

## CONTRATO Nº 22/2016

PROCESSO Nº 04600.200036/2015-78

**CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, POR INTERMÉDIO DA DIRETORIA DE GESTÃO INTERNA E A EMPRESA ATA COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.**

**FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - Enap**, instituída por força da Lei nº 6.871 de 03.12.80, e alterada pela Lei nº 8.140 de 28.12.90, vinculada ao Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MP, com sede no Setor de Áreas Isoladas Sudoeste nº 02-A, nesta capital, CNPJ nº 00.627.612/0001-09, neste ato representada pela Diretora de Gestão Interna, a Senhora **Camile Sahb Mesquita**, CPF nº 669.932.101-34, carteira de identidade nº 1.830.404 SSP/DF, residente nesta capital, nomeada pela Portaria nº 1.413, da Casa Civil, da Presidência da República, de 11 de julho de 2016, publicada no Diário Oficial da União em 12 de julho de 2016, com competência delegada pela Portaria Enap nº 164, de 25 de agosto de 2011, publicada no Diário Oficial da União de 29 de agosto de 2011 e atribuições conferidas pelo Estatuto aprovado pelo Decreto nº 6.563, de 11 de setembro de 2008, doravante denominada **CONTRATANTE** e a empresa **ATA COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ nº 09.571.988/0001-13, estabelecida no SHS Quadra 06 Conjunto A, Bloco E, sala 320 - Complexo Brasil 21- Asa Sul, Brasília - DF - CEP.: 70.316-100, neste ato representado pelo Sr.: **Agner Joel Vidal de Mattos**, Carteira de Identidade nº 1.564.162 - SESP/DF, CPF nº 811.657.141-91, residente e domiciliado em Brasília-DF, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente CONTRATO, decorrente da Ata de Registro de Preços, proveniente do Pregão Eletrônico nº 3/2016 desta Escola Nacional de Administração Pública, em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, do Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 e da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 30 de abril de 2008 e suas alterações, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O presente Termo de Contrato tem como objeto o fornecimento de equipamentos e softwares de gerenciamento de redes, abrangendo serviços de instalação e garantia on-site pelo período de 60 (sessenta) meses, visando atender às demandas da Escola Nacional de Administração Pública - Enap, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. São partes integrantes deste Contrato como se nele transcritos estivessem, o Edital de Pregão Eletrônico SRP nº 03/2016 e seus Anexos, (SEI nº 0072724) a Proposta Vencedora (SEI nº 0078142) e demais peças que constituem o Processo nº 04600.200036/2015-78.

**2. CLAUSULA SEGUNDA – DA DESCRIMINAÇÃO DO OBJETO**

Item	Item da ARP	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade
1	1	CHASSI SWITCH CORE MODULAR	Unidade	1
2	3	SUPERVISORA REDUNDANTE PARA SWITCH CORE	Unidade	1
3	7	SWITCH GIGABIT ETHERNET PoE 24 PORTAS COM 2 UPLINKS 10 GB	Unidade	10

**3. CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO**

3.1. O valor do presente Termo de Contrato é de R\$ 352.337,50 (trezentos e cinquenta e dois mil trezentos e trinta e sete reais e cinquenta centavos), conforme quadro abaixo:

Item	Item da ARP	Descrição	Unidade de Medida	Valor Unitário	Quantidade	Subtotal
1	1	CHASSI SWITCH CORE MODULAR	Unidade	R\$ 135.278,00	1	R\$ 135.278,00
2	3	SUPERVISORA REDUNDANTE PARA SWITCH CORE	Unidade	R\$ 56.696,50	1	R\$ 56.696,50
3	7	SWITCH GIGABIT ETHERNET PoE 24 PORTAS COM 2 UPLINKS 10 GB	Unidade	R\$ 16.036,30	10	R\$ 160.363,00
<b>Valor Global</b>						<b>R\$ 352.337,50</b>

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais

incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

#### **4. CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União para o exercício de 2015, conforme segue:

- I - Nota de Empenho: 2016NE800521
- II - Programa de Trabalho: 04122212520000001
- III - Elemento de Despesa: 449052
- IV - Fonte: 0100
- V - PI: A3001

#### **5. CLÁUSULA TERCEIRA – DA VIGÊNCIA**

5.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, contados da sua assinatura, referente ao fornecimento, instalação e recebimento definitivo do objeto;

5.2. O prazo relativo à garantia dos bens e serviços prestados bem como do suporte técnico ofertado será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

#### **6. CLÁUSULA SEXTA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

6.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 6.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 6.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 6.1.3. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 6.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão/servidor especialmente designado;
- 6.1.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- 6.1.6. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

#### **7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

- 7.1.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade
- 7.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- 7.3. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste instrumento, o objeto com avarias ou defeitos;
- 7.4. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 7.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 7.6. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;
- 7.7. Quando da contratação, comprovar que os serviços de garantia serão prestados pelo fabricante dos equipamentos, ou por meio de empresas credenciadas por este, com disponibilidade de atendimento nas localidades indicadas pelos participantes;
- 7.8. Responsabilizar-se pelo ônus de retirada e devolução dos equipamentos para realização de serviços de garantia fora das dependências da CONTRATANTE;
- 7.9. Eventuais despesas de custeio com deslocamento de técnicos da CONTRATADA ao local de instalação, bem como todas as despesas de transporte, diárias, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da CONTRATADA.
- 7.10. Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados aos equipamentos, instalações, patrimônios e bens da Administração ou de terceiros, em decorrência da entrega ou retirada dos produtos e da execução dos serviços garantia;
- 7.11. Em casos de equipamentos importados, deverá ser entregue a comprovação da origem dos bens importados e comprovação da quitação dos tributos de importação a eles referentes, conforme Decreto nº 7.174/2010.

7.12. Entregar, ao final dos serviços, em duas vias, os seguintes documentos:

7.12.1. Projeto de Instalação - PI e todos os diagramas unifilares resultantes dos equipamentos efetivamente fornecidos e instalados;

7.12.2. Relatório de testes, ajustes e balanceamento do sistema;

7.12.3. Memorial descritivo do sistema instalado, contendo a descrição do sistema, bem como todas as especificações técnicas dos materiais instalados e folhas técnicas de todos os equipamentos fornecidos;

7.12.4. Catálogo de todos os equipamentos instalados;

7.12.5. Certificados de garantia de todos os equipamentos mais relevantes fornecidos, emitidos pelos respectivos fabricantes;

7.12.6. Certificado de garantia dos equipamentos e instalação, conforme descrito no Termo de Referência.

## **8. CLÁUSULA OITAVA – DO PAGAMENTO**

8.1. O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela empresa, devidamente atestada pelo setor competente, após o recebimento definitivo do objeto, sendo efetuada a retenção de tributos sobre o pagamento a ser realizado, conforme determina a legislação vigente;

8.2. O pagamento será creditado em conta corrente, por meio de ordem bancária a favor da instituição bancária indicada na Nota Fiscal, devendo para isso ficar explícito o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito;

8.3. Os equipamentos serão recebidos definitivamente pela CONTRATANTE, mediante lavratura de Termo de Recebimento Definitivo, em até 15 (quinze) dias úteis da emissão do Termo de Recebimento Provisório, desde que seja verificado o cumprimento total do contrato, tão logo decorrido o prazo de observação estabelecido;

8.4. No caso de alguns equipamentos não estarem em conformidade com o estabelecido no contrato, a CONTRATANTE impugnará as respectivas etapas, discriminando por meio de termo de rejeição as falhas ou irregularidades encontradas, ficando a CONTRATADA, com o recebimento do termo, ciente das irregularidades apontadas e de que estará, conforme o caso, passível das sanções cabíveis;

8.5. A Fatura/Nota Fiscal deverá ser entregue no endereço estipulado pela CONTRATANTE, devidamente discriminada em nome desta, e acompanhada das respectivas comprovações de regularidade para com os encargos previdenciários, trabalhistas, comerciais e fiscais.

