

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1 Contratação de empresa especializada **na prestação de serviços em nuvem destinados à hospedagem dos sites e execução de seus respectivos sistemas** para atender as demandas do SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO DISTRITO FEDERAL – SENAC-DF, em conformidade com as especificações aqui contidas.

2. JUSTIFICATIVA

- 2.1 O serviço de hospedagem de sites pode ser considerado estratégico, e de extrema importância para a divulgação das atividades e disponibilização de serviços ao público externo em qualquer instituição.
- 2.2 A implantação desse serviço utilizando recursos próprios apresenta custos mais elevados dos que os praticados por empresas especializadas, tendo em vista a necessidade de aquisição dos meios que possibilitem o funcionamento dos sites e serviços sem interrupção, em um regime de operação de 24 x 7 x 365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), funcionamento esse que demandaria a necessidade de contratação de recursos humanos, materiais e técnicos pelo SENAC-DF.
- 2.3 Por se tratar de uma prática comum em todo mundo, e já ser utilizada pelo SENAC-DF há vários anos, esse tipo de contratação atende as necessidades e apresenta um excelente custo-benefício.
- 2.4 Diante disso, e tendo em vista o término do contrato de ora vigente no SENAC-DF, faz-se necessária a contratação de outro fornecedor para atender essa demanda, o que enseja o presente processo licitatório.

3. DOCUMENTAÇÕES COMPLEMENTARES

- 3.1 A LICITANTE interessada deverá apresentar um ou mais Atestados de Capacidade Técnica, em nome da LICITANTE, em papel timbrado do atestante (cliente da LICITANTE), comprovando ter fornecido serviços para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta (federal, estadual, municipal, do Distrito Federal, ou empresa privada) com as mesmas características técnicas similares aos do objeto desta Especificação de Materiais e Serviços, devendo constar o objeto contratual e a declaração de que as expectativas do cliente foram/estão sendo atendidas quanto ao cumprimento de prazos e qualidade dos serviços prestados;
- 3.2 Para efeito de quantidades, serão considerados atestados com um percentual mínimo de 30% (trinta por cento) do quantitativo total do objeto licitado;
- 3.3 Os atestados deverão comprovar o fornecimento de serviços de natureza semelhante em características e quantidades à do objeto desta licitação, comprovando sua aptidão para o comércio desse tipo de serviço;
- 3.4 Também deverá constar nos atestados o nome do responsável pela declaração e o telefone de contato;
- 3.5 Não serão aceitos atestados de capacidade técnica e demais documentos comprobatórios emitidos por empresas participantes do mesmo grupo econômico da LICITANTE;
- 3.6 A LICITANTE deverá declarar em qual local está instalado o Datacenter que hospedará os serviços ora licitados;
- 3.7 A LICITANTE interessada deverá apresentar declaração direcionada ao SENAC-DF, referente a este processo, em papel timbrado, comprovando:
 - i. Que prestará garantia dos serviços durante a vigência do contrato, conforme exigências descritas neste anexo, sendo que, a assistência técnica será de sua total responsabilidade;

- ii. Que disponibilizará no máximo em **5 (cinco)** dias contados da assinatura do contrato, serviços de Central de Atendimento, com ferramentas que atendam as características mínimas desta Especificação de Materiais e Serviços, e com atendimento de primeiro nível, possibilitando abertura de chamados via 0800 (ou outro número DDD), ou custo de chamada local, e/ou via site da internet, possibilitando assim o acompanhamento dos chamados abertos.

