rede do STJ, assim como as bases de dados de sistemas, são alvos de cópias de segurança e arquivamento, executadas diariamente por meio de unidades de leitura e gravação de fitas. O procedimento de cópia de segurança é crucial para garantir a integridade dos dados armazenados, permitindo sua recuperação na eventualidade de ocorrência de sinistros, tais como danos às mídias de armazenagem (discos magnéticos ou óptico-magnéticos) e casos de exclusão/alteração indevida dos próprios dados.
- 4.2.3. Os procedimentos de cópia de segurança desse ambiente são vitais para garantir a integridade dos dados armazenados diante da ocorrência de situações cotidianas como alteração/exclusão acidental de arquivos, ou de sinistros e/ou desastres que decorram da necessidade de recuperação dos serviços, como o ataque hacker ocorrido em outubro de 2020.
- 4.2.4. O processo de backup é crítico e gera atividades de grande carga de execução, que podem comprometer o ambiente computacional de produção, causando lentidão e até indisponibilidade dos sistemas, caso não seja adequadamente implementado com robustos softwares e equipamentos.
- 4.2.5. A contínua modernização e adequação às melhores práticas de gestão estratégica neste Tribunal tem exigido uma infraestrutura tecnológica cada vez mais robusta, com maior capacidade, taxas de transferência, segurança, alta disponibilidade e proteção dos dados.
- 4.2.6. O contínuo crescimento das bases de dados e arquivos tem levado o STJ a equivalentes investimentos para que o tempo de execução (janela de backup) não interfira no ambiente de produção, e que a recuperação dessas bases e arquivos, em caso de sinistro, não comprometa os sistemas críticos, restaurando o ambiente em tempos aceitáveis para a instituição.
- 4.2.7. O processo de cópia de segurança precisa ocorrer em período fora do expediente normal do STJ, a fim de não concorrer com uso dos sistemas informatizados. Com o sempre crescente número e porte

dos arquivos sendo copiados, é necessária a atualização periódica da infraestrutura deste ambiente. O tempo despendido para trafegar as cópias torna-se cada vez maior, em função do volume gerado e, conseqüentemente, para restaurar tais arquivos e sistemas, gasta-se mais tempo, impactando enormemente a disponibilidade dos principais sistemas ferramentas tecnológicas do Tribunal.

- 4.2.8. A solução de software de backup em uso, aliada aos recursos de "appliance" de curta retenção, de bibliotecas de fitas automatizadas e de sistema de armazenamento em discos de longa retenção, possibilita ao STJ a realização mais rápida de cópias de segurança, proporcionada pela integração nativa de solução de "media server", concentrando integradamente estas funções com a de armazenamento proprietário dos dados copiados e transferidos pelo software.
- 4.2.9. Toda a solução de backup - tais como gerenciamento, agendamento de execução e geração de políticas de cópia e restauração - utilizada pelo Tribunal está configurada nessa suíte Netbackup Enterprise, operando de forma nativa e transparente ao público interno, possibilitando maior segurança e celeridade na cópia dos arquivos gerados pelos usuários, assim como uma restauração segura e confiável, como foi o caso da recuperação após o ataque cibernético sofrido pelo STJ.

4.3. Problema a ser resolvido

- 4.3.1. Entre os problemas a serem resolvidos, citam-se:

- a) Manter os softwares de backup licenciados devidamente atualizados em sua última versão;
- b) Manter compatibilidade de solução para recuperação do legado;
- c) Assegurar que os serviços de backup atendam aos requisitos exigidos pela instituição, suprimindo as expectativas de clientes e contribuindo para o cumprimento de suas metas e resultados estabelecidos;
- d) Proteger e gerenciar os dados baseados em nuvem da solução implantada no Microsoft Azure;
- e) Proteger, analisar, pesquisar e gerenciar dados em aplicativos de nuvem, como Office 365, Sharepoint, Teams e Exchange;

- f) Redução do tempo de indisponibilidade em caso de necessidades de restauração de serviços críticos;
- g) Manter a metodologia e políticas de backup em conformidade com as recomendações ISO 27002 e políticas internas de padronização;
- h) Acompanhar o crescimento do volume de dados do Tribunal com cópias de segurança e restaurações mais rápidas;
- i) Assegurar suporte técnico especializado para ajustes de configuração, atualização de políticas, integração de serviços e manutenções preventivas e reativas da solução; e
- j) Interação com o fabricante da solução em caso de incidentes e problemas graves ou de resolução muito demorada.

4.4. Benefícios a serem alcançados

- 4.4.1. Os novos projetos estratégicos da organização, combinados com os já existentes, tornaram a área de TI primordial e crítica para o atendimento das atividades fim da Instituição, de tal forma que, em casos de paralisações dos serviços de TIC, praticamente todos os outros também serão interrompidos. No caso específico do STJ, até mesmo os peticionamentos, trâmites e acessos aos processos administrativos e judiciais não poderiam ser vistos e/ou julgados, uma vez que todos os seus procedimentos de tramitação e visualização são realizados exclusivamente em meio eletrônico.
- 4.4.2. O contínuo crescimento da demanda e consequentemente das áreas de armazenamento, promovidas pelos novos serviços implementados pela programação estratégica interna, exige redirecionamento de todas as políticas de backup para execução de cópias primárias, assim como redimensionamento da quantidade de licenças em função desse crescimento, com ganhos de celeridade de transferência, segurança e proteção dos dados, tanto para cópias disco a disco quanto pelos recursos de deduplicação e replicação entre equipamentos, possibilitando que todos os backups sejam realizados dentro da janela de tempo programada, sem concorrência com os usuários.
- 4.4.3. Outro benefício adquirido na proposta dessa contratação será de possibilitar a execução e backup do Microsoft 365, com retenção por períodos equivalentes às políticas de retenção interna, minimizando o risco de impossibilidade de recuperação de arquivos ou áreas danificadas e excluídos há mais de 30 dias.

4.4.4. A substituição do licenciamento perpétuo pelo modelo de subscrição aumenta a possibilidade de uso de novos recursos e reduz o custo final do licenciamento, em razão de manter as mesmas condições entre si, por preço inferior ao de atualização de versionamento perpétuo.

4.4.5. De forma sintética, a proposta ora apresentada é viável para a organização, por atender aos principais quesitos de contratação, com base nos seguintes princípios:

a) Eficácia - A contratação define todos os prazos para execução dos serviços, tanto para as atividades corretivas quanto para as proativas, baseando-se em resultados e níveis de qualidade definidos;

b) Eficiência - Os prazos previstos são definidos de acordo com a necessidade e capacidade de sustentação da organização, sendo factíveis e realizáveis desde que a CONTRATADA esteja provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas;

c) Economicidade - A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos, proporcionará à Instituição obter resultados efetivos por custos justos, já que a especificação das atividades a serem realizadas dará às concorrentes igualdades de condições para provisionar o custo real da contratação. Mesmo estabelecendo a exigência de ser fornecida solução integrada em único equipamento, existem pelo menos três grandes fabricantes desse tipo de solução, todos com vários fornecedores credenciados, possibilitando ampla concorrência e, conseqüentemente, redução dos custos. Desta forma, restam também atendidos os princípios da razoabilidade e proporcionalidade;

d) Impessoalidade - Ao compreender que a maior parcela dos serviços pretendidos se amolda às características de atividades executadas por diversas empresas, a configuração da ocorrência do certame na modalidade pregão, na forma eletrônica, torna impessoal a disputa entre as empresas interessadas na execução do objeto;

e) Isonomia - A definição prévia da totalidade dos serviços previstos e a expectativa mínima de execução no que concerne ao detalhamento das atividades, resultados esperados, níveis de qualidade aceitáveis e previsão de descontos, proporcionarão a todos os concorrentes o conhecimento prévio dos serviços exigidos,

dando visibilidade ao processo e permitindo a livre concorrência de mercado;

f) Caracterização - O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe demandante, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da CONTRATADA, ou comando direto sobre seus empregados;

g) Produtividade - A garantia de funcionamento do ambiente, objeto da contratação, promoverá a certeza da obrigação de sustentabilidade da solução que, associada aos demais serviços de suporte de infraestrutura, garantirá melhor proteção e segurança das informações, versionamentos e a disponibilidade dos sistemas eletrônicos dos processos judiciais, administrativos e demais informações e dados corporativos gravados nos servidores da instituição.

4.4.6. Por se tratar de ambiente declaradamente crítico, de funcionamento contínuo e essencial para o STJ, justifica definição de margens de glosas e multas mais altas, com a perspectiva de possibilitar a garantia de sua funcionalidade e a execução dos procedimentos com a eficiência e eficácia necessárias para a sua estabilização.

4.4.7. Nesse sentido, manutenções destinadas a prevenir e corrigir erros são imprescindíveis para garantir a disponibilidade dos serviços jurisdicionais e administrativos, a integridade das informações e a estrutura desse ambiente de segurança e proteção dos dados corporativos.

4.5. Resultados pretendidos

4.5.1. Os principais resultados a serem alcançados com esta contratação são:

i. Solução de backup moderna, segura e dimensionada para atender as demandas de capacidade e desempenho para os próximos três anos;

ii. Assegurar que os serviços de TIC atendam aos requisitos exigidos pela instituição, suprimindo as expectativas de clientes e contribuindo para o cumprimento de suas metas e resultados estabelecidos;

iii. Permitir a execução da cópia de segurança de todos os dados armazenados nos ambientes corporativos;

- iv. Solução de backup com suporte e garantia dos fabricantes;
 - v. Acompanhar o crescimento do volume de dados do Tribunal com cópias de segurança e restaurações mais rápidas;
 - vi. Efetuar cópias de segurança dos dados gravados na nuvem Microsoft 365;
 - vii. Reduzir o tempo de indisponibilidade em caso de necessidades de restauração de serviços críticos;
 - viii. Garantir a qualidade e maior disponibilidade do ambiente computacional
 - ix. Proteger a infraestrutura de backup contra ataques cibernéticos e de ransomware;
 - x. Atender os princípios de eficiência administrativa, isonomia entre licitantes e economicidade.
- 4.5.2. Os resultados pretendidos em termos de recursos materiais e humanos são:
- i. Aproveitamento do conhecimento tecnológico da equipe;
 - ii. Gerenciamento centralizado do backup dos dados gerados localmente e de nuvem;
 - iii. Compatibilidade com as ferramentas de backup utilizadas.

4.6. Registro de Preços

- 4.6.1. Para definição dos quantitativos de subscrições, adotou-se como base o crescimento da área de produção nos últimos anos, calculando um percentual médio anual linear para estimar a produção de dados e informações nos próximos cinco anos.
- 4.6.2. Dessa forma, grandes projetos de mudança de estrutura estariam atendidos dentro do período. Por outro lado, projetos em produção são periodicamente revisados e até mesmo extintos, por não mais atenderem tecnologicamente as demandas internas.
- 4.6.3. A quantificação do licenciamento complementar será resultante dessas revisões, não sendo possível definir previamente e precisamente o quantitativo a ser demandado em cada fase da vigência contratual.

4.6.4. Portanto, a justificativa para o registro de preços se enquadra no inciso V do artigo 3º do Decreto n. 11.462/2023, *in verbis*:

"Art. 3º O SRP poderá ser adotado quando a Administração julgar pertinente, em especial:

[...]

V - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração."

4.6.5. Nos termos do art. 9º, § 2º, do Decreto n. 11.462/2023, por ser o STJ o único órgão contratante, o procedimento da intenção de registro de preços está dispensado.