8.6. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente na nota fiscal apresentada, após o recebimento definitivo do objeto.

8.7. À CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetivar o pagamento se, no ato da entrega e aceitação dos equipamentos, estes não estiverem em perfeitas condições e de acordo com as especificações estipuladas.

8.8. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

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

8.10. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

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

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

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

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

8.15. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

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

8.17. 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.

8.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \rightarrow I = \frac{(6/100)}{365} \rightarrow I = 0,00016438$$

$$EM = I \times N \times VP$$

onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual de taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

## **9. CLÁUSULA NONA – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

9.1. A Contratada obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os parágrafos primeiro e segundo constantes do Art. 65 da Lei nº 8.666/93

9.2. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder aos limites estabelecidos em Lei, salvo as supressões resultantes de acordos celebrados entre os Contratantes.

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE**

10.1. Será utilizada a metodologia descrita no Termo de Referência, no Edital e seus Anexos para a avaliação do serviço e fornecimento, que serão recebidos mediante aceite e atesto pelo fiscal do contrato na respectiva Nota Fiscal/Fatura.

10.2. A Contratada deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do contrato firmado com a Enap.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

11.1. A execução dos serviços e o fornecimento e instalação de equipamentos, objeto deste instrumento, serão acompanhados e fiscalizados por representantes da CONTRATANTE;

11.2. A fiscalização será exercida no interesse da CONTRATANTE e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade de seus empregados;

11.3. Não serão considerados como serviços executados a simples entrega e/ou estocagem de materiais no canteiro de trabalho ou nas instalações da CONTRATANTE;

11.4. O representante da CONTRATANTE vistoriará os serviços, o fornecimento e instalação dos equipamentos, e verificará se foram atendidas pela CONTRATADA todas as condições previstas;

11.4.1. Em caso de conformidade, o representante da CONTRATANTE informará à CONTRATADA a aceitação dos itens e autorizará a emissão dos documentos de cobrança;

11.5. No caso de alguns dos serviços não estarem em conformidade com o contrato, o representante da CONTRATANTE impugnará os respectivos itens, discriminando por meio de termo de rejeição as falhas ou irregularidades encontradas, ficando a CONTRATADA, com o recebimento do termo, ciente das irregularidades apontadas e de que estará, conforme o caso, passível das sanções cabíveis;

11.6. À CONTRATADA caberá sanar as falhas apontadas, submetendo posteriormente os itens impugnados à nova verificação da Fiscalização da CONTRATANTE;

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

12.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento.) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

12.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

12.1.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Contratante a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor da Contratante.

12.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

12.2.1. prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

12.2.2. prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de

culpa ou dolo durante a execução do contrato;

12.2.3. as multas moratórias e punitivas aplicadas pela Contratante à Contratada;

12.3. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

12.4. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

12.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contados da data em que for notificada.

12.6. A Contratante não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

12.6.1. caso fortuito ou força maior;

12.6.2. alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

12.6.3. descumprimento das obrigações pela Contratada decorrentes de atos ou fatos praticados pela Contratante;

12.6.4. atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Contratante.

12.6.5. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

12.6.6. Será considerada extinta a garantia:

12.6.7. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

12.6.8. no prazo de três meses após o término da vigência, caso a Contratante não comunique a ocorrência de sinistros.

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA SUBCONTRATAÇÃO E DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. Não será admitida a subcontratação do objeto deste instrumento.

13.2. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

14.1. Os chamados técnicos serão classificados por grau de severidade, da seguinte forma:

14.1.1. Severidade 1: Solicitação de informações sobre o funcionamento dos equipamentos, possíveis configurações ou usos;

14.1.2. Severidade 2: Problemas que não prejudicam significativamente o funcionamento dos sistemas/serviços. São problemas graves ou perturbações que afetam uma área específica de determinada funcionalidade; Ex: Reinicialização de módulos, degradação de desempenho, perda de funcionalidades.

14.1.3. Severidade 3: São consideradas como "Emergência" todas as falhas cujas consequências tenham impactos sobre o serviço e o tráfego e/ou recursos que exijam atenção imediata; Ex: Perda de redundância ou situação de funcionamento parcial que possa levar a interrupção parcial ou total de serviços, perda de tráfego ou de gerência.

14.2. Os prazos relativos ao atendimento dos chamados técnicos serão os seguintes:

Prazos para Atendimento dos Chamados Técnicos		
Severidade	Início do Atendimento	Solução do Problema
1	Em até 02 dias úteis	Em até 04 dias úteis
2	Em até 01 dia útil	Em até 03 dias úteis
3	Em até 12 horas corridas	Em até 24 horas corridas

14.3. Todos os tempos especificados na tabela acima são contados a partir da abertura do chamado, o qual deverá possuir um número de identificação único;

14.4. Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá estar apta a atender chamados encaminhados pela CONTRATANTE, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, oferecendo, no mínimo, os seguintes serviços:

14.4.1. Deve ser possível tanto acionamento via número 0800, quanto via Web, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para solução de problemas decorrentes de defeitos e falhas nos produtos ou Equipamentos/software, ou seja, problemas decorrentes do fato do equipamento não realizar uma funcionalidade especificada ou esperada. Poderá ainda, esse serviço, ser usado para solicitar informações quanto a dúvidas, funcionalidades e quanto a procedimentos para configuração dos itens do objeto contratado.

14.5. Todos os custos decorrentes da retirada de equipamentos ou componentes para a prestação do serviço de garantia serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como, seu retorno aos locais onde serão instalados os equipamentos pela empresa CONTRATADA;

14.6. O número de chamadas para atendimentos e reparos não deve ser limitado durante a vigência do contrato;

14.7. Caso a CONTRATADA não consiga resolver o problema através de assistência remota (seja por contato telefônico, por e-mail ou por acesso à

rede remotamente, neste último caso mediante acordo e permissão da CONTRATANTE, não implicando em obrigação à CONTRATANTE o fornecimento de acesso lógico à sua rede interna), deverá a CONTRATADA realizar uma ação On-Site como suporte técnico de segundo nível para sanar o problema e restabelecer o funcionamento normal do equipamento, sem prejuízo dos tempos constantes no item 14.2 deste documento. A CONTRATADA, neste caso, deve provar a garantia no local (On-Site) e se responsabilizará pelas despesas de deslocamento do especialista.