4. ESCOPO DO FORNECIMENTO

4.1 Fazem parte do escopo de fornecimento os itens a seguir descritos:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor estimado (anual)
1	Hospedagem de sites (arquivos, páginas bancos de dados)	Mensalidade	12	R\$ 4.702,44	R\$ 56.429,32
2	Setup – Migração, Instalação, Configuração e ativação dos servidores	Serviço	01	R\$ 4.333,33	
Valor Total					R\$ 60.762,65

4.2 O pagamento será realizado mediante fatura mensal (Plano Mensal).

5. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS

- 5.1 A LICITANTE deverá fornecer ambiente para hospedagem em Cloud com as seguintes características:
- 5.2 Disponibilizar ambiente de hospedagem em servidor com garantia de operação e disponibilidade 24x7x365 (24 horas por dia x 7 dias por semana x 365 dias por ano), através de datacenter com infraestrutura robusta e certificada com soluções de redundância de links de internet, de energia elétrica (UPS e geradores) e Disaster Recovery;
- 5.3 Possuir plataforma Linux CentOS 7 ou superior;
- 5.4 Suportar para no mínimo 20 (vinte) domínios;
- 5.5 Subdomínios e nomes alternativos de domínios ilimitados;
- 5.6 Possuir armazenamento SSD com capacidade mínima de 640GB;
- 5.7 Possuir 16 (dezesesseis) vCPUs de no mínimo 2GHz;
- 5.8 Possuir 64 (sessenta e quatro) GBytes de Memória RAM;
- 5.9 Permitir pelo menos 5 TBytes de tráfego mensal;
- 5.10 Possuir painel de controle VHM ou similar. O painel de controle deverá ser totalmente em português do Brasil, devendo ser fornecido sem custos adicionais, devendo conter no mínimo os seguintes recursos: Gerenciador de aplicativos via WEB (download, upload, edição), Gerenciador de DNS, Personalização de configurações do PHP, Gerenciador de FTP/FTPS, Gerenciador de domínios e subdomínios;
- 5.11 Possuir capacidade para realizar cópias de segurança diária (backup) para no mínimo 300 GBytes;
- 5.12 As cópias de segurança deverão ser executadas e armazenadas em equipamentos específicos para esse tipo de serviço, não sendo aceitos backups feitos diretamente no mesmo host utilizado para a hospedagem dos serviços;
- 5.13 Garantir um período de retenção das cópias de segurança pelo período não inferior a 7 (sete) dias;
- 5.14 Disponibilizar pelo menos 2 (dois) IPs dedicados;

- 5.15 Possuir suporte à SSL/TLS;
- 5.16 Permitir acesso via SSH;
- 5.17 Possuir interface para gerenciamento do MySQL via Web;
- 5.18 Possuir toda estrutura de segurança (Firewall, IDS, IPS, etc);
- 5.19 Possuir WAF (Web Application Firewall);
- 5.20 Possuir mitigação de ataques DDoS volumétricos;
- 5.21 Possuir compatibilidade com a linguagem PHP (5.2, 5.3, 5.4, 5.6, 7.0, 7.1) ou posterior;
- 5.22 Possuir Banco de Dados MySQL 5.6 ou posterior com bases de dados ilimitadas;
- 5.23 Possuir acesso via FTP e FTPS ilimitado com configuração de permissão por usuário;
- 5.24 Possuir recurso para instalação automática de aplicativos (WordPress, Joomla, Drupal e/ou similares).
- 5.25 Possuir Servidor Web Apache.

6. AVALIAÇÃO TÉCNICA DO AMBIENTE

- 6.1 O SENAC-DF, após divulgação da LICITANTE classificada com Proposta de Menor Preço e habilitada para o presente certame, solicitará a apresentação da solução completa e funcional da LICITANTE
- 6.2 A avaliação deste item consistirá na demonstração pela LICITANTE de todos os requisitos previstos no item que define seu funcionamento e presente neste Edital;
- 6.3 Esse ambiente deverá conter os softwares e ferramentas adicionais descritas e exigidas nesta Especificação de Materiais e Serviços, a fim de comprovar o desempenho e atendimento às especificações aqui exigidas;
- 6.4 O ambiente deverá conter todos os elementos para demonstrar de forma completa as suas funcionalidades, em versões idênticas às apresentadas pela LICITANTE em sua proposta;
- 6.5 Todos os custos necessários à avaliação do ambiente serão de responsabilidade única da LICITANTE e pela sua simples apresentação não garantem qualquer à contratação ou ainda a reembolso;
- 6.6 A análise quanto ao atendimento das especificações técnicas será efetuada pela equipe técnica da unidade de Tecnologia da Informação do SENAC-DF, responsável pela elaboração desta Especificação de Materiais e Serviços;
- 6.7 Caso o ambiente não apresente as características solicitadas, a LICITANTE será desclassificada, dando-se continuidade às verificações a partir do segundo colocado no pregão, e assim sucessivamente.