5. METODOLOGIA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

- 5.1. O Tribunal possui licenciamento perpétuo do Veritas Netbackup Enterprise para 221 terabytes e 4.500 caixas postais do Enterprise Vault Mail Box Archiving Journaling, com direito de atualização de versionamento e suporte técnico até 21/12/2023, por força do Contrato n. 081/2019.
- 5.2. Os novos projetos implementados internamente, novos processos tramitados dos outros Tribunais para o STJ e as várias atividades desenvolvidas pelos usuários causam crescente aumento da área de origem a ser backupeada, requerendo licenciamento complementar para equiparar quantidade de licenças com capacidade de uso do armazenamento.
- 5.3. O quadro abaixo demonstra a estimativa de capacidade de armazenamento prevista para os próximos cinco anos após a aquisição:

Cálculo de crescimento de Front-End-Terabyte								
Front End	2022	2023	Taxa de crescimen to Anual	2024	2025	2026	2027	2028
Enterprise-Vault	0,41	0,4637	13,10%	0,5245	0,5932	0,6709	0,7587	0,8581
MS-Exchange-Server	0,03	0,0339	13,10%	0,0384	0,0434	0,0491	0,0555	0,0628

Cálculo de crescimento de Front-End-Terabyte								
MS-SQL-Server	0,01	0,0113	13,10%	0,0128	0,0145	0,0164	0,0185	0,0209
MS-Windows	137,55	155,5691	13,10%	175,9486	198,9979	225,0666	254,5503	287,8964
Standard	19,57	22,1337	13,10%	25,0332	28,3125	32,0215	36,2163	40,9606
VMware	141,44	159,9686	13,10%	180,9245	204,6256	231,4316	261,7491	296,0383
Total Backup Normal	299,010	338,1803		382,4819	432,5871	489,2560	553,3485	625,8372
Processos Especiais	-	40,5816	12,00%	45,8978	51,9104	58,7107	66,4018	75,1005
Estimativa Total	299,01	378,7619		428,3798	484,4975	547,9667	619,7503	700,9376

- 5.4. A margem de 12% para processos especiais foi estimada considerando o recebimento de documentos complementares de alguns processos especiais originados de CPI's e outros tipos de apurações, cujas documentações são encaminhadas para o Tribunal, permanecendo arquivadas e de acesso restrito aos magistrados e autorizado por estes, durante o prazo de decisão final dos autos. Como, em grande maioria, tratam-se de arquivos de imagens (fotos, áudios e vídeos), têm taxa de deduplicação muito baixas e de pouco aproveitamento de seus blocos com o backup normal rotineiro.
- 5.5. Em função desse crescimento, são estimados acréscimos aos 221 TB no licenciamento do Netbackup Enterprise de mais 157 TB para 2023, 50 TB para 2024 e 57 para 2025, totalizando 485 Terabytes.
- 5.6. Como nesse caso a subscrição demonstra ser mais econômica e tecnicamente mais vantajosa, pode-se estimar a contratação nas seguintes quantidades, tendo como limite máximo o quantitativo registrado:
- a) de 300 a 403 TB na assinatura da ata de registro de preços (ARP) - Regularização dos quantitativos e metade da previsão para 2024;
- b) de 30 a 152 TB na metade do aniversário da ARP - Regularização dos quantitativos estimados para 2024 e metade da previsão para 2025;

- c) de 30 a 155 TB no final do aniversário da ARP - Previsão complementar da estimativa para 2025.
- 5.7. Adotando-se o sistema de registro de preços, esses acréscimos poderão ser revisados a cada semestre, com aquisições complementares parciais, prevendo a demanda em cada exercício.
- 5.8. No caso do Alta SaaS Protection, que substituirá o Enterprise Vault Mail Box Archiving Journaling, deve-se considerar a quantidade de usuários autorizados e licenciados a acessar o Microsoft 365 (Contrato n. 056/2022), que, no seu 1º Termo Aditivo, foi aditado o acréscimo de 780 usuários aos 4029 contratados, totalizando 4.809 usuários. Como a subscrição do Alta SaaS Protection é comercializada por usuário cadastrado na nuvem, o projeto estimou a quantidade com base nas aquisições Windows e Office 365 E1, evitando o risco de algum usuário ficar sem a realização do backup de seus dados e aplicações, atualmente com uma massa de dados OneDrive de 31 Terabytes. As execuções deste item, respeitado o limite registrado, terão a seguinte estimativa:
- a) de 4.500 a 4.750 unidades na assinatura da ARP - Regularização dos quantitativos e metade da previsão para 2024;
- b) de 100 a 309 unidades na metade do aniversário da ARP - Regularização dos quantitativos estimados para 2024 e metade da previsão para 2025;
- c) de 100 a 209 unidades no final do aniversário da ARP - Previsão complementar da estimativa para 2025.
- 5.9. Dessa forma, a quantidade estimada será sempre equivalente à adquirida no contrato de licenciamento por volume de softwares Microsoft.
- 5.10. Os serviços continuados de Suporte e Manutenção Reativa e Preventiva da Solução de Backup - item 3 do objeto - terão vigência de 24 meses, conforme padronização de vigência adotada pelo STJ, sendo utilizados para ajustamento das políticas de backup, integração contínua de ferramentas, softwares e hardwares que compõem a solução, análises de desempenho, correções de projetos, implementação de novos recursos disponibilizados pelos vários itens da solução, dentre outras atividades, com emissão mensal de relatório de serviços e estatística de desempenho.

6. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

6.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

- 6.1.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares e no ANEXO I. deste Termo de Referência.
- 6.1.2. Primeiramente, cabe avaliar aspectos que indiquem um resultado de contratação mais vantajoso, sob a perspectiva do STJ, considerando aspectos do ciclo de vida objeto. Nesse contexto, o ciclo de vida do objeto (software e serviço de manutenção), perpassa as seguintes fases:
1. desenvolvimento do produto (ideação, definição, design);
 2. extração de matéria-prima e insumos;
 3. processo produtivo;
 4. logística (embalagens, transporte, comércio local);
 5. consumo (real necessidade, quantitativos, durabilidade) e,
 6. destinação final.

Na contratação em comento, cabe fazer as seguintes considerações:

Fases 1, 2, 3: do ponto de vista da produção, soluções de software não mais exigem objetos físicos (como por exemplo CDS) para proporcionar a instalação e utilização do serviço. O acesso é concedido de forma digital através de uma chave de acesso. Assim, dada a imaterialidade do serviço de backup a ser prestado, não se vislumbra impactos ambientais diretos comumente associados a fabricação de produtos como uso de recursos naturais, emissão de gases de efeitos estufa, geração de resíduos decorrente do processo de fabricação etc.

Fase 4: como se trata de subscrição de software, não haverá impactos associados a embalagens e transporte para uso do serviço. Todavia, quanto ao serviço de manutenção técnica, havendo necessidade de visitas presenciais, haverá custos ambientais associados ao transporte da equipe até as instalações do STJ.

Fase 5: por ser eminentemente digital, o maior impacto do serviço a ser adquirido está relacionado ao consumo de energia para funcionamento do software e realização dos backups. Todavia, considerando que esse é um serviço já prestado ao STJ, não se prevê consumo maior de energia. Vale destacar nesse sentido, que a evolução e atualização das ferramentas de backup buscam cada vez mais a realização dos processos de cópias de forma mais célere e

eficiente, o que pode implicar em menos consumo de energia no uso da ferramenta digital.

Fase 6: por se tratar de um serviço digital, não se prevê a geração de resíduos. Quanto à manutenção, esta também se dá principalmente no bom funcionamento do software e sua compatibilidade com o hardware já existente. Assim, não se vislumbra a priori, a geração de resíduos significativa nas manutenções.

- 6.2. Os profissionais destacados para prestação de serviços no STJ deverão estar informados sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, redução de desperdício e coleta seletiva, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente e dos recursos públicos.
- 6.3. A CONTRATADA deverá adotar as normas federais, estaduais e distritais e declarar ter conhecimento da Política de Sustentabilidade do STJ, dando cumprimento aos dispositivos da Instrução Normativa STJ/GDG 15, de 12 de novembro de 2020. Os seus profissionais deverão estar informados sobre as boas práticas voltadas ao consumo consciente, à redução de desperdício e à coleta seletiva, com o objetivo de contribuir para a preservação do meio ambiente e dos recursos públicos.

7. REQUISITOS DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA

- 7.1. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação à Política de Segurança da Informação:
 - 7.1.1. Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo CONTRATANTE;
 - 7.1.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
 - 7.1.3. Promover o afastamento imediato de qualquer dos seus empregados que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE;
 - 7.1.4. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE;

- 7.1.5. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato:
 - 7.1.5.1. As informações relativas à política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e às configurações de hardware e de softwares decorrentes;
 - 7.1.5.2. As informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos da solução;
- 7.1.6. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricante, técnicos, subempreiteiros, etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do CONTRATANTE;
- 7.1.7. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

8. INDICAÇÃO DE MARCAS OU MODELOS

- 8.1. Conforme justificado nos Estudos Técnicos Preliminares, para a presente contratação, deverá ser entregue a marca Netbackup, do fabricante Veritas, em decorrência da necessidade de manter a compatibilidade com seguintes plataformas e padrões já adotados pelo STJ:
 - 8.1.1. Todo o ambiente de backup é baseado, desde 2002, em solução Veritas NetBackup, sendo essencial a manutenção e evolução desta tecnologia. Os documentos armazenados em meio eletrônico nos equipamentos servidores de rede do STJ, assim como as bases de dados de sistemas, são alvos de cópias de segurança e arquivamento executadas diariamente por meio de unidades de leitura e gravação de fitas.
 - 8.1.2. O STJ, por meio do Contrato n. 81/2019 (Processo 010047/2019), vem mantendo a atualização das licenças perpétuas de produtos Veritas NetBackup, adquiridas e/ou atualizadas conforme cláusulas contratadas, para 221TB (terabytes) do "Veritas NetBackup Enterprise" e 4.500 caixas postais do "Veritas NetBackup Enterprise Vault Mail Box Archiving Journaling", além de um serviço de suporte, com manutenção preventiva, da plataforma de softwares deste fabricante, prestado conjuntamente pela contratada e/ou pelo fabricante, o que garante uma alta disponibilidade da solução. Este

contrato tem vigência até 22/12/2023, sem possibilidade de prorrogação.

- 8.1.3. Cada ferramenta de backup tem conceito tecnológico proprietário de seu fabricante e, mesmo com padrões internacionais de compatibilização com outras ferramentas, requer conhecimento e políticas específicas de uso. Os resultados também são exclusivos, sendo necessário um plano de conversão de padrão, no caso de substituição de uma plataforma para outra.
- 8.1.4. Substituir a solução adotada por soluções de outros fabricantes, além de gerar custo para montagem da infraestrutura necessária à nova solução, irá requerer a manutenção da infraestrutura atual até que todo o legado seja convertido para a nova solução. Uma mudança de plataforma causaria um impacto muito grande no procedimento operacional, além de aumento considerável para aquisição total de licenças de pacotes e ou agentes, adaptação ou aquisição de "appliances", de equipamentos servidores, treinamento e especialização técnica de equipes internas, entre outros.
- 8.1.5. Para substituir uma solução com mais de 10 anos em uso por outra, não se pode basear apenas no custo final dos softwares envolvidos, mas também no custo de implantação da infraestrutura e de migração do legado, o tempo de migração e consequente manutenção da plataforma antiga, o conhecimento técnico da equipe, etc. A migração do legado, de uma plataforma para outra, poderá causar o uso duplicado de infraestrutura e de solução por longo período.
- 8.1.6. É, portanto, a alternativa mais indicada, inclusive com a solução adotada, visto a necessidade de continuidade e disponibilidade da plataforma existente deste fabricante:
 - a) Veritas Netbackup Enterprise: 221 Terabytes;
 - b) Veritas Netbackup Enterprise Vault Mail Box Archiving Journaling: 4.500 usuários;
 - c) Servidores físicos e virtuais de front-end: +- 520 (ambientes Windows, Linux, AIX);
 - d) Legado de longa retenção: 40 Petabytes em cartuchos de fitas LTO-5 e LTO-7;
 - e) Appliances Veritas 5240: 3 unidades com capacidade de 201 TB cada;

f) Espaço disponibilizado para backup em Storages: 2 x 250 TB;

g) Conhecimento tecnológico da equipe em produtos Veritas.

8.2. Considerando as limitações do Enterprise Vault Mail Box Archiving Journaling e os benefícios do Veritas Alta SaaS Protection, a troca para essa nova solução de proteção do Microsoft 365 é altamente recomendada. A simplicidade de gerenciamento, os recursos avançados de recuperação, a conformidade aprimorada e a economia de recursos proporcionarão uma proteção abrangente e eficiente dos dados do Microsoft 365, garantindo a continuidade dos negócios e a segurança das informações. Portanto, é justificável realizar a transição para o Veritas Alta SaaS Protection como solução de proteção do Microsoft 365.

8.3. Por esses motivos, é recomendável a continuidade da plataforma de backup atual, garantindo as atualizações tecnológicas e de versionamentos disponibilizadas pelo fabricante.

9. SUBCONTRATAÇÃO

9.1. Não será permitida a subcontratação do objeto contratual.

10. EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

10.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, conforme justificativa apresentada nos Estudos Técnicos Preliminares.

11. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

11.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da [Lei nº 14.133/21](#), no percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato, e condições descritas nas cláusulas do contrato.

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

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

11.1.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas à garantia da contratação.

12. VISTORIA

12.1. As empresas participantes deverão vistoriar a plataforma atualmente instalada, os locais de realização dos serviços, as instalações de infraestrutura, a infraestrutura e políticas de backup, as condições ambientais e demais informações relacionadas com a disponibilidade da solução objeto desta contratação, da data de publicação do edital até um dia útil antes da abertura do pregão, no horário de 8h a 19h, na sede do STJ, no seguinte endereço: Setor de Administração Federal Sul - SAFS, Quadra 06, Lote 01, Bloco F - Prédio da Administração, 1º andar, sala F-119, em dias úteis, devendo agendar previamente pelo telefone (61) 3319-9353.

12.1.1. O termo de vistoria poderá ser substituído por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

12.1.2. Na solicitação do agendamento, a LICITANTE deverá informar a preferência de vistoria, se presencial ou virtual.

12.1.3. Para realização da vistoria virtual, alguns procedimentos deverão ser observados tanto pela empresa solicitante quanto pelos representantes técnicos que farão a apresentação:

12.1.3.1. Só deverão participar da vistoria os técnicos indicados na procuração e/ou autorização emitida pela licitante;

12.1.3.2. Os complementos serão encaminhados por e-mail para o principal representante, a ser definido na abertura da vistoria;

12.1.3.3. Para iniciar a vistoria, todos os participantes da licitante deverão abrir as câmeras, permitindo a identificação visual dos mesmos e conferência com as autorizações apresentadas;

12.1.3.4. O Termo de Vistoria deverá ser assinado pelo representante técnico do STJ e encaminhado ao representante designado da licitante para o e-mail indicado, logo após a apresentação virtual.