14.8. Em qualquer caso, a CONTRATADA deverá arcar com todos os procedimentos necessários à solução do problema, incluindo a substituição de quaisquer módulos defeituosos no(s) equipamento(s), bem como a própria substituição do(s) próprio(s) equipamentos(s), se for necessário, devendo ser atendida a seguinte condição:

14.8.1. Os chamados registrados deverão estar disponíveis para acompanhamento pela equipe designada pela CONTRATANTE, contendo data e hora da abertura do chamado, o problema ocorrido, a solução adotada, data e hora de conclusão;

14.8.2. Decorrido os prazos previstos no item 14.2 deste documento, sem o atendimento devido, fica a CONTRATANTE autorizada a penalizar a CONTRATADA dentro dos parâmetros explicitados neste instrumento, respeitado o direito ao contraditório e ampla defesa.

14.9. A CONTRATADA deverá encaminhar ao fiscal técnico do contrato, até o 5º dia útil de cada mês, durante o período de garantia dos equipamentos, o Relatório de Acompanhamento de Nível Mínimo de Serviço, com informações de TODOS os chamados abertos pela CONTRATANTE, em sua central de atendimento, contendo, pelo menos, as seguintes informações:

- 14.9.1. Data e hora da abertura do chamado;
- 14.9.2. Classificação da severidade do chamado;
- 14.9.3. Número de série do equipamento alvo do atendimento;
- 14.9.4. Data e hora do início do atendimento;
- 14.9.5. Data e hora da solução do problema; e
- 14.9.6. Descrição do problema, incidente ou solicitação atendida e procedimentos efetuados.

14.10. A critério da Administração, as sanções do item 16 deste instrumento poderão ser descontadas das garantias de fornecimento apresentadas pela ;

14.11. É garantido à CONTRATADA o direito à ampla defesa frente aos resultados da apuração do Nível Mínimo de Serviço, bem como a apresentação das justificativas que se fizerem necessárias;

14.12. A justificativa, devidamente fundamentada, aceita pelo gestor do contrato, na garantia, poderá anular a incidência de multas e advertências na aplicação do Nível Mínimo de Serviço;

14.13. Não haverá a possibilidade de alteração futura dos níveis mínimos de serviço.

**15. DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO E SANÇÕES**

15.1. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, referente ao não atendimento aos Níveis de Serviço, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo nas demais sanções cabíveis, poderá acarretar as seguintes sanções:

<b>Descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e Sanções</b>	
<b>INDICADORES DE NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (INMS)</b>	
<b>Indicador nº 1</b>	<b>Descumprimento de prazo para solução de chamados Severidade 1 (QS1)</b>
Descrição do indicador	Mede a quantidade de dias úteis excedentes que um chamado de severidade 1 ficou aberto até que o problema indicado pela CONTRATANTE tenha sido solucionado pela CONTRATADA.
Aferição	Conferência pela CONTRATANTE mensalmente após o encerramento de cada chamado.
Fórmula de cálculo	$QS1 = Dfc - Dac$ Sendo: QS1= Quantidade de dias úteis entre a abertura e fechamento do chamado com a devida solução do problema. Dfc = Data e Hora de fechamento do chamado registrado no relatório de atendimento técnico; Dac = Data e Hora de abertura do chamado registrado no relatório de atendimento técnico;
Sanções	Multa de 0,25% sobre o valor de venda do equipamento defeituoso para cada dia útil de atraso.
Forma de Auditoria	Conferência no Relatório de Atendimento Técnico entregue pela CONTRATADA e assinado por representante da CONTRATANTE.
<b>Indicador nº 2</b>	<b>Descumprimento de prazo para solução de chamados Severidade 2 (QS2)</b>
Descrição do indicador	Mede a quantidade de horas excedentes que um chamado de severidade 2 ficou aberto até que o problema indicado pela CONTRATANTE tenha sido solucionado pela CONTRATADA.
Aferição	Conferência pela CONTRATANTE mensalmente após o encerramento de cada chamado.
Fórmula de cálculo	$QS2 = Dfc - Dac$ Sendo: QS2= Quantidade de dias úteis entre a abertura e fechamento do chamado com a devida solução do problema. Dfc = Data e Hora de fechamento do chamado registrado no relatório de atendimento técnico; Dac = Data e Hora de abertura do chamado registrado no relatório de atendimento técnico;
Sanções	Multa de 0,25% sobre o valor de venda do equipamento defeituoso para cada dia útil de atraso.
<b>Indicador nº 3</b>	<b>Descumprimento de prazo para solução de chamados Severidade 3 (QS3)</b>
Descrição do indicador	Mede a quantidade de horas excedentes que um chamado de severidade 3 ficou aberto até que o problema indicado pela CONTRATANTE tenha sido solucionado pela CONTRATADA.
Aferição	Conferência pela CONTRATANTE mensalmente após o encerramento de cada chamado.
Fórmula de cálculo	$QS3 = Dfc - Dac$ Sendo: QS3= Quantidade de horas do chamado Dfc = Data e Hora de fechamento do chamado registrado no relatório de atendimento técnico; Dac = Data e Hora de abertura do chamado registrado no relatório de atendimento técnico;
Sanções	Multa de 0,5% sobre o valor de venda do equipamento defeituoso para cada 24 horas corridas de atraso.
Forma de Auditoria	Conferência no Relatório de Atendimento Técnico entregue pela CONTRATADA e assinado por representante da CONTRATANTE.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS SANÇÕES**

16.1. Em caso de inexecução do contrato, erro de execução, execução

parcial (imperfeita), mora na execução e inadimplemento contratual, a CONTRATADA ficará sujeita, ainda, às seguintes penalidades:

16.1.1. Advertência;

16.1.2. Multa;

16.1.2.1. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, pela recusa da CONTRATADA em assinar Contrato, e pela não apresentação da documentação exigida no Edital para sua celebração, nos prazos e condições estabelecidas, caracterizando o descumprimento total da obrigação assumida, com base no art. 81 da Lei nº 8.666, de 1993, independentemente das demais sanções cabíveis;

16.1.2.2. Multa moratória de 1,0% (um por cento) sobre o valor do item, ou conjuntos de itens, por dia de atraso injustificado, no caso da CONTRATADA não instalar e configurar os equipamentos nos prazos estipulados no subitem 11.1.1 do Termo de Referência até o limite de 30 dias;

16.1.2.3. Multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato, pela inexecução total do objeto, independentemente das demais sanções cabíveis;

16.1.2.4. Multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento) calculada sobre o valor proporcional do contrato, pela inexecução parcial do objeto, independentemente das demais sanções cabíveis. Para efeito do cálculo da multa referida, considera-se o valor da parcela do objeto que não está sendo executado;