7. GARANTIA E SUPORTE DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- 7.1 A CONTRATADA será responsável pelos serviços que incluem:
 - 7.1.1 Instalação e configuração dos softwares necessários para o funcionamento do ambiente;
 - 7.1.2 Assistência técnica, manutenção preventiva e corretiva do ambiente;
 - 7.1.3 Aplicação de patches de correção e atualização em todos os softwares em uso no ambiente, sem custos adicionais;
 - 7.1.4 Configuração dos softwares básicos que compõem o ambiente;
 - 7.1.5 Treinamento dos usuários para a operação dos sistemas de gerenciamento do ambiente contratado e tudo o que for necessário à perfeita execução do objeto;
 - 7.1.6 Monitoramento de seu ambiente, visando a correção de prováveis falhas e a continuidade dos serviços contratados;

- 7.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipes multidisciplinares (SO, Bancos de Dados, Servidores de Aplicação, etc) para executar as tarefas de setup e migração dos arquivos do provedor atual para o novo ambiente por ela disponibilizado.

8. DA ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 8.1 Os serviços serão considerados aceitos após a realização dos testes de funcionamento que ocorrerão após os serviços de setup do servidor dedicado. Esses compreendem a migração de arquivos de sistema de banco de dados da hospedagem do servidor atual para o novo ambiente contratado, garantindo assim o pleno funcionamento dos serviços, sistemas em produção;
- 8.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar e acompanhar os testes de aceitação que serão realizados pelos técnicos do Senac-DF, efetuando as ações necessárias para a correção de eventuais problemas que sejam detectados durante a sua realização.

9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 9.1 Previamente às primeiras instalações, com intuito de habilitar a equipe técnica da CONTRATANTE para o atendimento de primeiro nível a seus usuários, a CONTRATADA deverá ministrar treinamento a essa equipe nos seguintes aspectos:
- Utilização e operação dos serviços;
 - Solucionar problemas que forem detectados durante o funcionamento dos serviços;
 - Configuração e repasse de conhecimento para a utilização do software de gerenciamento;
 - Quaisquer outras ações julgadas pertinentes, para o uso correto dos serviços.
- 9.2 O treinamento deverá ser realizado de forma remota tendo em vista as limitações impostas pelas questões sanitárias relacionadas à pandemia da COVID-19;
- 9.3 Comunicar à CONTRATANTE antecipadamente, a data e horário da instalação de atualizações ou outros softwares que possam implicar em inoperâncias e/ou descontinuidade dos serviços em produção, não efetuando os serviços sem a sua liberação expressa;
- 9.4 Responsabilizar-se por todos os ônus relativos ao fornecimento, instalação e/ou configuração de serviços, softwares e sistemas que acarretem descontinuidade dos serviços em produção;
- 9.5 Efetuar periodicamente os serviços de manutenção preventiva, corretiva e atualização de softwares e demais recursos que componham o serviço ora contratado;
- 9.6 Disponibilizar, para a abertura de chamados técnicos, os meios de comunicação, compreendendo:
- a) Portal de atendimento Web, 0800 (ou outro tipo de DDD) ou telefone local, de forma que o Senac-DF não tenha que pagar interurbano para requerer e acompanhar chamados técnicos;
 - b) Desejável integração com o Service Desk da CONTRATANTE;
 - c) Notificar através de e-mail o andamento e o encerramento dos chamados.
- 9.7 Fornecer à CONTRATANTE, quando solicitado, as estatísticas e informações oriundas da utilização dos meios destinados à abertura dos chamados;
- 9.8 Os registros das demandas deverão possuir, no mínimo, as seguintes informações:
- a) Pessoa de contato;
 - b) Descrição do incidente/problema;
 - c) Situação do chamado.
- 9.9 Fornecer à CONTRATANTE relatórios com estatísticas de acesso, contendo:
- a) Número de visitas – total e por página, indicando URL (por dia/por mês e por ano);