12.2. A exigência de vistoria decorre da necessidade de conhecer os ambientes de instalação e a realização dos serviços da solução, normas de funcionamento, regras de acesso físico e lógico no STJ, políticas de

backup adotadas, procedimentos de manutenções, softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização, base de dados a serem copiadas, regras de segurança e proteção de dados implementadas.

- 12.3. A vistoria técnica deverá ser realizada por profissional especificamente designado pela licitante, que fará a interface técnica entre o Superior Tribunal de Justiça e a LICITANTE para alinhamento tecnológico. O profissional indicado e a licitante deverão garantir todo o sigilo e a reserva das informações internas da Organização.

12.3.1. A designação deverá ser realizada por procuração ou autorização da empresa em nome do profissional designado, em papel timbrado, em que constem informações identificadoras como nome e CPF do autorizado e CNPJ do autorizador.

12.3.2. A procuração ou autorização deverá ser acompanhada de cópia do documento de identidade do profissional indicado.

- 12.4. O profissional designado, durante a vistoria, deverá reconhecer, mediante assinatura de vistoria, que fez visitas e tomou ciência de:

12.4.1. Locais onde deverão ser instalados e realizados os serviços contratados, como CPDs, normas de funcionamento, regras de acesso, políticas de backup, tempo de retenção das cópias, procedimentos de manutenções, áreas de apoio;

12.4.2. Áreas destinadas à CONTRATADA para execução dos serviços;

12.4.3. Softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização no momento da vistoria;

12.4.4. Tipos de equipamentos, dados e softwares utilizados.

- 12.5. Caso não seja apresentada a documentação exigida no item 12.3., serão saneadas dúvidas apenas das informações públicas do Edital.

13. FORMA DE ADJUDICAÇÃO

- 13.1. A adjudicação será realizada pelo critério de julgamento MENOR PREÇO POR ITEM, mediante realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, para registro de preços com fulcro no art. 3º, inciso V, do Decreto n. 11.462/2023.

14. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

14.1. A **habilitação técnica** será comprovada mediante apresentação dos seguintes documentos:

14.1.1. **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA DA EMPRESA:**

14.1.1.1. certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado ou, quando for o caso, regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, ou, se implementado e regulamentado, o respectivo registro cadastral emitido na forma dos §§ 3º e 4º do art. 88 da Lei n. 14.133/2021, que demonstrem que a licitante já forneceu, instalou, configurou e prestou serviços de suporte de licenças ou subscrições do Netbackup Enterprise, no quantitativo mínimo de 200 licenças, no prazo de 12 meses, podendo ser aceito o somatório de atestados;

14.1.2. **OUTROS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:**

14.1.2.1. Termo de Vistoria, assinado pela equipe técnica de infraestrutura do STJ e por representante da empresa, comprovando que a licitante tomou conhecimento da plataforma de backup atualmente instalada, das políticas e tempos de retenção dos backups executados, dos locais de realização dos serviços, das instalações de infraestrutura, das condições ambientais e demais informações relacionadas com a disponibilidade da solução objeto desta contratação;

14.1.2.1.1. O Termo de Vistoria poderá ser substituído por Declaração do responsável técnico do licitante, confirmando ter pleno conhecimento das condições locais de entrega da solução objeto da contratação, dos ambientes de instalação, das políticas de configuração e integração com a infraestrutura interna do licitado, dos tipos de dados a serem migrados, das ferramentas de backup utilizadas e das políticas de cópias e retenção em produção.

14.1.2.2. Comprovação do fabricante de que a empresa é credenciada para fornecer e prestar suporte técnico dos objetos licitados.

14.2. A licitante deverá apresentar a documentação de **habilitação jurídica, de habilitação fiscal, social e trabalhista e de qualificação econômico-**

financeira exigida no capítulo DA FASE DE HABILITAÇÃO do instrumento convocatório.

15. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- 15.1. A CONTRATADA deverá ser credenciada pelo fabricante do objeto e ter conhecimento e capacitação técnica para fornecer as subscrições e prestar os serviços de suporte técnico e de manutenção de que tratam esta contratação, os quais poderão ser demandados a qualquer tempo.
- 15.2. A solicitação de execução do objeto será formalizada por ordem de serviço aprovada pelo gestor da contratação. Para cada ordem de serviço será emitida a nota de empenho e formalizado o contrato correspondente.
 - 15.2.1. Os três itens do objeto podem ser executados isoladamente ou em conjunto, ou seja, a contratação e o recebimento de um não dependem da contratação ou recebimento dos demais.
- 15.3. Para o **Item 1 - Subscrição do Netbackup Enterprise**, a execução consiste em fornecer o licenciamento dos produtos, acompanhado de chaves de ativação e demais itens necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, contemplando as versões indicadas neste termo referência ou as versões mais recentes disponibilizadas pelo fabricante, observando todas as especificações técnicas consignadas na proposta comercial, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato.
 - 15.3.1. A contratada deverá configurar a integração das subscrições com as políticas internas de backup no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis, a contar da entrega das licenças.
- 15.4. A execução do **Item 2 - Subscrição do Alta SaaS Protection** consiste em:
 - 15.4.1. entregar o **Plano de Implantação** da solução de backup da nuvem Microsoft 365, conforme especificado no ANEXO I.2. e demandado pela Ordem de Serviço, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato;
 - 15.4.1.1. O Plano de Implantação deverá dispor sobre o cronograma de implantação da solução contratada, previsão de recursos, pessoas envolvidas, políticas de backup da nuvem e de retenção das cópias, atividades a serem desenvolvidas pelo CONTRATANTE e CONTRATADA e indicação dos principais riscos e forma de mitigação.

- 15.4.2. fornecer o licenciamento dos produtos, acompanhado de chaves de ativação e demais itens necessários à sua perfeita instalação e funcionamento, contemplando as versões indicadas neste termo de referência ou as versões mais recentes disponibilizadas pelo fabricante, observando todas as especificações técnicas consignadas na proposta comercial, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos da assinatura do contrato;
- 15.4.3. implementar as políticas de backup da nuvem Microsoft 365 da contratada e iniciar a execução das cópias em até 8 (oito) dias úteis da liberação de acesso das subscrições, observadas as seguintes exigências:
 - 15.4.3.1. as políticas de backup deverão ser configuradas em conformidade com os procedimentos já adotados pelo Contratante; e
 - 15.4.3.2. o tempo de retenção dos backups deverão ser equivalentes aos adotados nas políticas internas do Contratante.
- 15.5. Na execução dos **Itens 1 e 2**, também deverão ser observadas as seguintes exigências:
 - 15.5.1. as subscrições deverão ser fornecidas integralmente, de forma a atender todos os requisitos de disponibilidade, acessibilidade e desempenho e atender todas as configurações do ambiente de backup utilizado pelo contratante;
 - 15.5.2. deverão ser fornecidas as credenciais de acesso ao(s) site(s) do fabricante para a realização de "downloads" dos produtos adquiridos, em suas versões mais recentes, bem como para a realização de "downloads" de correções, atualizações recentes, drivers, e quaisquer "softwares" de apoio ali disponibilizados, mantendo a conta corporativa já existente em nome do Superior Tribunal de Justiça;
 - 15.5.3. realização da manutenção evolutiva dos softwares, fornecendo, instalando e configurando as novas versões e/ou releases e atualizações lançadas durante a vigência contratual, mantendo-os funcionais e compatíveis com o ambiente utilizado pelo STJ;
 - 15.5.4. validação, sempre que necessário, em razão de eventuais mudanças de nomenclatura dos produtos, os novos nomes e códigos referentes às versões mais atualizadas; e

- 15.5.5. disponibilização ao CONTRATANTE o acesso ao site que contenha Base de Conhecimento do fabricante sobre os produtos contemplados no objeto do ajuste.
- 15.6. A execução do **Item 3 - Serviço de suporte e manutenção corretiva e preventiva** consiste em prestar, durante todo o período de vigência do contrato, os serviços de garantia, manutenção e suporte preventivo e reativo de toda solução de backup do STJ.
- 15.6.1. Considera-se "manutenção" o conjunto de atividades e recursos aplicados aos produtos/solução, visando assegurar a continuidade de sua função dentro dos parâmetros de disponibilidade, de qualidade, de prazo, de custos e de vida útil adequado. Os serviços de manutenção serão prestados nas seguintes formas:
- 15.6.1.1. "Corretiva" ou "Reativa" - quando necessária a execução de uma série de procedimentos destinados a reparar e corrigir os componentes do produto/solução para restabelecer seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos eventualmente apresentados;
- 15.6.1.2. "Preventiva" - execução de uma série de procedimentos periódicos (ciclos definidos) destinados a analisar o desempenho ou estado, prevenir indisponibilidades e/ou falhas dos componentes do produto/solução. A forma e os prazos serão estabelecidos no Termo de Referência, devendo ser cumpridos integralmente pela CONTRATADA;
- 15.6.1.3. "Evolutiva" quando necessário o fornecimento de novas versões e/ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares/hardwares lançadas durante a vigência do Contrato, até mesmo em caso de mudança de designação do nome dos produtos envolvidos contratualmente. A cada nova liberação de versão e release, a CONTRATADA deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Incluem também instalações e configurações de novas funcionalidades relativas aos produtos/solução;
- 15.6.1.4. Também serão consideradas como "manutenção" todas as atividades empreendidas pela CONTRATADA necessárias para assegurar a disponibilidade do ambiente da solução, interação com o fabricante, elaboração e confecção de procedimentos recomendados, com o objetivo de possibilitar

a continuidade dos serviços instalados e de garantir a alta disponibilidade que a solução objetiva.

15.6.2. Considera-se "suporte técnico" a facilidade de comunicação colocada à disposição do CONTRATANTE para a prestação de informações, esclarecimentos ou orientações sobre a utilização, funcionalidades (dicas e atalhos), configuração de softwares/hardwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos em geral envolvidos na solução objeto da contratação, bem como a intervenção direta nos equipamentos para configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares/hardwares e reparos diversos necessários ao bom funcionamento. O suporte poderá ser realizado à distância (atendimento remoto) por quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo telefone (0800 ou DDG), internet, e-mail, fax e chat; ou "on site" (presencial).

15.6.3. Na execução do **Item 3 - Serviço de suporte e manutenção corretiva e preventiva**, caberão à contratada as seguintes atividades:

- 15.6.3.1. realizar parametrização e auditoria técnica de disponibilidade da solução;
- 15.6.3.2. realizar visitas quinzenais presenciais para análise preventiva de problemas, gestão de capacidade e disponibilidade do ambiente, utilizando de recursos e corpo técnico especializados;
- 15.6.3.3. realizar manutenção e suporte ao ambiente da solução, atuando em casos de incidentes escalonados pela equipe técnica do CONTRATANTE, mediante identificação da causa raiz do problema, definição e implantação da solução de contorno para garantir o nível de disponibilidade do ambiente e aplicação da solução definitiva;
- 15.6.3.4. promover o escalonamento dos incidentes e problemas graves ou de solução que demore mais tempo que o previsto contratualmente ao suporte especializado do fabricante, para rápida normalização do ambiente;
- 15.6.3.5. implementar melhorias, atualizações e ajustes finos para aprimorar a solução de proteção de dados;

- 15.6.3.5.1. as implementações devem ser fruto de análise das atualizações e correções disponibilizadas pelo fabricante, da análise da solução no Contratante e do conjunto de melhores práticas para o ambiente; e
- 15.6.3.5.2. as implementações deverão ser planejadas, detalhadas em atividades, com análise dos riscos e impacto no ambiente e de indicação de benefícios para sua execução.
- 15.6.3.6. efetuar ações de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;
- 15.6.3.7. executar procedimentos de instalação e/ou configuração em conformidade com as recomendações do fabricante, documentações existentes e as boas práticas de mercado;
- 15.6.3.8. executar os procedimentos descritos na documentação e proposições para a melhoria contínua desses procedimentos;
- 15.6.3.9. executar suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas auxiliares fornecidos com os equipamentos ou utilizados pelo contratante para execução dos serviços, visando manter a disponibilidade e o desempenho da solução;
- 15.6.3.10. analisar e propor soluções adequadas para o ambiente contratado, sob orientação da equipe do CONTRATANTE;
- 15.6.3.11. efetuar a detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização, atuando preventivamente para evitar ocorrência de incidentes, identificação de pontos de falhas, análise de potenciais de riscos da infraestrutura de backup e identificação de tendências de capacidade e disponibilidade do ambiente de backup;
- 15.6.3.12. analisar "logs" e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares envolvidos na solução, com anotações e geração de relatórios estatísticos;
- 15.6.3.13. gerar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e

correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;

15.6.3.14. fornecer, sem custos adicionais ao licenciamento, o Suporte Técnico Oficial da Veritas, executado pelo fabricante dos softwares, visando o apoio técnico necessário à execução do contrato;

15.6.3.15. garantir o funcionamento do ambiente com relação à solução instalada pela CONTRATADA, incluindo todos os serviços, configurações e fornecimento "fixes" e "releases", durante toda a vigência do contrato;

15.6.4. Na execução contratual do **Item 3 - Serviço de suporte e manutenção corretiva e preventiva**, a contratada deverá atender as Ordens de Serviços que somente poderão ser encerradas quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e devidamente aceitas pelo demandante, aprovadas e atestadas pelo gestor, observadas as seguintes regras:

15.6.4.1. Antes do fechamento de cada Ordem de Serviço, a CONTRATADA consultará o fiscal requisitante, que avaliará e aprovará o serviço realizado.