16.1.2.5. Multa compensatória de 1% (um por cento) sobre o valor do item ou conjunto de itens, pela recusa injustificada em corrigir qualquer objeto com defeito durante a execução do contrato. Caracteriza-se a recusa caso a correção não se efetive nos prazos previstos no item 14, independentemente das demais sanções cabíveis;

16.1.2.6. Multa moratória de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do contrato, por dia de atraso injustificado, pela mora na apresentação, além dos prazos definidos neste documento, do PPI, do PDI ou do Relatório de Acompanhamento de Nível Mínimo de Serviço, ou mesmo com a apresentação desse documento com informações incorretas, até o limite de 30 dias;

16.1.2.7. Multa moratória de 0,1% (um décimo por cento) de forma proporcional ao valor da parcela sobre o valor total do contrato, por dia de atraso injustificado, pela mora na apresentação, além dos prazos definidos neste documento, do PPI, do PDI ou Relatório de Acompanhamento de Nível Mínimo de Serviço, ou mesmo com a apresentação desse documento com informações incorretas até o limite de 30 dias. Para tanto, a título de exemplo, caso algum projeto não seja entregue e os itens considerados neste projeto específico correspondam ao valor de 15% (quinze por cento) do valor do contrato, considera-se a multa moratória de 0,1% (um décimo por cento) sobre os 15% (quinze por cento) do valor do contrato;

16.1.2.8. Multa compensatória de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato, por descumprir ou infringir qualquer das obrigações estabelecidas nos demais itens referentes ao item 7 deste instrumento, aplicada em dobro na sua reincidência, independentemente das demais sanções cabíveis;

16.1.2.9. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato, sendo deste valor, deduzido o(s) valor(es) referente(s) à(s) multa(s) moratória(s), no caso de rescisão do Contrato por ato unilateral da administração, motivado por culpa da CONTRATADA, garantindo defesa prévia, independentemente das demais sanções cabíveis;

16.1.2.10. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de licitar e contratar com a Enap pelo prazo de até 2 (dois) anos;

16.1.2.11. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, conforme disposto no inciso IV do Art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993;

16.1.3. No processo de aplicação de penalidades e da incidência de multas em razão do Nível Mínimo de Serviço é assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa;

16.1.4. Os valores de multas não pagos serão descontados da garantia prestada pela CONTRATADA;

16.1.5. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrada judicialmente;

16.1.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF, e no caso de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, a CONTRATADA será descredenciada por igual período, sem prejuízo de outras sanções previstas neste instrumento e demais cominações legais;

16.1.7. A declaração de impedimento para licitar com a Administração Pública dar-se-á pela autoridade máxima do órgão CONTRATANTE, nos termos da Lei nº 8.666, de 1993;

16.2. O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA, referente ao não atendimento aos Níveis de Serviço, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo nas demais sanções cabíveis, poderá acarretar as seguintes sanções:

Tabela 3 - Sanções Decorrentes de Descumprimento Contratual	
INDICADORES DE ATENDIMENTO	
Indicador nº 1	Descumprimento de prazo para solução de chamados Severidade 1 (QS1)
Descrição do	Mede a quantidade de dias úteis excedentes que um chamado de severidade 1 ficou aberto até que o problema indicado pela CONTRATANTE

indicador	tenha sido solucionado pela CONTRATADA.
Aferição	Conferência pela CONTRATANTE mensalmente após o encerramento de cada chamado.
Fórmula de cálculo	QS1= Dfc - Dac Sendo: QS1= Quantidade de dias úteis entre a abertura e fechamento do chamado com a devida solução do problema. Dfc = Data e Hora de fechamento do chamado registrado no relatório de atendimento técnico; Dac = Data e Hora de abertura do chamado registrado no relatório de atendimento técnico;
Sanções	Multa de 0,25% sobre o valor de venda do equipamento defeituoso para cada dia útil de atraso.
Forma de Auditoria	Conferência no Relatório de Atendimento Técnico entregue pela CONTRATADA e assinado por representante da CONTRATANTE.
<b>Indicador nº 2</b>	<b>Descumprimento de prazo para solução de chamados Severidade 2 (QS2)</b>
Descrição do indicador	Mede a quantidade de horas excedentes que um chamado de severidade 2 ficou aberto até que o problema indicado pela CONTRATANTE tenha sido solucionado pela CONTRATADA.
Aferição	Conferência pela CONTRATANTE mensalmente após o encerramento de cada chamado.
Fórmula de cálculo	QS2= Dfc - Dac Sendo: QS2= Quantidade de dias úteis entre a abertura e fechamento do chamado com a devida solução do problema. Dfc = Data e Hora de fechamento do chamado registrado no relatório de atendimento técnico; Dac = Data e Hora de abertura do chamado registrado no relatório de atendimento técnico;
Sanções	Multa de 0,25% sobre o valor de venda do equipamento defeituoso para cada dia útil de atraso.
<b>Indicador nº 3</b>	<b>Descumprimento de prazo para solução de chamados Severidade 3 (QS3)</b>
Descrição do indicador	Mede a quantidade de horas excedentes que um chamado de severidade 3 ficou aberto até que o problema indicado pela CONTRATANTE tenha sido solucionado pela CONTRATADA.
Aferição	Conferência pela CONTRATANTE mensalmente após o encerramento de cada chamado.
Fórmula de cálculo	QS3= Dfc - Dac Sendo: QS3= Quantidade de horas do chamado Dfc = Data e Hora de fechamento do chamado registrado no relatório de atendimento técnico; Dac = Data e Hora de abertura do chamado registrado no relatório de atendimento técnico;
Sanções	Multa de 0,5% sobre o valor de venda do equipamento defeituoso para cada 24 horas corridas de atraso.
Forma de Auditoria	Conferência no Relatório de Atendimento Técnico entregue pela CONTRATADA e assinado por representante da CONTRATANTE.

16.2.1. Os Indicadores de Atendimento citados poderão sofrer alterações durante a vigência contratual, desde que não configure descaracterização do objeto licitado e não ocasione acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993;

16.3. A aplicação das sanções previstas no Termo de Referência deverão ser precedida de contraditório e ampla defesa.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA GARANTIA TÉCNICA

### 17.1. Garantia dos ativos de rede (hardware e software)

17.1.1. A CONTRATADA deverá garantir a completa interoperabilidade e compatibilidade entre os Ativos de Rede a serem adquiridos no presente Termo de Referência e os Ativos já em funcionamento na CONTRATANTE, mesmo que os lotes sejam adjudicados a fabricantes distintos.

17.1.2. Sendo a CONTRATADA designada para realizar a instalação dos Ativos de Rede, será de sua responsabilidade a correção das falhas decorrentes de erros durante as atividades de instalação, sejam operacionais ou por problemas de mau funcionamento, responsabilizando-se por todos os custos envolvidos na correção dos desvios, sejam de interoperabilidade, incompatibilidade ou quaisquer outras falhas que impeçam a instalação ou o perfeito funcionamento dos Ativos de Rede.