- b) Número de visitantes únicos – total e por página, indicando URL (por dia/mês e por ano);
 - c) Número de Page Views – total e por página – Indicando URL (por dia/mês e por ano);
 - d) Tempo médio no site e por página;
 - e) Média de visualizações de páginas por visita;
 - f) Origem da visita (digitação de URL/ site de busca / mídias sociais / dispositivos móveis / outros);
 - g) Gráfico diário com número de visitantes únicos por horário de acesso aos sites;
 - h) Número de downloads e/ou impressões, indicando quais páginas (URLs);
 - i) Indicação do país de origem do acesso (no caso do Brasil, se possível, indicar UF/Cidade de origem do acesso).
- 9.10 Quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE relatório mensal detalhado dos atendimentos realizados durante o mês correspondido;
- 9.11 Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, por meio de responsável(is) técnico(s) devidamente habilitado(s);
- 9.12 Arcar com todas as despesas necessárias ao fiel cumprimento do objeto contratado;
- 9.13 Arcar com todas as despesas e encargos fiscais, previdenciários, sociais, seguros obrigatórios, seguro contra roubo, furto, danos materiais e pessoais, inclusive de terceiros;
- 9.14 Designar para a execução dos serviços somente profissionais capacitados;
- 9.15 Atender, de imediato, as solicitações do CONTRATANTE quanto às substituições de funcionários não qualificados ou entendidos como inadequados para a prestação dos serviços ao Senac-DF;
- 9.16 Responsabilizar-se civil e criminalmente pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes da execução do contrato;
- 9.17 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação/qualificação na fase da licitação;
- 9.18 Prestar os esclarecimentos desejados, bem como comunicar à CONTRATANTE, quaisquer fatos ou anormalidades que porventura possam prejudicar o bom andamento ou o resultado final dos serviços;
- 9.19 Prestar os serviços de acordo com as condições e Níveis de Serviço descritos no contrato e na presente Especificação de Materiais e Serviços e seus anexos;
- 9.20 Fornecer, em qualquer época, os esclarecimentos e informações técnicas que venham a ser solicitadas pelo Senac-DF sobre os serviços realizados;
- 9.21 Disponibilizar meios para que o Senac-DF possa, quando julgar necessário, vistoriar e fiscalizar os serviços executados. Tal vistoria deve compreender a possibilidade do Senac-DF assistir os procedimentos de atendimento e controle dos incidentes;
- 9.22 Considerar que a ação da fiscalização do Senac-DF não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais;
- 9.23 Assumir inteira responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços de manutenção e suporte que efetuar, assim como pelos danos decorrentes da realização dos mesmos;
- 9.24 Indicar, desde o início da prestação dos serviços, o preposto e o seu substituto imediato que representarão a empresa perante o Senac-DF;
- 9.25 Em função da natural e esperada evolução tecnológica que venha a suplantiar e substituir as anteriores, a CONTRATADA poderá oferecer equipamentos e softwares com configurações superiores aos descritos em sua proposta de preços, com a anuência da CONTRATANTE, sem qualquer aumento dos valores registrados em contrato;
- 9.26 Qualquer alteração nas especificações técnicas dos serviços em função de atualização tecnológica deverá ser formalizada através de comunicado protocolado junto à CONTRATANTE, e deverá ser obtido aceite formal por parte deste;

- 9.27 Designar um Gestor do Contrato onde o mesmo deverá ter as seguintes atribuições:
- a) Manter a periodicidade dos níveis de serviço contratados;
 - b) Manter contato com o preposto do Senac-DF;
 - c) Auditoria e acompanhamento constante dos serviços de manutenção efetuados.
- 9.28 Manter sigilo sobre as informações recebidas do Senac-DF em decorrência dos serviços prestados, não as divulgando de qualquer forma, sob qualquer pretexto, senão, a seus funcionários que tenham necessidade da informação para a execução dos serviços contratados pelo Senac-DF, sob pena de responderem por perdas e danos, sem prejuízo da apuração da responsabilidade penal de seus representantes legais e funcionários;
- 9.29 Avisar imediatamente a CONTRATANTE no caso de qualquer tipo de incidente de segurança que acarrete prejuízos financeiros ou perda de dados;
- 9.30 Realizar todas as ações preventivas e corretivas de forma a garantir a segurança dos ambientes da CONTRATANTE por ela hospedados.

10. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO SENAC-DF

- 10.1 Prover, dar suporte e garantir o funcionamento de links de dados e voz, necessários para atendimento das necessidades da CONTRATADA, no que diz respeito a atividades de suporte remoto e registro de ocorrências;
- 10.2 Designar o número de auditores que considerar necessário como responsáveis, devendo os mesmos, principalmente:
- a) Comprovar e relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na prestação de serviços;
 - b) Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida.
- 10.3 Vistoriar ou fiscalizar a prestação dos serviços realizados pela CONTRATADA;
- 10.4 Permitir, durante a vigência do contrato, o acesso dos representantes e/ou empregados da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados;
- 10.5 Promover o acompanhamento e fiscalização dos serviços, sob os aspectos qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos;
- 10.6 Fornecer condições adequadas de trabalho para a execução dos serviços, disponibilizando ambientes, mobiliários, equipamentos, softwares e outras ferramentas necessárias em qualidade e tempo hábil para a plena execução dos serviços;
- 10.7 O Fiscal do Contrato, designado pelo Senac-DF, terá as seguintes atribuições:
- a) Expedir ordem de serviço para a execução das atividades;
 - b) Verificar a execução dos serviços objetivando garantir a qualidade desejada;
 - c) Comunicar ao representante da CONTRATADA sobre descumprimento do contrato e indicar os procedimentos necessários ao seu correto cumprimento;
 - d) Solicitar à Administração a aplicação de penalidades por descumprimento de cláusula contratual;
 - e) Atestar a execução do objeto do contrato.

11 OBRIGAÇÕES GERAIS DAS PARTES

- 11.1 As partes obrigam-se a dar mútua e recíproca colaboração técnica e comercial, trocando informações que se fizerem necessárias ao fiel desempenho das tarefas atribuídas a cada uma, dentro dos prazos determinados neste Contrato;

- 11.2 As partes obrigam-se, incondicionalmente, a manter sigilo sobre toda e qualquer informação obtida uma da outra, direta ou indiretamente, decorrente da execução deste Contrato, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão a qualquer terceiro, não podendo revelar a estranhos, sob qualquer hipótese;
- 11.3 As partes reconhecem e concordam que cada uma detém e manterá todos os direitos de propriedade intelectual sobre toda e qualquer obra ou produto Tecnológico na sua área de tecnologia da informação, pré-existente à prestação dos serviços previstos neste Contrato, assim como sobre todos os aperfeiçoamentos, as modificações e/ou derivações dos mesmos;
- 11.4 Cada parte assegurará, no tocante ao seu fornecimento e serviços prestados, a plena e total responsabilidade por qualquer eventual infração aos direitos de terceiros. Esses direitos estão relacionados a patentes, propriedade industrial e/ou intelectual;
- 11.5 Cada parte continuará proprietária de suas marcas, patentes, produtos, serviços, metodologias, programas (softwares), copyright e direitos autorais e de propriedade industrial e/ou intelectual;
- 11.6 A CONTRATADA declara que os softwares e sistemas que utilizar para a execução dos serviços objeto deste Contrato são de sua propriedade ou por ela regularmente contratados/adquiridos, e que não infringem quaisquer patentes ou direitos autorais; responsabilizando-se, individualmente, pelas perdas e danos e lucros cessantes resultantes, inclusive honorários advocatícios, custos e despesas processuais, juros moratórios, ou quaisquer outras despesas decorrentes de qualquer ação judicial por acusação da espécie.