15.6.4.2. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência do fiscal requisitante ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, esta será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na abertura original do chamado e/ou Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

15.6.4.3. Também serão considerados como ordem de serviço os chamados de suporte técnico demandados pelo contratante, podendo ser solicitados por ligação telefônica ou e-mail ou sistema específico fornecidos pela contratada, os quais deverão ser posteriormente documentados no Relatório de manutenções executadas de que trata o item 17.3.1.1.

15.6.5. Para execução dos serviços continuados de manutenção e suporte técnico, deverá a CONTRATADA atender aos seguintes **níveis mínimos de serviços (ANS)**:

15.6.5.1. A CONTRATADA deverá realizar a manutenção reativa em regime 24 x 7 (24 horas por dia durante os 7 dias da

semana), mantendo, obrigatoriamente, recursos disponíveis para as seguintes atividades e nas seguintes condições:

- 15.6.5.1.1. Monitoração da funcionalidade do ambiente contratado;
- 15.6.5.1.2. Suporte e manutenção emergencial disponível presencialmente ou em regime de plantão, nesse caso podendo ser acionado para atendimento de acordo com os níveis de prioridades, nas mesmas condições do monitoramento de ambiente.
- 15.6.5.2. Manutenções programadas deverão ser executadas de acordo com a autorização e programação do CONTRATANTE.
- 15.6.5.3. Os chamados de suporte são priorizados por nível de urgência de solução pelo usuário reclamante e revisada pela equipe técnica de atendimento, não podendo ter sua prioridade reduzida pela equipe da CONTRATADA, e, será avaliada como:
 - 15.6.5.3.1. **Severidade ALTA:** para problemas que afetam de forma crítica os serviços de TI Contratados, causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços;
 - 15.6.5.3.2. **Severidade MÉDIA:** para problemas que não causem impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI contratado;
 - 15.6.5.3.3. **Severidade BAIXA:** para problemas que exigem ações para esclarecimento de dúvidas, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas, relacionados aos serviços de TI contratados.
- 15.6.5.4. Para tratamento dos problemas classificados como de **severidade ALTA**, deverá atender as seguintes condições:

- 15.6.5.4.1. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento ao chamado de suporte técnico em até 2 horas após a abertura e promoverá esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 6 (seis) horas, contadas a partir do início do atendimento;
- 15.6.5.4.2. Se após as 6 (seis) horas iniciais do atendimento o serviço não for restabelecido, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;
- 15.6.5.4.3. O atendimento aos problemas classificados como de severidade ALTA não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda por períodos diversos dos iniciados;
 - 15.6.5.4.3.1. Neste caso deverá haver o acompanhamento de responsável técnico do CONTRATANTE, para apoio administrativo e gerencial;
- 15.6.5.4.4. Após restabelecimento do serviço e solução do problema, a CONTRATADA deverá confeccionar o "Relatório de Ocorrências Críticas", relatando os fatos promotores e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha, até o 5º dia útil do mês subsequente;
- 15.6.5.5. Para tratamento dos problemas classificados como de **severidade MÉDIA**, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

- 15.6.5.5.1. A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico em até 6 (seis) horas após abertura e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do início do atendimento;
- 15.6.5.5.2. Se após as 24 (vinte e quatro) horas iniciais do atendimento não tiver sido restabelecido o serviço, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas;
- 15.6.5.5.3. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema, até o 5º dia útil do mês subsequente.
- 15.6.5.6. Para tratamento dos problemas classificados como de **severidade BAIXA**, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:
 - 15.6.5.6.1. Iniciar o suporte técnico em até o primeiro dia útil seguinte à solicitação ou detecção da falha, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (dois) dias úteis, contados a partir do início do atendimento;
 - 15.6.5.6.2. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o "Registro de Ocorrência", relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema, até o 5º dia útil do mês subsequente;
- 15.6.5.7. Os problemas técnicos classificados como de severidade MÉDIA ou BAIXA, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de severidade superior, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade. Após o restabelecimento do serviço e solução do problema, os percentuais de

dedução serão apurados e aplicados conforme estipulado em cada um dos níveis de severidade não atendidos.

15.6.5.8. Por necessidade de serviço, o CONTRATANTE poderá solicitar a escalção de problema para níveis superiores de severidade.

15.6.5.8.1. Os prazos para solução dos problemas técnicos escalados passam a contar do início novamente.

16. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

16.1. ITEM 1 - Subscrição Netbackup Enterprise

16.1.1. A avaliação da execução do item 1 - Subscrição Netbackup Enterprise - consiste na verificação da sua conformidade com a especificação e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

16.1.2. Para fins de pagamento, também serão considerados os seguintes critérios de aferição da execução contratual:

- a) o fornecimento dos quantitativos formalizados no contrato oriundo da execução da ata de registro de preços;
- b) os serviços de instalação e configuração; e
- c) o registro das subscrições junto ao fabricante.

16.2. ITEM 2 - Subscrição Alta SaaS Protection

16.2.1. A avaliação da execução do item 2 - Subscrição Alta SaaS Protection - consiste na verificação da sua conformidade com a especificação e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

16.2.2. Para fins de pagamento, também serão considerados os seguintes critérios de aferição da execução contratual:

- a) o fornecimento dos quantitativos formalizados no contrato oriundo da execução da ata de registro de preços;
- b) os serviços de instalação e configuração;
- c) as configuração das políticas de backup do Microsoft 365;
- d) a disponibilidade da solução para backup do Microsoft 365;

- e) os testes de backup e restore do Microsoft 365; e
- f) o registro das subscrições junto ao fabricante.

16.3. ITEM 3 - Serviço continuado de suporte e manutenção corretiva e preventiva

16.3.1. A avaliação da execução do item 3 - Serviço continuado de suporte e manutenção corretiva e preventiva - utilizará a verificação do cumprimento do Acordo Mínimo de Serviço (ANS) para os serviços continuados de garantia, manutenção e suporte técnico e, na hipótese de não cumprimento, sofrerá a aplicação de descontos no valor dos serviços prestados no mês de referência, conforme regras dispostas no capítulo 22., ANEXO III. e ANEXO VI.

16.3.2. Para fins de pagamento, serão considerados os seguintes critérios de aferição da execução contratual:

- a) prestação do suporte reativo a todo o ambiente de software e hardware da solução, com aplicação da solução definitiva, dentro do prazo previsto para a severidade;
- b) disponibilidade diária da solução em produção no mínimo 97%;
- c) realização das visitas preventivas, em conformidade com o cronograma acordado;
- d) execução da manutenção preventiva programada, de acordo com o cronograma aprovado pela área técnica
- e) atendimento aos chamados técnicos dentro dos prazos definidos neste Termo de Referência;
- f) sustentação das políticas de backup do Microsoft 365;
- g) elaboração dos relatórios mensais de atividades, resultados e estatística de desempenho.

16.3.3. A utilização do ANS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

- i. não produziu os resultados acordados,

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

iii. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

17. RECEBIMENTO DO OBJETO

17.1. Subscrição Netbackup Enterprise

17.1.1. As subscrições referenciadas no item 1 - "Netbackup Enterprise" serão recebidas provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo fiscal técnico do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência, na proposta e no contrato decorrente da execução da ata de registro de preços.

17.1.1.1. As licenças poderão ser rejeitadas, 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 substituídas no prazo 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

17.1.2. As subscrições referenciadas no item 1 - "Netbackup Enterprise" serão recebidas definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento provisório, por comissão designada pelo secretário de Administração, após a verificação da qualidade e quantidade demandada e consequente aceitação mediante termo detalhado.

17.1.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à 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 se refere à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

- 17.1.4. 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 equipe de fiscalização durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 17.1.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 17.1.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

17.2. **Subscrição do "Alta SaaS Protection"**

- 17.2.1. As subscrições referenciadas no item 2 - "Alta SaaS Protection" serão recebidas provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados da entrega do software e da versão do Plano de Implantação que houver sido aprovada, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- 17.2.2. As subscrições referenciadas no item 2 - "Alta SaaS Protection" serão recebidas definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento provisório, por comissão designada pelo secretário de Administração, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.
- 17.2.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à 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 se refere à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 17.2.4. 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 equipe de fiscalização durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 17.2.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela contratada, de inconsistências verificadas na

execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

17.3. Serviço continuado de suporte e manutenção corretiva e preventiva

- 17.3.1. Os serviços de "suporte e manutenção corretiva e preventiva", previstos no item 3, serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, da seguinte forma:

- 17.3.1.1. Relatório de manutenções executadas no mês de referência, emitido pela contratada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, contendo o histórico das manutenções corretivas, diagnóstico e recomendações resultantes das preventivas e estatísticas de desempenho e capacidade no período.

- 17.3.1.2. O fiscal técnico emitirá o Relatório de Atividades Mensais (ANEXO VI. deste Termo de Referência), no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento do relatório da CONTRATADA, na forma do item 17.3.1.2., com a conferência de execução e recomendações das atividades. Após, o fiscal técnico o submeterá ao fiscal requisitante para análise dos resultados, proposição de descontos, quando for o caso, e aprovação dos serviços; e, ao fiscal administrativo, para análise do cumprimento das exigências de caráter administrativo.

- 17.3.1.3. Aprovado pelos fiscais técnico, requisitante e administrativo, o Relatório de Atividades Mensais, que será considerado, para todos os efeitos, o termo de recebimento provisório, será encaminhado, pelo fiscal requisitante, para ciência da CONTRATADA para aprovação e emissão da nota fiscal do valor apurado pela fiscalização, conforme regras estabelecidas no capítulo 16. deste Termo de Referência.

- 17.3.1.4. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto relativo ao cumprimento das exigências de caráter técnico.

- 17.3.1.5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato no que se refere aos resultados obtidos e aos descontos a serem efetuados.
- 17.3.1.6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato no que se refere ao cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 17.3.1.7. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, os fiscais técnico e requisitante do contrato irão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando no Relatório de Atividades Mensais a ser encaminhado ao gestor do contrato, observados os seguintes procedimentos:
- i. será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do Relatório de Atividades Mensais ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
 - ii. a contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Relatório de Atividades Mensais;
 - iii. o recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
 - iv. os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, na proposta e contrato oriundo da execução da ata de registro de preços, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 17.3.2. Os serviços serão recebidos definitivamente pelo gestor do contrato, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, a contar do recebimento da fatura, acompanhada do Relatório de Atividades

Mensais aprovado pela fiscalização, mediante termo que ateste a qualidade dos serviços prestados.

- 17.3.3. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à 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 se refere à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 17.3.4. 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 equipe de fiscalização durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 17.3.5. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 17.3.6. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos bens nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

18. FATURAMENTO, LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTO

18.1. LIQUIDAÇÃO

- 18.1.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente e, se for o caso, os demais documentos exigidos para o recebimento do objeto, ocorrerá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º, da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).
 - 18.1.1.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da [Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 18.1.2. Para fins de liquidação, o gestor encaminhará o processo de pagamento à Secretaria de Orçamento e Finanças, que será responsável por verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- i. o prazo de validade;
 - ii. a data da emissão;
 - iii. os dados do contrato e do órgão contratante;
 - iv. o período respectivo de execução do contrato;
 - v. o valor a pagar; e
 - vi. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 18.1.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o processo de pagamento será restituído ao gestor, o qual manterá a nota fiscal sobrestada até que a contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.
- 18.1.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 18.1.5. A Administração verificará as Certidões Negativas de Débito da Receita Federal, de Regularidade do FGTS e a Negativa Trabalhista e a existência de ocorrências impeditivas diretas no SIAFI, todos requisitos relacionados à manutenção das condições exigidas para a habilitação na licitação.
- 18.1.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, o gestor providenciará 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 gestor.
- 18.1.7. Persistindo a irregularidade, o gestor comunicará a Secretaria de Administração para que sejam adotadas as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 18.1.8. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do

contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

18.2. PRAZO DE PAGAMENTO

- 18.2.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme item anterior, e do recebimento dos autos na seção responsável pela emissão dos documentos de pagamento no SIAFI.
- 18.2.2. O inadimplemento do pagamento na data aprazada, conforme disposto no item anterior, desde que motivado pelo CONTRATANTE, acarretará a atualização monetária do valor devido ao contratado, calculada *pro rata tempore*, até a data do efetivo pagamento, com base no último percentual divulgado do ICTI - Índice de Custos de Tecnologia da Informação.

18.3. FORMA DE PAGAMENTO

18.3.1. Item 1 - Subscrição do Netbackup Enterprise

- 18.3.1.1. O pagamento referente ao valor integral do fornecimento da Subscrição do Netbackup Enterprise, relativamente à quantidade contratada, será realizado após o recebimento definitivo da sua entrega conforme condições estabelecidas no item 16.1. por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.
- 18.3.1.2. Embora a vigência da subscrição seja por 24 meses, as condições de sua comercialização estabelecem que o pagamento seja integralmente após a sua entrega.
- 18.3.1.3. Caso o objeto não seja executado, a CONTRATADA deverá devolver o valor antecipado, corrigido monetariamente conforme regra constante deste Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

18.3.2. Item 2 - Subscrição do "Alta SaaS Protection"

- 18.3.2.1. O pagamento referente ao valor integral do fornecimento da Subscrição do Alta SaaS Protection, relativamente à quantidade contratada, será realizado após o recebimento definitivo da sua entrega conforme condições estabelecidas no item 16.2., por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela contratada.