17.1.3. A CONTRATADA deve garantir que os equipamentos fornecidos são apropriados para suportar as condições climáticas, conforme características exigidas nas especificações técnicas constantes no ANEXO II.

17.1.4. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento de todos os itens que compõe o objeto do presente Termo de Referência, prestando o serviço de garantia remoto e on-site (quando, a critério da CONTRATANTE, for necessário), por um período de **60 (sessenta) meses**, contados a partir da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

17.1.5. A CONTRATADA deve garantir o funcionamento dos equipamentos, considerados isoladamente ou interligados aos demais, de acordo com as características descritas nos manuais e nas especificações aplicáveis, desde que o restante dos equipamentos se mantenha em condições normais de operação.

17.1.6. A CONTRATADA deve garantir ainda a qualidade e o funcionamento de cada uma das partes dos ativos de rede, isoladamente ou interligados aos demais, de acordo com as características descritas no Termo de Referência, manuais e nas especificações aplicáveis, ressalvados os casos de operação inadequada ou incorreta por parte da CONTRATANTE.

17.1.7. Durante o período de garantia, as despesas com a desmontagem, a montagem, a substituição de partes ou de equipamentos como um todo e o transporte para o atendimento das condições previstas

neste item, correrão por conta da CONTRATADA, não cabendo a CONTRATANTE quaisquer ônus.

17.1.8. Os pedidos de assistência e suporte técnicos deverão ser abertos exclusivamente junto ao Centro de Assistência Técnica do fabricante, que é o responsável pela resolução dos problemas e eventuais solicitações de reposição de materiais defeituosos (RMA). Os chamados serão abertos pela CONTRATANTE no Centro de Assistência Técnica via portal, telefone gratuito (0800) ou e-mail.

#### 17.2. Garantia de Hardware

17.2.1. A troca de qualquer unidade defeituosa deverá ser realizada em conformidade com os prazos estabelecidos no item 14 - Níveis Mínimos de Serviço.

17.2.2. A substituição de peças, componentes ou equipamentos que constam deste instrumento, deverá ser efetuada com material original novo, não recondicionado, recomendado pelo fabricante;

#### 17.3. Garantia dos Software

17.3.1. A CONTRATADA deve disponibilizar, sem quaisquer custos adicionais à CONTRATANTE, a atualização de novas versões dos software(s) e firmware(s) fornecido(s), ou de parte(s) dele(s), decorrentes da evolução funcional ou correções do(s) anteriormente fornecido(s), durante o prazo da garantia.

17.3.2. Cabe à CONTRATADA informar, por intermédio de carta ou mensagem eletrônica, a disponibilidade de novas versões e atualizações, assim como quanto aos respectivos procedimentos de instalação. Por nova versão, entende-se por aquele que, mesmo sendo comercializado com novo nome, número de versão ou marca, retenha as funcionalidades exigidas na presente especificação técnica.

17.3.3. A CONTRATANTE reserva-se o direito de aceitar ou não atualizações no software ou parte dele.

17.3.4. A CONTRATADA, no caso da atualização de equipamento para corrigir falhas apresentadas, deve se responsabilizar pelos custos envolvidos, inclusive eventuais trocas de hardware.

17.3.5. A CONTRATADA deve garantir que uma nova versão do software ou firmware contenha todas as funções das versões anteriores e que a introdução desta não prejudique a interoperabilidade da mesma na rede.

17.3.6. A CONTRATADA deve garantir a independência entre a correção de defeitos (patches) e a geração de novas versões do software, desde que não acarrete ônus adicional à CONTRATANTE, em função da necessidade de atualização de componente para suportar nova versão do software.

17.3.7. A CONTRATADA deverá garantir o correto funcionamento de todo software instalado no equipamento durante um período de garantia de 60 (sessenta) meses, a contar da data do Termo de Aceite Definitivo.

17.3.8. Durante todo o período de garantia, a CONTRATADA obriga-se a substituir, recuperar e/ou modificar os softwares e firmwares instalados, sem ônus de qualquer natureza à CONTRATANTE, nos casos comprovados de mau funcionamento, de modo a ajustá-los aos resultados que atendam às especificações técnicas solicitadas para o equipamento.

### 18. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO

18.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízos das sanções aplicáveis.

18.2. São motivos para rescisão do presente Contrato:

- I - o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II - o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- III - a lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão do fornecimento, nos prazos estipulados;
- IV - o atraso injustificado da prestação dos serviços;
- V - a paralisação do fornecimento, sem justa causa e prévia comunicação à Contratante;
- VI - A subcontratação, fusão, cisão ou incorporação sem com o consentimento prévio e por escrito da Contratante ou que afetem a boa execução do Contrato;
- VII - o desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VIII - o cometimento reiterado de faltas na sua execução, anotadas na forma do § 1º do art. 67, da Lei nº 8.666/93;
- IX - a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- X - a dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- XI - a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- XII - razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado a Contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;
- XIII - a supressão, por parte da Administração, de obras, serviços ou compras, acarretando modificação do valor inicial do Contrato além do limite permitido no § 1º do Art. 65, da Lei nº 8.666/93;

XIV - a suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado ao contratado, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;

XV - o atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes de obras, serviços ou fornecimento, ou parcelas destes, já recebidos ou executados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado ao contratado o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;

XVI - a não liberação, por parte da Administração, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço ou fornecimento, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais porventura especificadas no Anexo I do Edital;

XVII - a ocorrência de caso fortuito ou de força maior regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato;

XVIII - descumprimento do disposto no Inciso V do Art. 27, da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

XIX - descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação.

18.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurado a CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

18.4. A rescisão deste Contrato poderá ser:

I - determinada por ato unilateral e por escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII, e XVII do Art. 78, da Lei nº 8666/93;

II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração; e

III - judicial, nos termos da legislação.

18.5. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

18.6. Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do Art. 78, da Lei nº 8.666/93, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

I - devolução de garantia;

II - pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão; e

III - pagamento do custo da desmobilização.

18.7. Ocorrendo impedimento, paralisação ou sustação do Contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente por igual tempo.

18.8. A rescisão por descumprimento das cláusulas contratuais acarretará a retenção dos créditos decorrentes deste Contrato, até o limite dos prejuízos causados à Contratante, além das sanções previstas neste Instrumento.

18.9. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE nos casos de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.10. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

I - balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

II - relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

III - indenizações e multas.

## **19. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS**

19.1. Da decisão de rescisão contratual unilateral caberá recurso, no prazo de 05 (cinco) dias úteis da notificação à Coordenação-Geral de Administração, ficando sobrestada a mesma até o julgamento do pleito.