12. REQUISITOS DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

- 12.1 A CONTRATADA deverá garantir os atendimentos e solicitações feitas pelo Senac-DF;
- 12.2 A manutenção corretiva deverá ocorrer sempre que necessário para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo;
- 12.3 Chamados para manutenção corretiva deverão obedecer aos seguintes prazos máximos (em horas corridas), contados da abertura do chamado:

Severidade	Descrição	Atendimento	Solução
ALTA	Esse nível de severidade é aplicado quando há a indisponibilidade total no uso dos serviços	Até 1 hora	Até 4 horas
MÉDIA	Esse nível de severidade é aplicado quando há falha, simultânea ou não, no uso dos serviços, estando ainda disponíveis, porém apresentando problemas	Até 3 horas	Até 6 horas
BAIXA	Esse nível de severidade é aplicado para problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos serviços, bem como para atualizações de softwares ou drivers, esclarecimentos técnicos relativos ao uso e aprimoramento dos serviços	Até 8 horas	Até 24 horas

- 12.3.1 O descumprimento dos prazos estipulados neste item ensejará as multas e penalidades previstas no contrato;
- 12.3.2 O início do atendimento não poderá ultrapassar os prazos de atendimento com base na severidade do problema relatado, para os serviços contratados;
- 12.3.3 O término do reparo do(s) serviço(s) não poderá(ão) ultrapassar o prazo de 24 (vinte e quatro) horas corridas contadas a partir da abertura do chamado, exceto quando o chamado for aberto no último dia útil da semana.
- 12.4 Considera-se prazo para término do reparo o período compreendido entre a abertura do chamado e o término da solução, deixando os serviços em condições normais de operação;
- 12.5 Os serviços de manutenção corretiva deverão ser executados por funcionários da CONTRATADA ou por empresas especializadas por ela autorizada, desde que a CONTRATADA se responsabilize pelos serviços prestados;
- 12.6 As estatísticas e informações oriundas da utilização do sítio da CONTRATADA e do atendimento telefônico, quando solicitadas, deverão ser repassadas à CONTRATANTE;
- 12.7 O telefone para a abertura dos chamados técnicos deverá estar disponível seguindo o mesmo regime de operação (24 x 7 x 365);
- 12.8 Garantias de disponibilidade:
 - 12.8.1 Conectividade: 99,5%;
 - 12.8.2 Hardware: 99,5%;
 - 12.8.3 Sistema Operacional: 99,5%.

13 DA MIGRAÇÃO

- 13.1 A CONTRATADA deverá realizar o serviço de migração sem prejuízo de todo conteúdo (sites, bancos de dados, arquivos e demais arquivos) hospedados no atual provedor contratado, a saber, a LOCAWEB;

14 FISCALIZAÇÃO/CONTROLE DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 14.1 A fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE não exime, nem diminui a completa responsabilidade da CONTRATADA, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais;
- 14.2 A CONTRATANTE poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos serviços e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no contrato;
- 14.3 À CONTRATANTE é reservado o direito de solicitar a imediata substituição dos recursos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas. As eventuais substituições durante o contrato deverão ser feitas no padrão equivalente ou superior ao estipulado, sem qualquer ônus adicional ao Senac-DF.

15 DILIGÊNCIAS

- 15.1 O Senac-DF a seu critério, e para dirimir eventuais dúvidas, poderá diligenciar as instalações das LICITANTES, rede autorizada declarada pelo FABRICANTE, ou de clientes indicados em atestados técnicos, para a comprovação de quaisquer características e documentos exigidos neste Instrumento, principalmente aqueles referentes a declarações do FABRICANTE, atestados e comprovações técnicas dos serviços, ativos e softwares ofertados;
- 15.2 As diligências poderão ocorrer a qualquer tempo durante a licitação e/ou da vigência do contrato;
- 15.3 O Senac-DF documentará a diligência de forma a gerar provas de atendimento a este Instrumento ou a desclassificação do LICITANTE;
- 15.4 O impedimento de diligência, ou o fornecimento de informações divergentes ao declarado, eliminará automaticamente o LICITANTE do certame, ocorrendo o **distrato** quando da vigência do contrato;

- 15.5 Em caso de diligências que necessitem de deslocamentos com distâncias superiores a 400 Km (quatrocentos quilômetros), a LICITANTE deverá custear as despesas com deslocamento (aéreo), hospedagem e alimentação de 1 (um) funcionário designado pelo CONTRATANTE para sua realização no local onde a solução esteja implantada (Sede da LICITANTE ou cliente da LICITANTE).