- 18.3.2.2. Embora a vigência da subscrição seja por 24 meses, as condições de sua comercialização estabelecem que o pagamento seja integralmente após a sua entrega.
- 18.3.2.3. Caso o objeto não seja executado, a CONTRATADA deverá devolver o valor antecipado, corrigido monetariamente conforme regra constante deste Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 18.3.3. Item 3 - Serviços de suporte e manutenção corretiva e preventiva
- 18.3.3.1. O pagamento referente aos serviços de suporte e manutenção corretiva e preventiva será realizado mensalmente após o recebimento definitivo do objeto no respectivo período de apuração, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 18.3.4. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 18.3.5. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 18.3.5.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 18.3.6. 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.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1. A CONTRATADA deverá:

- 19.1.1. Realizar visitas quinzenais para análise preventiva de problemas, gestão de capacidade e disponibilidade do ambiente, utilizando de recursos e corpo técnico especializados;

- 19.1.2. Disponibilizar os serviços de manutenção durante os 07 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, executando-os sempre que aberto um chamado técnico pelo CONTRATANTE;
- 19.1.3. Cumprir os prazos estipulados nas ordens de serviço para conclusão das demandas;
 - 19.1.3.1. Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não de responsabilidade da CONTRATADA, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando à contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.
- 19.1.4. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução, que venham porventura a ser solicitados pelo CONTRATANTE;
- 19.1.5. Indicar um preposto, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;
- 19.2. A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da área responsável pela solução da CONTRATANTE para execução dos procedimentos abaixo relacionados, demandados pelas ordens de serviços:
 - 19.2.1. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade;
 - 19.2.2. Executar o objeto em conformidade com as determinações dos fabricantes, normas técnicas pertinentes, especificações constantes na proposta apresentada e, ainda, de acordo com as definições nas Ordens de Serviços demandadas pelo CONTRATANTE;
 - 19.2.3. Os serviços de instalação e configuração da solução, deverão ser realizados por técnicos certificados pelos fabricantes nos produtos que compõem a solução de proteção de dados, devendo ser apresentada a correspondente documentação de certificação;
 - 19.2.4. Executar a configuração complementar da solução, de acordo com o cronograma, auxiliando e acompanhando a equipe técnica do

CONTRATANTE;

- 19.2.5. Disponibilizar número telefônico, com atendimento ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para fins de abertura de chamados técnicos, assim como para acompanhamento da solução de problemas;
- 19.2.6. Promover o isolamento, a identificação e a caracterização de falhas de laboratório, devendo efetuar o encaminhamento de falhas ao laboratório do fabricante e promover o acompanhamento da solução;
 - 19.2.6.1. Serão consideradas falhas de laboratórios o comportamento ou características que se mostrem diferentes daqueles previstos na documentação do produto e sejam considerados pela CONTRATANTE como prejudiciais ao seu uso;
- 19.2.7. A execução de atividades de suporte deverá ser realizada preferencialmente nas dependências do CONTRATANTE onde estarão instalados os equipamentos ou, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA nos casos em que, após justificativas, o gestor do contrato entender como conveniente;
- 19.2.8. As atividades de suporte evolutivas e proativas, assim como as programadas, deverão ser realizadas, a critério do CONTRATANTE, durante o expediente normal da organização;
- 19.2.9. Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com o CONTRATANTE as melhores maneiras de ativação e/ou desempenho dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente funcional;
- 19.2.10. Repassar à equipe técnica do CONTRATANTE toda a documentação técnica e/ou relatórios de execução referentes aos novos serviços implantados ou modificados;
- 19.2.11. Apresentar relatórios periódicos das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados;
- 19.2.12. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto aquelas predeterminadas com a equipe do CONTRATANTE. Do mesmo

modo, deverão ser observadas as rotinas internas do STJ, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades acima mencionadas;

19.2.13. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização do CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;

19.2.14. Fornecer e aplicar os pacotes de correção, em data e horário a serem definidos pelo CONTRATANTE, sempre que forem encontradas falhas de laboratório (bugs) ou falhas comprovadas de segurança em microcódigo que integre os hardwares objetos deste Termo de Referência;

19.3. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

19.3.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste documento, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos recursos de softwares e hardwares;

19.3.2. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições que ensejaram sua contratação;

19.3.3. Fiscalizar regularmente os seus recursos e corpo técnico designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

19.3.4. Refazer todos os serviços que, devidamente justificados em termo circunstancial elaborado pelo representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados;

19.3.5. Após acionamento o suporte deverá ser dedicado até que a solução para a demanda seja aprovada pelo CONTRATANTE;

19.3.6. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade;

19.3.7. Fornecer serviços de:

19.3.7.1. Atendimento de suporte telefônico pelo fabricante dos softwares em regime 24x7x365;

19.3.7.2. Acesso direto aos engenheiros de suporte do fabricante, que atendam em língua portuguesa, sem que seja necessário passar pela triagem do atendimento inicial;

19.3.7.3. Acesso direto aos engenheiros de suporte do fabricante, que atendam em língua portuguesa, para que intermedie o atendimento junto à equipe de desenvolvedores dos equipamentos, no caso de chamados de máxima severidade;

19.3.8. Fornecer acesso:

19.3.8.1. À base de conhecimento mantida pelo fabricante dos softwares.

19.3.8.2. Ao sítio web de suporte do fabricante para verificar o andamento dos chamados de suporte abertos para os componentes da solução;

19.3.8.3. Às correções desenvolvidas pelo fabricante (Hot Fixes e Patches) para endereçar problemas de firmware/software via download do sítio de suporte;

19.3.8.4. Às atualizações e evoluções de firmware/software desenvolvidas pelo fabricante via download do sítio de suporte;

19.3.8.5. Ao serviço de auto suporte da solução mantido pelo fabricante;

19.4. Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

19.4.1. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do CONTRATANTE, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus empregados.

19.4.2. Submeter seus empregados aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

19.5. São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA, com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização:

- 19.5.1. Depois de concluída a manutenção preventiva ou corretiva, registrar detalhadamente em relatório próprio todos os procedimentos adotados para a solução dos problemas encontrados ou recomendados, onde constem informações referentes análise crítica do fato, identificação do chamado, data e hora do chamado, início e término do atendimento, e fornecer o registro ao STJ;
- 19.5.2. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços;
- 19.5.3. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;
- 19.5.4. A CONTRATADA deverá considerar o horário das 07 horas às 21 horas como de horário normal de expediente, para os dias úteis;
- 19.5.5. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das demandas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do CONTRATANTE;
- 19.5.6. Comunicar à equipe de fiscalização do CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade, tanto operacional quanto administrativa, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
- 19.5.7. Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
- 19.5.8. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;
- 19.5.9. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termos de entrega;
- 19.5.10. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato;

- 19.5.11. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado;
- 19.6. São requisitos exigidos com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:
- 19.6.1. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor do CONTRATANTE na execução dos serviços contratados, sob pena de imediata rescisão contratual;
- 19.6.2. A CONTRATADA deverá:
- 19.6.2.1. Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto à equipe com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Serviço;
- 19.6.2.2. Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
- 19.6.2.3. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do STJ;
- 19.6.2.4. Apresentar seus recursos e corpo técnico de acordo com os horários fixados pelo CONTRATANTE, para fins de execução dos serviços;
- 19.6.2.5. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
- 19.6.3. A CONTRATADA se responsabilizará:
- 19.6.3.1. Pelas ações e recomendações de seus analistas e consultores, bem como pelos efeitos delas advindos, na execução do objeto contratado e por ocasião dos acessos, privilégios ou informações obtidas em função das atividades por estes executados;
- 19.6.3.2. Por danos causados ao patrimônio do CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;

- 19.6.3.3. Pelos danos causados ao STJ ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pelo CONTRATANTE;
- 19.6.4. A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas, devendo:
- 19.6.4.1. Arcar com todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como mão de obra, ferramentas, equipamentos, taxas, emolumentos, encargos sociais;
- 19.6.4.2. Arcar com as despesas de retirada, deslocamento e reinstalação de componentes a serem mantidos ou substituídos;
- 19.6.4.3. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos e corpo técnico, inclusive com os descontos previstos, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços.
- 19.6.4.4. Assumir a responsabilidade por:
- 19.6.4.4.1. Todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE;
- 19.6.4.4.2. Todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE;
- 19.6.4.4.3. Todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;
- 19.6.4.4.4. Todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;
- 19.6.4.4.4.1. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos no

item anterior, não transfere à Administração do CONTRATANTE a responsabilidade de pagamento, nem pode onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.

- 19.6.4.4.5. Pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato;
- 19.6.4.4.6. Pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo à CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 19.6.4.4.7. Por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelida a responder por força desta contratação.

20. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 20.1. Além de exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, deverá o CONTRATANTE:
 - 20.1.1. proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais, inclusive permitir o acesso de representantes, prepostos ou empregados da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE, observadas as normas de segurança institucional do Tribunal;
 - 20.1.2. emitir decisão sobre o reajuste, no prazo de até 39 (trinta e nove) dias úteis, e sobre as demais solicitações e reclamações relacionadas à execução do contrato, no prazo de até 76 (setenta e seis) dias úteis, ambos prazos a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada por igual período, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes,

meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

- 20.1.2.1. O referido prazo ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir as diligências do CONTRATANTE, conforme orienta §2º do art. 2º da [Instrução Normativa STJ/GDG N. 13 de 12 de novembro de 2020](#).
- 20.1.3. receber o objeto no prazo e condições estabelecidas;
- 20.1.4. notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para ser por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 20.1.5. acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 20.1.6. efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor incontroverso correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidas neste termo de referência;
- 20.1.7. aplicar à CONTRATADA as sanções previstas na lei, no instrumento convocatório e neste termo de referência;
- 20.1.8. cientificar o órgão de representação judicial para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pela contratada; e
- 20.1.9. notificar os emitentes das garantias contratuais, se exigida no instrumento convocatório, quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

21. DA PROTEÇÃO DE DADOS

21.1. A CONTRATADA deverá:

- 21.1.1. Assinar TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, na forma do ANEXO VII. sobre todos os dados acessados no STJ, a ser emitido pelo CONTRATANTE, no qual estará expresso a responsabilidade pelos atos praticados pelos profissionais que, sob a responsabilidade da contratada, prestarem os serviços de suporte e manutenção de solução do *backup*.

- 21.1.2. Realizar o tratamento de dados pessoais conforme instruções fornecidas pelo CONTRATANTE, além de manter estrita observância às normas internas e à Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
 - 21.1.3. Declarar ter conhecimento da Política de Segurança do STJ, da Política de Proteção de Dados Pessoais do STJ e do Código de Conduta do STJ, dando cumprimento aos dispositivos desses normativos. Deverá coletar a ciência dos seus empregados em relação a essas normas a partir do início da atuação deles na execução dos serviços da presente contratação.
 - 21.1.4. Adotar boas práticas de governança que estabeleçam as obrigações específicas para os diversos envolvidos no tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais, levando em consideração a natureza, o escopo, a finalidade, a probabilidade e a gravidade dos riscos decorrentes de tratamento de dados de titulares.
- 21.2. A CONTRATADA se obriga a manter em território brasileiro, no mínimo, uma cópia atualizada dos dados produzidos ou custodiados pelo CONTRATANTE.
- 21.2.1. Em caso de armazenamento fora do território brasileiro de dados pessoais controlados pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá oferecer e comprovar garantias de cumprimento dos princípios, dos direitos do titular e do regime de proteção de dados previstos na Lei 13.709 de 2018 (comprovação de adequação à GDPR).
 - 21.2.2. A CONTRATADA deverá assegurar a criação de uma instância exclusiva para fornecimento dos serviços ao CONTRATANTE, não sendo permitido o compartilhamento com outros clientes da contratada, nem mesmo com a própria contratada.
 - 21.2.3. O provedor de nuvem deverá contar com as certificações ISO 27017, 20718 e CSA STAR e atender a todos os requisitos e orientações da ISO 27701 - Gestão da Privacidade da Informação.

22. MODELO DE REMUNERAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS

- 22.1. A homologação de cada etapa da Ordem de Serviço, relativamente aos serviços continuados de manutenção e suporte técnico, estará sujeita à

aprovação pelo CONTRATANTE.