## **20. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS VEDAÇÕES**

20.1. É vedado à CONTRATADA:

- caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;
- interromper a execução contratual sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei;
- transferir a outrem, no todo ou em parte, as obrigações oriundas da contratação, sem prévia e
- expressa anuência da CONTRATANTE;

## **21. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS**

21.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, seguindo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e subsidiariamente, seguindo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 –

**22. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA- DA PUBLICAÇÃO**

22.1. A Contratante providenciará a publicação deste Contrato, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme determina o Parágrafo Único, do Art. 61, da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

**23. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA- DO FORO**

23.1. As partes elegem o foro da Seção Judiciária Federal do Distrito Federal, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer dúvidas que surgirem na execução do presente Instrumento.

23.2. E por assim estarem justas e acertadas, foi lavrado o presente instrumento e disponibilizado por meio eletrônico através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI, conforme RESOLUÇÃO nº 09, de 04 de agosto de 2015, publicada no Boletim Interno da Escola, para todos os fins de direito, o qual, depois de lido e achado conforme, perante duas testemunhas, a todo o ato presente, vai pelas partes assinado, as quais se obrigam a cumpri-lo.

CONTRATANTE	CONTRATADA
(Assinado eletronicamente) <b>CAMILE SAHB MESQUITA</b> Diretora de Gestão Interna	(Assinado eletronicamente) <b>AGNER JOEL VIDAL DE MATTOS</b> Ata Comércio e Serviços de Informática Ltda.

TESTEMUNHAS:	TESTEMUNHAS:
Nome: (Assinado eletronicamente)	Nome: (Assinado eletronicamente)

**ANEXO I**

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO**

**1. CHASSI SWITCH CORE MODULAR**

1.1. Equipamento tipo Switch Gigabit Ethernet com capacidade de operação em camada 3 do modelo OSI;

1.2. Dispositivo(s) fisicamente independente(s), com gabinete e fonte de alimentação próprios;

1.3. Possuir gabinete 19" padrão chassis;

1.4. O equipamento deve ser compatível com os módulos que serão reaproveitados do já existente Switch Core Cisco Catalyst 4507R, a ser substituído da infraestrutura de rede da Enap. Os módulos que devem ter compatibilidade e serão reaproveitados no switch core a ser adquirido possuem os seguintes Part Numbers:

1.4.1. Cisco WS-X45-SUP6-E;

1.4.2. Cisco WS-X4448-GB-SFP;

1.4.3. Cisco WS-X4548-GB- RJ45;

1.5. Deve possuir memória flash ou similar para o armazenamento do sistema operacional, não sendo aceitas mídias de armazenamento com partes móveis (como hard-disks);

1.6. Deve possuir um módulo de Fabric instalado com desempenho de, no mínimo, 520Gbps;

1.7. Deve possuir backplane entre o Fabric e Módulos I/O de, no mínimo, 48Gbps;

1.8. Deve suportar até trezentos e oitenta e quatro interfaces padrão Gigabit Ethernet (10/100/1000BaseT) PoE+;

1.9. Deve possuir duas interfaces padrão 10G-SR;

1.10. Deve possuir oito slots livres para módulos de interface;

1.11. Deve possuir uma porta console serial;

1.12. Deve possuir recursos instalados para roteamento IPv4 com tabela de roteamento capaz de armazenar, no mínimo, 254 rotas;

1.13. Deve possuir recursos instalados para roteamento IPv6 com tabela de roteamento capaz de armazenar, no mínimo, 128 rotas;

1.14. Deve suportar a instalação de outro Switch Chassis idêntico como backup;

1.14.1. Deve implementar funcionalidades que permitam que os dois equipamentos atuem em alta-disponibilidade no modo ativo/ativo (cluster). As configurações e informações Layer 2/3 são replicadas automaticamente entre os equipamentos. Em caso de falha de um equipamento, o outro assumirá o tráfego automaticamente, de forma completamente transparente para o usuário final (transparent failover);

1.14.2. Os dois Switches instalados em "cluster" devem ser reconhecidos logicamente como um único equipamento (conceito de chassis virtual), sendo configurados através de um endereço IP;

1.15. Deve ser fornecido com capacidade instalada para operar em conformidade com o padrão IEEE 802.1Q para criação e priorização de redes virtuais, e deve permitir a criação de no mínimo 1024 VLANs com IDs entre 1 e 4094. Deve possuir 256 interfaces IP roteáveis;

1.16. Deve ter suporte a reconhecer automaticamente quando Pontos de Acesso WiFi e Switches forem conectados em uma de suas interfaces, e deve aplicar configurações de QoS, ACL e VLANs sem qualquer intervenção do administrador da rede;

1.17. Deve permitir o espelhamento do tráfego de uma porta para outra porta localizada em um Switch conectado à mesma rede local. Deve ser possível definir o sentido do tráfego a ser espelhado: somente tráfego de entrada, somente tráfego de saída e ambos simultaneamente;

1.18. Deve implementar QoS por porta, com 8 filas de prioridade;

1.19. Deve permitir gerência através do protocolo SNMPv3 e RMON;

1.20. Deve implementar autenticação em conformidade com o padrão IEEE 802.1x com associação automática de VLAN. Para usuários sem cliente IEEE 802.1x instalado, deve possuir um portal Web para autenticação;

1.21. Deve implementar autenticação 802.1x de múltiplos usuários em uma mesma porta, inclusive PCs conectados através de Telefones IP. Deve ter tratamento de autenticação diferenciado entre "Voice VLAN" e "Data LAN", na mesma porta para que um erro de autenticação em uma VLAN não interfira na outra;

1.22. Deve implementar a autenticação 802.1x via endereço MAC em substituição à identificação de usuário, para equipamentos que não disponham de suplicantes;

1.23. Implementar auditoria das conexões 802.1x com as seguintes informações sobre a conexão:

1.23.1. Nome do usuário;

1.23.2. Switch em que o computador do usuário está conectado;

1.23.3. Porta do switch utilizada para acesso;

1.23.4. Endereço MAC da máquina utilizada pelo usuário;

1.23.5. Endereço IP do usuário;

1.23.6. Horários de início e término da conexão;

1.23.7. Bytes transmitidos e recebidos durante a conexão.

1.24. Deve implementar VRRP ou HSRP;

1.25. Deve implementar DHCP Server;

1.26. Deve possibilitar o estabelecimento do número máximo de MACs que podem estar associados a uma dada porta do switch. Deve ser possível desabilitar a porta e enviar um trap SNMP caso o número de endereços MAC configurados para a porta seja excedido;

1.27. Deve permitir a associação de um endereço MAC específico a uma dada porta do switch, de modo que somente a estação que tenha tal endereço possa usar a referida porta para conexão;

1.28. Deve analisar o protocolo DHCP e criar uma tabela de associação entre endereços IP atribuídos dinamicamente, MAC da máquina que recebeu o endereço e porta física do switch em que se localiza tal MAC. E através desta associação bloquear o tráfego IP que possua origem diferente do endereço IP atribuído pelo Servidor de DHCP, essa filtragem deve ser por porta;

1.29. Deve ser gerenciado através do software Cisco Prime Infrastructure;

1.30. Deve permitir a criação de listas de acesso (ACLs) IPv4 e IPv6 baseadas em endereço IP de origem, endereço IP de destino e portas TCP e UDP de origem e destino;