16 CONSÓRCIOS

- 16.1 É vedada a participação de consórcio de empresas para atendimento do objeto ora licitado.
- 16.2 O presente objeto trata-se de contratação para disponibilização de serviços de hospedagem, com características claramente definidas, e não contém elementos cuja diversidade possa restringir o fornecimento por uma única empresa do ramo de mercado.

17 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 17.1 O SENAC – DF não aceitará, em nenhuma hipótese, a subcontratação pela CONTRATADA para o fornecimento dos serviços objeto desta Licitação. Assim, a CONTRATADA deverá prover o serviço utilizando infraestrutura 100% (cem por cento) própria, não sendo possível subcontratar esse serviço de terceiros;
- 17.2 Durante a análise das documentações técnicas, após a fase de lances, caso seja constatado que a LICITANTE habilitada incorre nesse tipo de modalidade, ela será automaticamente desclassificada, sendo a próxima LICITANTE habilitada, convocada para apresentar sua proposta, dando assim, continuidade ao processo licitatório.

18 DA PRIVACIDADE DE DADOS

- 18.1 Em atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/18), fica a CONTRATADA obrigada a:
- 18.1.1 Não realizar nenhum tratamento de dados da CONTRATANTE sem seu prévio conhecimento e sua autorização formal;
- 18.1.2 Ao término do contrato, e mediante solicitação da CONTRATANTE, fazer o descarte definitivo de todos os dados, incluindo backups que por ventura existam;
- 18.1.3 Não armazenar dados da CONTRATADA em nenhum datacenter que não esteja em território nacional.

19 CRONOGRAMA MACRO DE ATIVIDADES

O seguinte cronograma de atividades deverá ser cumprido pela CONTRATADA em conjunto com os técnicos do SENAC-DF para a implantação e efetiva entrada em produção dos serviços aqui descritos:

ITEM	PRAZOS (EM DIAS CORRIDOS)	ATIVIDADES	RESPONSÁVEL
A	0 (zero)	Assinatura do contrato ou recebimento da Autorização de Fornecimento	SENAC - DF e CONTRATADA
A1	A + 5	Entrega do Plano de Trabalho	CONTRATADA
A2	A1 + 3	Aprovação do Plano de Trabalho	SENAC - DF
A3	A2 + 30	Instalação, configuração, execução da migração e a realização de testes dos serviços migrados	CONTRATADA
A4	A3+5	Realização de testes do serviços migrados	SENAC-DF e CONTRATADA
A5	A4 + 5	Capacitação da equipe do SENAC – DF para operação do Painel de de Controle para o Gerenciamento dos Serviços.	CONTRATADA

A6	A5 + 10	Recebimento definitivo do ambiente - autorização para emissão de faturamento da implantação e início do período de execução dos serviços	SENAC - DF
----	---------	--	------------

O atraso, ou não cumprimento pela CONTRATADA dos prazos aqui definidos acarretarão as sanções previstas no contrato.

20 MULTAS EM CASO DE DESCUMPRIMENTO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

- 20.1 As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto à CONTRATANTE, decorrentes das infrações cometidas;
- 20.2 Será aplicada multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal caso o seu índice de disponibilidade mensal apurado de algum dos itens definidos sejam inferiores aos índices de disponibilidade mensal exigidos no item SLA;
- 20.3 As sanções previstas nos neste item, estão sujeitas à defesa prévia da CONTRATADA, no prazo de 05 (cinco) dias úteis após constatada a falha, cabendo ao SENAC – DF acatar ou não a defesa, com base na análise do fato gerador da referida sanção;
- 20.4 As multas previstas nas alíneas anteriores são independentes entre si e poderão ser aplicadas isoladamente;
- 20.5 Quando da aplicação da multa, o recolhimento dar-se-á por intermédio de crédito em nota fiscal de serviços no mês subsequente ao mês do serviço prestado.