- 22.2. Será considerado Custo Mensal Faturável - CMF o valor mensal contratado descontando-se, quando ocorrerem, os percentuais de deduções referentes a resultados de qualidade não aprovados pelo CONTRATANTE, adotando-se, para esses fins, as seguintes nomenclaturas e fórmulas de cálculo:

22.2.1. CMC - Custo Mensal Contratado.

22.2.2. PDIQ - Percentual de Dedução de Indicador de Qualidade. Adotado para cálculo das deduções pelo não atendimento dos indicadores exigidos no nível mínimo de serviços (ANS) estabelecido no item 9.3. e subitens deste Termo de Referência, tendo como base de cálculo o Custo Mensal Contratado, devendo ser calculado para cada dedução aplicada. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$\text{PDIQ} = \text{OSD} \times \text{PAD} / 100$$

PAD = Percentual aplicável previsto em cada indicador de qualidade

OSD = Ordem de serviços com deduções aplicadas

22.2.3. CMF - Custo Mensal Faturável. Resultado final contendo o valor a ser faturado pela empresa após a aplicação de todas as deduções e faixas de ajustes previstas. Sua fórmula de cálculo será a seguinte:

$$\text{CMF} = \text{CMC} - \text{PDIQ}$$

22.3. A CONTRATADA deverá ser comunicada, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ou da entrega do relatório mensal de atividades da contratada, por meio do Relatório de Atividades, do valor total a ser faturado, conforme resultado do CMF, assim como das deduções aplicadas, devendo a mesma apor a ciência e devolver ao Gestor juntamente com a nota de cobrança.

22.3.1. As deduções deverão ser aplicadas quando não for cumprido o nível mínimo de serviço esperado e/ou quando as ordens de serviços não forem concluídas dentro do prazo previsto;

22.3.2. Os descontos serão aplicados sobre o custo mensal devido, em conformidade com a previsão nas Ordens de Serviços.

22.3.3. No caso de proposta de descontos, deverão ser anexados os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências ou

a concordância do preposto mediante assinatura no Relatório de Atividades.

- 22.4. O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota de cobrança consolidada, determinando-se o valor total aprovado pelo CONTRATANTE no Relatório de Atividades, descontando-se as deduções aplicadas em função do não atendimento dos níveis de qualidade definidos nas Ordens de Serviços.
- 22.5. No caso de discordância das deduções aplicadas na Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá apresentar contestação do resultado auferido pelo gestor do contrato, cabendo a ele o juízo de retratação e não à Administração do Tribunal.
- 22.5.1. Se o gestor do contrato for favorável à contestação da CONTRATADA, esta emitirá a nota de cobrança adicional para que seja efetuado o pagamento referente ao valor descontado.
- 22.6. A nota de cobrança emitida pela CONTRATADA deverá ser atestada pelo Gestor do Contrato e encaminhada para a área financeira efetuar o pagamento, acompanhada do Relatório de Atividades e da documentação comprobatória das deduções.
- 22.7. A CONTRATADA estará sujeita, independentemente das sanções previstas no capítulo 23. deste documento, às deduções aplicáveis sobre o Valor Mensal Contratado, se não atingidos os níveis mínimos de serviços estabelecidos nos subitens do capítulo 15. - Modelo de Execução do Objeto, nos seguintes casos:
- 22.7.1. de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal atestado, para cada dia de atraso, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Baixa, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico, até o limite de 20% (vinte por cento);
- 22.7.2. de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal atestado, para cada dia de atraso, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Média, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico, até o limite de 20% (vinte por cento);

- 22.7.3. de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal atestado, para cada dia de atraso, no caso de a CONTRATADA não iniciar o atendimento de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Alta, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico, até o limite de 20% (vinte por cento);
 - 22.7.4. de 3% (três por cento) sobre o valor mensal atestado, para cada dia de atraso, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Baixa, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico, até o limite de 20% (vinte por cento);
 - 22.7.5. de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal atestado, para cada hora de atraso, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Média, dentro dos prazos previstos, a contar da hora de abertura do chamado técnico, até o limite de 20% (trinta por cento);
 - 22.7.6. de 6% (seis por cento) sobre o valor mensal atestado, para cada hora de atraso, no caso de a CONTRATADA não concluir o serviço de suporte dentro do prazo previsto pela classificação severidade Alta, dentro dos prazos especificados, a contar da hora de abertura do chamado técnico, até o limite de 30% (trinta por cento);
 - 22.7.7. de 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal atestado, para cada ocorrência de não acesso direto ao suporte do fabricante, a contar da hora de abertura do chamado técnico, até o limite de 20% (trinta por cento);
 - 22.7.8. de 20% (cinco por cento) sobre o valor mensal atestado, no caso de atraso na realização da visita preventiva quinzenal, a contar da data agendada com a equipe técnica;
 - 22.7.9. de 1% (um por cento) sobre o valor mensal atestado, para cada dia de atraso na entrega do relatório mensal de serviços, dentro dos prazos previstos, a contar do 5º dia útil do mês subsequente, até o limite de 20% (vinte por cento);
- 22.8. A CONTRATADA estará sujeita, independentemente das sanções previstas no capítulo 23.. deste documento, a descontos pelo não atendimento dos requisitos e qualidade da solução global objeto da contratação, aplicáveis sobre o Valor Mensal Contratado, no seguinte caso:

22.8.1. 2% (dois por cento) para cada percentual de disponibilidade diária da solução inferior à 97%, até o limite de 30% (trinta por cento);

22.9. O ANEXO III. - "*Ordem de Serviço - Suporte e Manutenção*" define alguns resultados de qualidade, com aplicação de deduções para não atendimento da disponibilidade do objeto, execução de atividades em não conformidade com o agendamento, e atraso na entrega de relatórios de análise e estatística, que também serão avaliados a cada fechamento de fatura.

23. INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

23.1. Sem prejuízo da incidência de outras disposições previstas no instrumento convocatório, na hipótese de falha na execução do contrato, a CONTRATADA fica sujeita à:

23.1.1. **Advertência**, quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial de obrigação contratual principal ou acessória de pequena relevância, caso não se justifique a imposição de penalidade mais grave, nos termos do art. 156, § 2º, da Lei 14.133/2021.

23.1.1.1. Além da dedução dos percentuais previstos na Ordem de Serviço (ANEXO III.), caso a CONTRATADA tenha desconto em três Relatório Mensal de Atividades (ANEXO VI.) no intervalo de doze meses, deverá ser advertida pela Administração do CONTRATANTE, sendo uma advertência para cada ocorrência.

23.1.2. **Multa moratória:**

23.1.2.1. de **0,5%** por dia de atraso na entrega das subscrições, acompanhadas das chaves de ativação, sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato, até o limite de trinta dias;

23.1.2.2. de **0,5%** por dia de atraso na configuração e integração das subscrições com a solução interna instalada, sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato ou instrumento equivalente, até o limite de trinta dias;

23.1.2.3. de **0,5%** por dia de atraso na configuração e execução do backup da nuvem Microsoft 365, sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no

- contrato ou instrumento equivalente, até o limite de trinta dias;
- 23.1.2.4. de **0,5%** (meio por cento) por dia de atraso na entrega do plano de implantação de que trata o item 15.4.1., sobre o valor da parcela executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato ou instrumento equivalente, até o limite de trinta dias;
- 23.1.2.5. de **3,2%** (três vírgula dois por cento) por dia de atraso, após 12 horas contadas da abertura do chamado, sobre o valor da parcela inadimplida do item 3 - Serviço de suporte e manutenção corretiva e preventiva - em desconformidade com o prazo previsto no contrato para o suporte classificado como de Severidade Alta, até o limite máximo de 15%, sem prejuízos dos descontos aplicados nos Relatórios de Atividades;
- 23.1.2.6. de **1,6%** (um vírgula seis por cento) por dia de atraso, após 36 horas contadas da abertura do chamado, sobre o valor da parcela inadimplida do item 3 - Serviço de suporte e manutenção corretiva e preventiva - em desconformidade com o prazo previsto no contrato para o suporte classificado como de Severidade Média, até o limite máximo de 15%, sem prejuízos dos descontos aplicados nos Relatórios de Atividades;
- 23.1.2.7. de **0,6%** (zero vírgula seis por cento) por dia de atraso, após 8 dias contados da abertura do chamado, sobre o valor da parcela inadimplida do item 3 - Serviço de suporte e manutenção corretiva e preventiva - em desconformidade com o prazo previsto no contrato para o suporte classificado como de Severidade Baixa, até o limite máximo de 15%, sem prejuízos dos descontos aplicados nos Relatórios de Atividades.
- 23.1.2.8. A aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas.
- 23.1.2.9. Na hipótese dos itens acima, decorrido o lapso de 30 (trinta) dias, o CONTRATANTE deverá manifestar-se sobre o interesse na continuidade da execução do contrato.

23.1.3. Multa compensatória:

23.1.3.1. de **20%** sobre o valor parcela não cumprida, no caso de inexecução parcial do objeto, caso haja interesse do CONTRATANTE na continuidade da execução do contrato, observado que o valor final apurado para a multa não poderá ser inferior a 0,5% do valor total do contrato, nos termos do § 3º do art. 156 da Lei n. 14.133/2021.

23.1.3.2. de **30%** sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução parcial ou total do objeto, caso não haja interesse do CONTRATANTE na continuidade da execução do contrato em razão de descumprimento pela CONTRATADA de qualquer das condições avençadas, o que ensejará a rescisão unilateral do contrato, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

24. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

24.1. O contrato e a ata de registro de preços deverão ser executados fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei n. 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

24.2. As comunicações entre o CONTRATANTE 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.

24.3. Após a assinatura do contrato, o CONTRATANTE convocará o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, entre outros.

24.3.1. A reunião inicial contará com a presença do gestor, dos fiscais técnico, requisitante e administrativo e dos membros da comissão de recebimento definitivo, cuja pauta observará o seguinte:

a) apresentação do preposto da empresa;

b) entrega do termo de compromisso e termo de ciência;

c) prestação de esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão de contrato;

d) repasse à contratada dos conhecimentos necessários à execução dos serviços;

e) registro da reunião em ata.

24.4. O CONTRATANTE poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

24.5. A equipe de gestão do CONTRATANTE será composta por gestor, fiscais técnico, requisitante e administrativo e por comissão de recebimento, todos designados pelo secretário de Administração do STJ, os quais adotarão as orientações do Manual de Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ e, no que couber, do Guia de Contratação de STIC do Poder Judiciário.

24.5.1. A fiscalização técnica caberá a servidor a ser indicado pela Coordenadoria de Infraestrutura - CIEP.

24.5.2. A fiscalização requisitante caberá ao titular da Coordenadoria de Infraestrutura - CIEP.

24.5.3. A fiscalização administrativa caberá a servidor a ser indicado pela Seção de Monitoramento e Planejamento de Contratos de TIC - SMTIC.

24.5.4. A gestão do contrato caberá a servidor a ser indicado pela Seção de Gestão de Contratações de TIC - SCONT.

24.5.5. Os servidores da comissão de recebimento definitivo serão indicados pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STI.

24.6. **PREPOSTO**

24.6.1. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, para atuar como seu representante e interlocutor autorizado a receber, encaminhar e responder questões técnicas, legais e administrativas referentes ao contrato.

24.6.2. O CONTRATANTE poderá solicitar a substituição do preposto indicado que não atenda satisfatoriamente às necessidades da execução contratual.

24.7. **GESTOR**

- 24.7.1. O gestor coordenará a fiscalização da execução da ata de registro de preços e dos contratos dela decorrentes, da avaliação da qualidade e dos resultados obtidos, bem como do registro de informações atualizadas que viabilizem a tomada de decisão relacionada à formalização dos procedimentos relacionados à prorrogação, ao reequilíbrio, à alteração, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos.
- 24.7.2. Caberá ao gestor, além das demais atribuições estabelecidas no Manual de Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ e, no que couber, no Guia de Contratação de STIC do Poder Judiciário:
 - 24.7.2.1. emitir ordens de serviço e solicitar à contratada a correção de pendências constatadas na execução do contrato;
 - 24.7.2.2. avaliar eventuais atrasos nos prazos de entrega ou ocorrências que possam gerar dificuldades à conclusão do objeto contratado e submetê-las à autoridade superior para deliberação;
 - 24.7.2.3. zelar pelo fiel cumprimento do objeto contratado sob sua supervisão e, sempre que requerido, submeter previamente à deliberação da Secretaria de Administração pedido de modificação/alteração de projeto ou de fornecimento, que deverá ser encaminhado com a justificativa da contratada, mediante apresentação de documento comprobatório dos fatos alegados, e a manifestação do gestor;
 - 24.7.2.4. devolver, mediante justificativa e notificação formal, nota fiscal apresentada pela contratada quando for observada irregularidade que inviabilize o ateste e pagamento do serviço/fornecimento prestado;
 - 24.7.2.5. acompanhar os resultados alcançados em relação à execução da obrigação do contrato para receber e atestar as notas fiscais e encaminhá-las à unidade competente para pagamento, após conferência completa da documentação exigida no contrato;
 - 24.7.2.6. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

- 24.7.2.7. informar à Secretaria de Administração, tempestivamente, o descumprimento contratual por parte da contratada e sugerir a aplicação das sanções previstas no instrumento convocatório e/ou no contrato, conforme orientações contidas na Instrução Normativa STJ/GDG n. 10/2023;
 - 24.7.2.8. confeccionar e assinar o termo de recebimento definitivo do item 3 do objeto, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais no prazo estabelecido neste termo de referência;
 - 24.7.2.9. elaborar o relatório final para divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) 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.
- 24.7.3. Na gestão da ata de **registro de preços**, caberá ao gestor:
- 24.7.3.1. solicitar a contratação do objeto, mediante a apresentação do pedido de compra, indicando o número da ata, quantidade e descrição do produto, local, prazo, horário de entrega e valor;
 - 24.7.3.2. realizar periodicamente a pesquisa de mercado para comprovação da vantajosidade dos preços registrados;
 - 24.7.3.3. conduzir eventuais negociações dos preços registrados para propor a sua revisão;
 - 24.7.3.4. propor a revogação da ata ou o cancelamento do registro do fornecedor;
 - 24.7.3.5. manifestar-se sobre os estudos dos órgãos públicos não participantes interessados em utilizar a ata, se for o caso;
 - 24.7.3.6. controlar a quantidade registrada, o saldo e os limites de cada item para adesão, se for o caso.