1.31. Deve implementar IPv6;

1.32. Deve permitir a configuração de endereços IPv6 para gerenciamento;

1.33. Deve permitir consultas de DNS com resolução de nomes em endereços IPv6;

1.34. Deve implementar protocolos de gerenciamento Ping, Traceroute, Telnet, SSH, TFTP, FTP, SNMP, SYSLOG, HTTP, HTTPS e DNS sobre IPv6;

1.35. Implementar mecanismo de Dual Stack (IPv4 e IPv6), para permitir migração de IPv4 para IPv6;

1.36. O equipamento deverá ser entregue instalado, configurado e totalmente operacional;

1.37. A instalação física do Switch Chassis na infraestrutura tecnológica da Enap deverá abranger aspectos acerca da disposição dos equipamentos no rack, cronograma de implantação, parâmetros, topologia de rede, conectorização e plano de testes, considerando:

1.37.1. Preparação do ambiente para instalação;

1.37.2. Disposição e conectorização do equipamento no rack da CONTRATANTE;

1.37.3. Energização do equipamento, ficando a cargo da CONTRATANTE a adequação elétrica para instalação do switch core;

1.37.4. Migração das configurações existentes atualmente no Switch Core Cisco da Enap para o equipamento a ser adquirido, contemplando todas as configurações e funcionalidades atendidas no ambiente atual;

1.37.5. Plano de testes de conformidade da solução, com acompanhamento da CONTRATANTE;

1.37.6. Se necessário, configuração do Switch Chassis para ser gerenciado pelo Software de Gerenciamento;

1.37.7. Todo o processo de configuração do equipamento deverá ser documentado pela CONTRATADA sob a forma de relatório ou roteiro (as-built), de forma que os técnicos da CONTRATANTE possam entender a instalação quando necessário consultando a documentação;

1.38. Durante instalação e configuração da solução, deverá ser confeccionada pela empresa contratada documentação técnica da solução (as-

built), contendo todas informações;

1.39. Deve permitir a abertura de chamados para Suporte Técnico por correio eletrônico ou por telefone. No caso de abertura através de telefone, o contato será efetuado através de número nacional isento de tarifação telefônica (por exemplo, prefixo 0800), ou números locais do município de entrega dos equipamentos;

1.40. Em qualquer um dos casos o atendimento deve ser efetuado em língua portuguesa.

1.41. O suporte técnico prestado deve ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) meses.

1.42. O suporte técnico deverá oferecer, no mínimo, as seguintes características:

1.42.1. Atendimento na modalidade de 24x7;

1.42.2. Garantia de atendimento de número ilimitado de chamadas;

1.42.3. Tempo máximo de espera para abertura do chamado após a comunicação do problema a Central de Atendimento em 02 (duas) horas;

1.42.4. Tempo máximo de retorno para avaliação preliminar do problema: 8 (oito) horas uteis a contar da hora de comunicação do incidente a Central de Atendimento.

## **2. SUPERVISORA REDUNDANTE PARA SWITCH CORE**

2.1. Deve ser obrigatoriamente suportado pelo CHASSI SWITCH CORE MODULAR a ser adquirido e fornecido no item 1;

2.2. O equipamento deve ser compatível como redundância a supervisora ao item 2 do Anexo I-B do Edital, ela deve suportar a função de supervisora redundante.

2.3. O equipamento deve ser composto de hardware, software, firmware e acessórios necessários à sua instalação, configuração e operação completas;

2.4. Deve ser fornecido um conjunto de manuais técnicos para cada equipamento, contendo todas as informações sobre o produto com as instruções para instalação, configuração, operação e gerenciamento.

2.5. Deve possuir backplane ou midplane totalmente passivo.

2.6. Devem suportar configuração redundante. No caso do Switch Fabric e/ou processamento e/ou supervisão forem distribuídos nos módulos para interfaces de rede, este item não deverá ser contabilizado. Entende-se por "Switch Fabric e/ou processamento e/ou supervisão" o módulo responsável pela comunicação entre os slots de interface de rede.

2.7. Deve ser fornecido com memória não volátil suficiente para comportar duas imagens do sistema operacional e duas imagens de configuração simultaneamente.

2.8. Deve ter uma porta de console serial padrão RS232 ou RJ45 para o gerenciamento e configuração do equipamento com controle de acesso através de usuário e senha;

2.9. Deve implementar gerenciamento via SNMPv2 e SNMPv3 (Simple Network Management Protocol version 3);

2.10. Deve implementar FTP (File Transfer Protocol) ou TFTP (Trivial File Transfer Protocol) para cópia e atualização de arquivos de imagens do sistema operacional e de configuração;

2.11. Deve suportar configuração através de Telnet com autenticação local e RADIUS, deverá ser possível definir níveis de acesso para os usuários.

2.12. Deve implementar o protocolo Network Time Protocol (NTP);

2.13. Deve permitir a configuração de todas as características e funcionalidades do equipamento via linha de comando.

2.14. Deve suportar pelo menos 4 (quatro) conexões Telnet simultâneas através de SSHv2 (Secure Shell).

2.15. Implementar NetFlow ou sflow;

2.16. Deve ser gerenciado através do software Cisco Prime Infrastructure;

2.17. O equipamento deverá ser entregue instalado, configurado e totalmente operacional;

2.18. A instalação física do equipamento na infraestrutura tecnológica da Enap deverá abranger aspectos acerca da disposição dos equipamentos no Switch Core, cronograma de implantação, parâmetros, topologia de rede, conectorização e plano de testes, considerando:

2.18.1. Preparação do ambiente para instalação;

2.18.2. Disposição e conectorização do equipamento no Switch Core da CONTRATANTE;

2.18.3. Migração das configurações existentes atualmente no Módulo da Enap para o equipamento a ser adquirido, contemplando todas as configurações e funcionalidades atendidas no ambiente atual;

2.18.4. Plano de testes de conformidade da solução, com acompanhamento da CONTRATANTE;

2.18.5. Se necessário, configuração do equipamento para ser gerenciado pelo Software de Gerenciamento;

2.19. Todo o processo de configuração do equipamento deverá ser documentado pela CONTRATADA sob a forma de relatório ou roteiro (as-built), de forma que os técnicos da CONTRATANTE possam entender a instalação quando necessário consultando a documentação;

2.20. Durante instalação e configuração da solução, deverá ser confeccionada pela empresa contratada documentação técnica da solução (as-built), contendo todas informações;

2.21. Deve permitir a abertura de chamados para Suporte Técnico por

correio eletrônico ou por telefone. No caso de abertura através de telefone, o contato será efetuado através de número nacional isento de tarifação telefônica (por exemplo, prefixo 0800), ou números locais do município de entrega dos equipamentos;

2.22. Em qualquer um dos casos o atendimento deve ser efetuado em língua portuguesa.

2.23. O suporte técnico prestado deve ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) meses.

2.24. O suporte técnico deverá oferecer, no mínimo, as seguintes características:

2.24.1. Atendimento na modalidade de 24x7;

2.24.2. Garantia de atendimento de número ilimitado de chamadas;

2.24.3. Tempo máximo de espera para abertura do chamado após a comunicação do problema a Central de Atendimento em 02 (duas) horas;

2.24.4. Tempo máximo de retorno para avaliação preliminar do problema: 8 (oito) horas úteis a contar da hora de comunicação do incidente a Central de Atendimento.