24.8. FISCAL TÉCNICO

- 24.8.1. O fiscal técnico realizará o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato em seus aspectos técnicos, a quem caberá, além das demais atribuições estabelecidas no Manual de

Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ e, no que couber, no Guia de Contratação de STIC do Poder Judiciário:

- 24.8.1.1. verificar se na execução do objeto a especificação, o valor unitário ou total, a quantidade e os prazos estão de acordo com o estabelecido no instrumento contratual;
- 24.8.1.2. anotar em processo específico, quando autuado para esse fim, todas as ocorrências relativas à execução do contrato, com a indicação do que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;
- 24.8.1.3. monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar eventuais incorreções, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;
- 24.8.1.4. registrar e informar ao gestor as atividades desempenhadas e todas as pendências constatadas na execução do contrato;
- 24.8.1.5. confeccionar e assinar o termo de recebimento provisório mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico referente ao fornecimento e aos serviços de acordo com as regras contratuais;
- 24.8.1.6. informar ao gestor sobre eventual incapacidade técnica da empresa na execução contratual;
- 24.8.1.7. propor ao gestor, na hipótese de descumprimento contratual, a aplicação de sanções à contratada, de acordo com as regras estabelecidas no ato convocatório e/ou contrato, observando os procedimentos estabelecidos na Instrução Normativa STJ/GDG n. 10/2023;
- 24.8.1.8. elaborar, quando exigido, relatórios, laudos e pareceres das atividades de fiscalização técnica da execução do contrato;
- 24.8.1.9. realizar vistorias, atestando o cumprimento das orientações técnicas e indicações de segurança;
- 24.8.1.10. auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado.

24.9. FISCAL REQUISITANTE

24.9.1. O fiscal requisitante realizará o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato em seus aspectos de negócio, a quem caberá, além das demais atribuições estabelecidas no Manual de Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ e, no que couber, no Guia de Contratação de STIC do Poder Judiciário:

- 24.9.1.1. emitir ou abrir as ordens de serviço/solicitações contendo todas as definições e informações exigidas e encaminhá-las ao gestor, quando for o caso, para aprovação e encaminhamento à contratada;
- 24.9.1.2. determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários;
- 24.9.1.3. fiscalizar a execução dos serviços demandados e propor os ajustamentos necessários para fiel desempenho e atendimento dos objetivos das ordens de serviço;
- 24.9.1.4. anotar as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, informando ao gestor aquelas que dependam de providências, com vistas à regularização das faltas ou defeitos observados;
- 24.9.1.5. avaliar constantemente a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o fiscal técnico;
- 24.9.1.6. solicitar, quando for o caso, a substituição dos serviços, materiais ou bens por inadequação ou vícios que apresentem;
- 24.9.1.7. receber, conferir e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela contratada;
- 24.9.1.8. atestar, mensalmente, o fiel cumprimento das obrigações contratuais assumidas no que tange à satisfação do usuário, ao material empregado, rotina e qualidade na execução contratual;

- 24.9.1.9. apoiar o fiscal técnico na elaboração do termo de recebimento provisório;
- 24.9.1.10. analisar a qualidade dos serviços realizados pela contratada e aplicar as deduções e/ou descontos quando não atendidos os padrões exigidos;
- 24.9.1.11. analisar e aprovar o Relatório Mensal de Atividades e encaminhá-lo à contratada para ciência e emissão da nota fiscal e ao gestor do contrato para providências subsequentes;
- 24.9.1.12. confeccionar e assinar, junto com os fiscais técnico e administrativo, o termo de recebimento provisório, observadas os requisitos estabelecidos neste termo de referência, que comprovem o cumprimento das exigências de caráter técnico e comercial referente ao fornecimento e aos serviços de acordo com as regras contratuais;
- 24.9.1.13. verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação com o apoio do fiscal técnico;
- 24.9.1.14. identificar as cláusulas do contrato que necessitem de acompanhamento específico;
- 24.9.1.15. atuar em tempo hábil na solução dos problemas que porventura venham a ocorrer ao longo da execução contratual.

24.10. FISCAL ADMINISTRATIVO

- 24.10.1. O fiscal administrativo realizará o acompanhamento dos aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e quanto ao controle do contrato no que se refere a revisões, reajustes, repactuações e providências tempestivas nas hipóteses de inadimplemento, a quem caberá, além das demais atribuições estabelecidas no Manual de Fiscalização e Gestão de Contratos do STJ e, no que couber, no Guia de Contratação de STIC do Poder Judiciário:
 - 24.10.1.1. prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e termos aditivos, ao acompanhamento do empenho, do pagamento, das garantias e glosas;

- 24.10.1.2. verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;
- 24.10.1.3. atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;
- 24.10.1.4. participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal técnico e, se houver, com o setorial;
- 24.10.1.5. auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;
- 24.10.1.6. realizar o recebimento provisório do objeto do contrato, em conjunto com os fiscais técnico e requisitante, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

24.11. COMISSÃO DE RECEBIMENTO

- 24.11.1. Compete à comissão confeccionar e assinar o termo de recebimento definitivo dos itens 1 e 2 do objeto, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, mediante termo detalhado que comprove a conformidade do objeto com as especificações e os prazos estabelecidos neste termo de referência e no contrato oriundo da ata de registro de preços.

25. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 25.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados ao Superior Tribunal de Justiça no Orçamento Geral da União.
- 25.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
 - i. Gestão/Unidade: **50001**;
 - ii. Fonte de Recursos: **100000000**;

iii. Programa de Trabalho: **02.061.0033.4236.0001**;

iv. PTRES: **203845**;

v. Elemento de Despesa: **3.3.90.40.06** e **3.3.90.40.11**.

25.3. A existência de créditos orçamentários vinculados à contratação será atestada pelo STJ a cada exercício financeiro.

26. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

26.1. O valor da despesa foi estimado com base em pesquisa de preços resultando no valor de R\$ 10.070.148,20 (dez milhões, setenta mil, cento e quarenta e oito reais e vinte centavos), conforme documentos [3842003](#), [3842005](#) e descrição abaixo:

Item	Especificação do objeto	Medida	Quantidade	Valor Unitário para 24 meses	Valor Total
1	Netbackup Enterprise	Terabyte	485	R\$ 14.424,76	R\$ 6.996.008,60
2	Alta SaaS Protection	Usuário	4.809	R\$ 490,00	R\$ 2.356.410,00
3	Suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva	Mês	24	R\$ 29.905,40	R\$ 717.729,60
Total					R\$ 10.070.148,20

ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO

1. NETBACKUP ENTERPRISE

- 1.1. Tipo: Subscrição
- 1.2. Quantidade: 485 Terabytes
- 1.3. Descrição: Software de gerenciamento de backup de dados corporativos que combina automação, inteligência artificial e arquitetura elástica para melhorar a agilidade e a segurança dos dados, no local e em nuvem.
- 1.4. Serviço: Integrar a configuração com o licenciamento "on premise" para gerenciamento centralizado, controle e adoção das políticas já implementadas;
- 1.5. Vigência: 24 meses

2. ALTA SaaS PROTECTION

- 2.1. Tipo: Subscrição
- 2.2. Quantidade: 4.809 usuários
- 2.3. Descrição: Software de gerenciamento e proteção de dados, fornecendo backup como serviço (BaaS) automatizado, para os principais aplicativos de negócios SaaS da nuvem Microsoft 365, por meio de uma interface única e intuitiva.
- 2.4. Serviço:
 - 2.4.1. Apresentar o plano de implantação dentro do prazo estipulado no item 15.4.1. o qual deverá dispor sobre o cronograma de todas as etapas de implantação da solução, previsão de recursos, pessoas envolvidas, requisitos necessários para instalação, atividades a serem desenvolvidas por cada uma das partes, indicação dos principais riscos e forma de mitigação. O plano deverá relacionar e tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:
 - 2.4.1.1. Definição das políticas de backup e tempos de retenção equivalentes ao adotado no backup "on-site";
 - 2.4.1.2. Instalação e configuração;
 - 2.4.1.3. Ativação do licenciamento;

2.4.1.4. Entrega da documentação atualizada;

2.4.1.5. Transferência técnico-operacional do conhecimento.

2.4.2. Instalação e Integração com o Netbackup Enterprise, para gerenciamento por interface centralizada;

2.4.3. Gerenciar backup de todos aplicativos e arquivos da nuvem Microsoft 365 (Exchange, Sharepoint, Teams, Office 365, Onedrive);

2.4.4. Executar backup do ambiente SaaS Microsoft 365;

2.4.5. Integrar a possibilidade de recursos de recuperação granular;

2.4.6. Implementar criptografia de dados e controle de acesso;

2.4.7. Suportar todos os recursos e aplicativos Microsoft 365.

2.5. Vigência: 24 meses

3. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE BACKUP

3.1. Além das obrigações especificadas no item 15.6. e subitens do Termo de Referência, a CONTRATA deverá:

3.1.1. Elaborar cronograma de manutenções preventivas contemplando todos os subsistemas da solução;

3.1.2. Atividades executadas dentro dos datacenters deverão ocorrer em período fora do expediente, finais de semana e feriados;

3.1.3. Atividades executadas dentro dos datacenters deverão ocorrer em período fora do expediente, finais de semana e feriados;

3.1.4. Realizar visitas quinzenais para análise preventiva de problemas, gestão de capacidade e disponibilidade do ambiente, utilizando de recursos e corpo técnico especializados;

3.1.5. Atender ao chamado técnico do CONTRATANTE, para fins de prestação dos serviços de manutenção, encaminhando um técnico até o local onde se encontram o componente com defeito;

- 3.1.6. Comunicar ao CONTRATANTE por escrito, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos e componentes objeto desta contratação, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para sua correção;
- 3.1.7. Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos;
- 3.1.8. Executar os procedimentos de manutenção e suporte em conformidade com as recomendações dos fabricantes, documentações existentes e as boas práticas de mercado;
- 3.1.9. Fornecer avaliação e ajustes para novas instalações no ambiente quando demandados pelo CONTRATANTE;
- 3.1.10. Efetuar análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente contratado, sob orientação da equipe técnica do CONTRATANTE; e
- 3.1.11. Fornecer o suporte avançado do fabricante, que consiste em detalhamento das atividades de suporte a ser prestado pela contratada com apoio do fabricante, independentemente das obrigações contratadas, observadas as seguintes exigências:
 - 3.1.11.1. O suporte técnico deverá ser prestado para cada solução adquirida e deverá ser acionado em caso de qualquer indisponibilidade da solução, devendo haver o atendimento "on-site", se requerido pelo CONTRATANTE;
 - 3.1.11.2. O atendimento pelo fabricante deve estar disponível para os produtos ofertados;
 - 3.1.11.3. A contratada deverá disponibilizar um recurso humano, que atuará como ponto único de contato, para fornecer assistência avançada por meio de telefone fixo, telefone móvel e/ou email. Caso este recurso humano esteja temporariamente indisponível, deve ser dada opção de deixar uma mensagem ou ser redirecionada para um engenheiro de suporte de nível avançado;
 - 3.1.11.4. Deverão ser fornecidos pela contratada relatórios de histórico dos chamados de forma periódica a fim de identificar tendências e desenvolver ações corretivas quando necessário, bem como participar de discussões de

planejamento para implementações futuras fornecendo recomendações de melhores práticas;

3.1.11.5. A contratada deverá manter o contratante informado sobre melhores práticas e roadmap das soluções ofertadas; e

3.1.11.6. Deve possibilitar a abertura de chamados de suporte, para no mínimo, os seguintes métodos via telefone, e-mail, "website" do fabricante.

ANEXO II - ORDEM DE SERVIÇO - FORNECIMENTO

IDENTIFICAÇÃO					
Ordem de serviço nº			Data de emissão:		
Contrato STJ nº			Vigência do contrato:		
Valor do contrato:			Início da execução:		
Contratada:					
Objeto:					
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO/ PRODUTO					
Item	Descrição	Unidade	Qtd	Valor unitário para 24 meses	Valor total
1					
2					
3					
4					
TOTAL					
CRONOGRAMA					
Item	Tarefas	Início	Fim		
1	Entrega do Plano de Implantação (Alta SaaS Protection)				
2	Entrega dos softwares e componentes da solução				
3	Conferência e emissão de termo provisório e/ou relatório de recebimento/aceitação				
4	Instalação, configuração e disponibilização para produção				
5	Confirmação de registro no fabricante				
6	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo				

RESPONSÁVEIS PELA EMISSÃO	
Solicitação	Aprovação
Fiscal Requisitante: Matrícula:	Gestor do Contrato: Matrícula:
Autorização	Contratada
[Dirigente superior da unidade requisitante]	Representante/ Preposto:

À Contratada para ciência.

ANEXO III - ORDEM DE SERVIÇO - SUPORTE E MANUTENÇÃO

IDENTIFICAÇÃO		
Ordem de serviço nº	Data de emissão:	
Contrato STJ nº		
Valor do contrato: R\$	Início da execução:	
Contratada:		
Objeto:		
Serviços de atualização e suporte técnico, incluindo manutenção preventiva e reativa da solução de backup.		
Início da execução:	Fim da execução:	
Custo Mensal Contratado por Unidade	Quantidade	Valor Total Faturável
QUALIDADE DAS ATIVIDADES VALIDADAS MENSALMENTE		
IT E M	ATIVIDADE	PO NT UA ÇÃ O
01	Prestar o suporte reativo a todo o ambiente de software e hardware da solução, atuando em casos de incidentes, escalonados pela equipe técnica da contratante, mediante identificação da causa raiz do problema, definição e implantação da solução de contorno, para garantir o nível de disponibilidade do ambiente, com aplicação da solução definitiva	20
02	Realizar visitas quinzenais para análise preventiva de problemas, gestão de capacidade e disponibilidade da solução, utilizando de recursos técnicos especializados.	20
03	Realizar manutenção preventiva programada, de acordo com o cronograma aprovado pela área técnica, que se destina a prevenir indisponibilidades e/ou falhas dos componentes da solução contratada, em suas instalações, subsistemas e componentes envolvidos, mantendo-as em perfeito estado de funcionamento e conservação, conforme especificado em projeto, manuais e normas técnicas específicas.	25
04	Apresentar relatório mensal das atividades realizadas no período, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados.	10
05	Promover a transferência de conhecimento tanto das soluções corretivas quanto preventiva, assim como da evolução dos softwares, para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.	10
06	Executar as atividades previstas no edital e seus anexos, de acordo com os procedimentos e prazos previstos em cada ordem de serviço.	15
TOTAL DE PONTOS DE QUALIDADE		100
Se uma demanda/serviço de uma atividade deixar de ser executada ou não for aprovada pela fiscalização técnica a pontuação do item será zerada. O total de pontos de qualidade será multiplicado pelo valor mensal faturável e divididos por 100.		

RESULTADOS ESPERADOS	INCIDÊNCIA	TOLERÂNCIA ACEITÁVEL	PERCENTUAL POR INCIDÊNCIA	LIMITE DE DEDUÇÃO
Disponibilidade diária da solução, em produção, totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante.	% 97%	97%	2%	30%
Iniciar o atendimento de suporte de Severidade Baixa	Dia útil de atraso	1 dia	2%	20%
Iniciar o atendimento de suporte de Severidades Média	Hora de atraso	6 horas	4%	20%
Iniciar o atendimento de suporte de Severidades Alta	Hora de atraso	2 horas	4%	20%
Concluir o serviço de suporte de Severidade Baixa	Hora de atraso	2 dias	3%	20%
Concluir o serviço de suporte de Severidade Média	Hora de atraso	24 horas	5%	20%
Concluir o serviço de suporte de Severidade Alta	Hora de atraso	6 horas	6%	30%
Execução dos serviços agendados dentro da programação aprovada pelo contratante.	Dia de atraso	0	20%	20%
Entrega do relatório mensal de análise preventiva	Dia útil de atraso	5º dia	1%	20%
Entrega do relatório estatístico de compatibilidade do ambiente e desempenho mensal da solução.	Dia útil de atraso	5º dia	1%	20%

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. O cálculo final devido no mês será o resultante de: Valor Total Faturável x Total de Pontos de Qualidade / 100 x ((100 - Percentual de dedução calculado) / 100) 2. O resultado do cálculo acima será o valor devido para emissão da fatura 3. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada. 4. Caso os prazos não sejam suficientes para uma determinada solução demandada, deverá, durante a fase de suporte, solicitar prorrogação do mesmo e justificar os motivos 5. A documentação deverá ser formatada conforme padrões e modelos adotados pelo contratante e submetida para aprovação. 6. Os relatórios previstos e solicitados deverão ser considerados após validação da equipe responsável.	
RESPONSÁVEIS PELA EMISSÃO / EXECUÇÃO	
Solicitação Fiscal Requisitante	Aprovação Gestor do Contrato
Autorização Titular da Unidade	Ciência / Execução Representante da Contratada

ANEXO IV - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

DADOS DO CONTRATO	
Processo de Contratação nº	SEI
Contrato nº	
Contratada	
Objeto Contratado	
Portaria SEI/SAD nº	

A Comissão de Recebimento, nomeada pela Portaria acima, para fins de cumprimento dos termos de entrega dos produtos/objetos contratados, atesta o recebimento em **CARÁTER PROVISÓRIO**, dos seguintes itens indicados abaixo.

Item	Descrição (Listar os objetos/produtos recebidos)	Qtde	Data da Entrega	Observação
1				
2				
3				

Os documentos comprobatórios da entrega foram anexados no processo SEI **[nº do processo]**, sob os nºs **[números dos documentos]**.

MANIFESTAÇÃO DA COMISSÃO	
() Cumprimento integral das obrigações.	() Cumprimento parcial das obrigações.
() Bens/Componentes/Softwares entregues dentro do Prazo	() Entrega com atraso
() Sem Observações Complementares	() Observação:

O recebimento provisório do objeto não conclui o cumprimento da obrigação, ficando sujeito a posterior verificação de sua qualidade e quantidade.

Ressaltamos que o recebimento definitivo será emitido conforme previsão contratual, desde que não sejam identificados problemas técnicos ou divergência nas especificações técnicas constantes no Contrato.

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam que o(s) serviço(s) integrante(s) da Ordem de Serviço acima identificada possui qualidade compatível com a especificada no Contrato supracitado.

Equipe de Recebimento Provisório	
[Nome do Servidor]	[Nome do Servidor]
[Matrícula]	[Matrícula]

Equipe de Recebimento Provisório	
Fiscal Técnico	Fiscal Administrativo
[Nome do Servidor]	[Nome]
[Matrícula]	[Preposto/Representante]
Fiscal Requisitante	Contratada

ANEXO V - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

DADOS DO CONTRATO	
Processo de Contratação nº	SEI
Contrato nº	
Contratada	
Objeto Contratado	
Portaria SEI/SAD nº	

A Comissão de Recebimento, nomeada pela Portaria acima, para fins de cumprimento dos termos de entrega dos produtos/objetos contratados, atesta o recebimento em **CARÁTER DEFINITIVO**, dos seguintes itens indicados abaixo.

Item	Descrição (objeto, marca, modelo/versão, capacidade)	Qtd e	Data Limite	Data da Entrega	Observação
1	Entrega da solução / item				Termo de Recebimento Provisório
2	Instalação e Configuração				
3	Repasse Tecnológico				
4	Registro do objeto junto ao fabricante				
5					
6					

Os documentos comprobatórios da entrega foram anexados no processo SEI [nº do processo], sob os nºs [números dos documentos].

MANIFESTAÇÃO DA COMISSÃO	
() Cumprimento integral das obrigações.	() Cumprimento parcial das obrigações.
() Objetos registrados no fabricante em nome do contratante	() Capacitação técnico-operacional comprovada
() Plano de Implantação aceito e aprovado	() Instalação e configuração executada em conformidade com os requisitos contratados
() Solução entregue, testada e aprovada pela equipe técnica	() Migração realizada conforme programado
() Solução disponível para produção	() Observação complementar

O recebimento definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam que o(s) serviço(s) integrante(s) da Ordem de Serviço/Contrato acima identificada possui qualidade compatível com a especificação/requisitos contratados.

Comissão de Fiscalização e Recebimento	
[Nome do Servidor] [Matrícula] Presidente da Comissão	[Nome do Servidor] [Matrícula] Membro Titular
[Nome do Servidor] [Matrícula] Membro Titular	[Nome do Servidor] [Matrícula] Membro Suplente

À Contratada para ciência.

ANEXO VI - RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES				
Período consolidado				
Contrato nº				
Contratada:				
Serviços de atualização e suporte técnico, incluindo manutenção preventiva e reativa, com substituição de peças e atualização de versionamento de softwares de toda a solução				
A - Custo Mensal Faturável				R\$ 0,00
B - Total de Pontos Desconsiderad				R\$ 0,00
C - Custo Mensal Aprovado			A - B	R\$ 0,00
D - ANS - Percentual de Deduções a Aplicar				R\$ 0,00
E - VALOR TOTAL A FATURAR			C - D	R\$ 0,00
HISTÓRICO DAS ATIVIDADES REALIZADAS				
Item da OS	Qualidade Prevista	Quantidade Descontada	Incidência motivadora do desconto	Quantidade Aprovada
01	20			
02	20			
03	25			
04	10			
05	10			
06	15			
TOTAL	100			
VALOR	R\$ 0,00	R\$ 0,00		R\$ 0,00
ANÁLISE DOS RESULTADOS			Nº de Ocorrências	% Aplicado
1	Disponibilidade diária da solução			
2	Iniciar o atendimento de suporte de Severidade Baixa			
3	Iniciar o atendimento de suporte de Severidade Média			
4	Iniciar o atendimento de suporte de Severidade Alta			
5	Concluir o serviço de suporte de Severidade Baixa			
6	Concluir o serviço de suporte de Severidade Média			
7	Concluir o serviço de suporte de Severidade Alta			
8	Execução dos serviços agendados dentro da programação aprovada pelo contratante.			
9	Relatório mensal de análise preventiva			
10	Relatório estatístico de compatibilidade do ambiente e desempenho			

FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO (Portaria STJ/SAD nº ###/20##)	
Ao Preposto/Representante da Contratada, Aprovo os valores acima especificados e solicito a emissão da Nota Fiscal, nos parâmetros do presente relatório, para que seja efetuado o pagamento. Caso não concorde com os valores descontados por razão de deduções, deverá encaminhar pedido de reconsideração com exposição das razões para a Gestão do Contrato..	
Avaliação Fiscal Técnico	Aprovação Fiscal Requisitante

ANEXO VII - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

O **Superior Tribunal de Justiça**, com sede no SAF Sul, Quadra 06, Lote 01, Brasília-DF, CNPJ n. 00.488.478/0001-02, denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a **[nome da contratada]**, sediada **[endereço da contratada]**, CNPJ n. **[00.000.000/0000-00]**, denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO a assinatura do CONTRATO STJ N.º **[###/202#]**, celebrado com a CONTRATADA para fornecimento e prestação dos serviços objeto do contrato;

CONSIDERANDO a Lei n. 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial, permitindo o processamento de ações judiciais por meio de autos total ou parcialmente digitais, utilizando, preferencialmente, a rede mundial de computadores e acesso por meio de redes internas e externas e determinando que os processos eletrônicos deverão ser protegidos por meio de sistemas de segurança de acesso e armazenados em meio que garanta a preservação e integridade dos dados, sendo dispensada a formação de autos suplementares, dentre outras determinações;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas, verbais ou de qualquer outro modo apresentadas, tangíveis ou intangíveis, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a contratada tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Superior Tribunal de Justiça de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Superior Tribunal de Justiça de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

Cláusula Primeira - DO OBJETO

1.1 Constitui objeto deste instrumento o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao acesso de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo

CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução dos serviços celebrados entre as partes.

Cláusula Segunda - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

2.1 Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

2.2 Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

2.3 Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.

2.4 Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômicos, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

2.5 Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgações possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Cláusula Terceira - DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

3.1 Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada.

3.2 O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não à execução do serviço, doravante denominadas INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações da prestação de serviços celebrado entre as partes.

3.3 A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo STJ, a partir da assinatura do contrato, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES

CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo STJ;

Parágrafo Primeiro - Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do serviço em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do serviço.

Parágrafo Segundo - As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto.

Parágrafo Terceiro - As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- a) Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- b) Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- c) Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

4.1 As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do serviço, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro - A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo - A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do serviço sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I - A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro - A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros da extensão e danos ocorridos devido ao ataque cibernético, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I - Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes;

II - Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do STJ;

III - A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO;

Parágrafo Quinto - A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do serviço.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I - Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II - Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III - Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV - Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta - DA VIGÊNCIA

5.1 O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a assinatura contratual até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão da execução do serviço.

Cláusula Sexta - DAS PENALIDADES

6.1 A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão dos CONTRATOS firmados entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme artigos 155 a 163 da Lei n. 14.133/2021.

Cláusula Sétima - DISPOSIÇÕES GERAIS

7.1 Este TERMO é parte integrante e inseparável do CONTRATO STJ N.º [###/202#], que é parte independente e regulatória deste instrumento;

Parágrafo Primeiro - Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações deles decorrentes, ou se constatando casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios da legalidade, de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo - O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I - O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II - A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao contrato celebrado entre as partes;

III - A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV - Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentações brasileiras pertinentes;

V - O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI - Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII - O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao contrato celebrado entre as partes;

VIII - Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava - DO FORO

8.1 As questões decorrentes deste Termo serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no foro da cidade de Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO é assinado pelas partes na forma

eletrônica, nos termos da Lei n. 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Liana Queiros Fontelles, Chefe da Seção de Gestão de Contratações de TIC - Em Substituição**, em 01/12/2023, às 12:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Otávio Alves Guimarães, Técnico Judiciário, Área de Apoio Especializado - Tecnologia da Informação**, em 01/12/2023, às 13:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **José Henrique Terrell de Macedo Soares, Coordenador de Infraestrutura**, em 04/12/2023, às 10:17, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.stj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3842710** e o código CRC **FBC8BE0A**.