### **3. SWITCH GIGABIT ETHERNET POE 24 PORTAS COM 2 UPLINKS 10 GB**

3.1. O equipamento ofertado deve ser novo e sem uso anterior. O modelo ofertado deverá estar em linha de produção, sem previsão de encerramento de fabricação na data de entrega da proposta;

3.2. Equipamento tipo switch gigabit ethernet com capacidade de operação em camada 3 do modelo OSI;

3.3. Deve ser fornecido com 24 (vinte e quatro) portas 100/1000BaseT, conector RJ-45;

3.4. Deve permitir instalação em rack de 19", incluindo todos os acessórios necessários para o perfeito funcionamento;

3.5. Deve possuir alimentação PoE+ em todas as 24 (vinte e quatro) portas de acesso, conforme o padrão IEEE 802.3at para alimentação de novos dispositivos. Deve prover pelo ao menos 370W de alimentação exclusiva PoE a ser dividida em todas as portas;

3.6. Deve ser fornecido com no mínimo 2 slots para UPLinks SFP+ de 10 Gb para conexão de transceivers SFP+ para fibras ópticas. Estas portas devem ser de uso simultâneo com as portas do item 6 do Anexo I-B do Edital e não serão aceitas interfaces do tipo combo;

3.7. Deve suportar empilhamento através de interfaces dedicadas, configurado em forma de anel. Deve-se utilizar portas específicas para este fim, de uso traseiro.

3.8. Deve empilhar com switches PoE e não PoE. Os switches PoE devem prover alimentação conforme o padrão 802.3at, fornecendo até 30W por porta;

3.9. Deve permitir a criação de links agrupados virtualmente (link aggregation) utilizando portas de diferentes switches da pilha;

3.10. Deve possuir porta de console para total gerenciamento local, com conector RS-232, RJ-45 ou USB;

3.11. Deve possuir interface USB para manipulação de arquivos de imagem ou configuração localmente;

3.12. Deve permitir configuração/administração remota através de SSH e SNMPv3;

3.13. Deve permitir a criação de três níveis de administração e configuração do switch: somente leitura, leitura e configuração das portas, acesso completo. Deve permitir a autenticação de usuário de gerência em servidor RADIUS e TACACS;

3.14. O equipamento deve permitir sua configuração automática com base em outro equipamento da rede, sem intervenção humana, permitindo a rápida substituição do equipamento. Ao ser ligado, o equipamento deve buscar esta configuração em outro equipamento da rede, utilizando-se para isso parâmetros fornecidos pelo DHCP;

3.15. Deve permitir o espelhamento do tráfego de uma porta (port mirroring) para outra porta do mesmo switch ou para uma porta de outro switch que estiver na rede;

3.16. Deve possuir Jumbo Frame de 9000 bytes;

3.17. Deve possuir IGMP snooping com pelo menos 256 grupos para controle de tráfego de multicast;

3.18. Deve implementar MLD v1 e v2 em IPv6;

3.19. Deve ser fornecido com capacidade instalada para operar em conformidade com o padrão IEEE 802.1Q para criação de redes virtuais, e deve permitir a criação de no mínimo 512 VLANs com IDs entre 1 e 4000;

3.20. Deve identificar automaticamente portas em que telefones IP estejam conectados e associá-las automaticamente a VLAN de voz;

3.21. Deve possuir autenticação IEEE 802.1x com assinalamento de VLAN por usuário e Guest VLAN para usuários não autenticados. Para usuários sem cliente IEEE 802.1x instalado, deve possuir um portal Web (interno ao equipamento) para autenticação;

3.22. Deve possuir autenticação IEEE 802.1x de múltiplos usuários por porta, para o caso de links com switches não gerenciáveis. Apenas o tráfego dos usuários que se autenticarem será permitido;

3.23. Deve implementar criptografia de todos os pacotes enviados ao servidor de controle de acesso e não só os pacotes referentes a senha;

3.24. Deve permitir configurar quantos endereços MAC podem ser aprendidos em uma porta, e permitir configurar qual ação será tomada quando esta regra for quebrada, alertar ou desativar a porta;

3.25. Deve possuir Spanning Tree padrão IEEE 802.1w (Rapid Spanning

Tree), IEEE 802.1s (Multiple Spanning Tree) com filtros BPDU e spanning tree por vlan. Deve implementar pelo menos 32 instâncias de STP ou MSTP;

3.26. Deve possuir o protocolo "Network Timing Protocol" (NTP), autenticado, para a sincronização do relógio com outros dispositivos de rede, garantindo a alta efetividade e segurança na troca de mensagens com os servidores de tempo;

3.27. Deve permitir a criação de listas de acesso (ACLs), internamente ao equipamento, baseadas em endereço IP de origem, endereço IP de destino, portas TCP e UDP, campo DSCP, campo ToS e dia e hora;

3.28. Deve possuir priorização de pacotes (QoS) com 4 filas de prioridade por porta. Deve implementar a classificação de pacotes com base em regras de ACL;

3.29. Deve implementar IPv6 com as seguintes RFCs: 1981, 2373, 2460, 2461, 2462 e 2463;

3.30. Permitir a configuração de endereços IPv6 para gerenciamento.

3.31. Permitir consultas de DNS com resolução de nomes em endereços IPv6.

3.32. Implementar ICMPv6 com as seguintes funcionalidades:

3.32.1. ICMP request;

3.32.2. ICMP Reply;

3.32.3. ICMP Neighbor Discovery Protocol (NDP);

3.32.4. ICMP MTU Discovery.

3.33. Implementar protocolos de gerenciamento Ping, Traceroute, Telnet, SSH e HTTP sobre IPv6

3.34. Implementar mecanismo de Dual Stack (IPv4 e IPv6), para permitir migração de IPv4 para IPv6.

3.35. Deve possuir cliente DNS para resolução de nomes;

3.36. Deve possuir DHCP Snooping para eliminação de falsos servidores de DHCP;

3.37. Deve possuir análise do protocolo DHCP e permitir que se crie uma tabela de associação entre endereços IP atribuídos dinamicamente, MAC da máquina que recebeu o endereço e porta física do switch em que se localiza tal MAC, de forma a evitar ataques na rede;

3.38. Deve permitir a configuração de DHCP Server e DHCP Relay com suporte a múltiplas VLANs simultaneamente;

3.39. Deve permitir o envio de mensagens geradas pelo sistema em servidor externo (syslog), indicando a hora exata do acontecimento;

3.40. Deve implementar em hardware IPFIX ou Netflow para análise do tráfego da rede. Caso a análise seja feita por amostragem, deve ser suportada amostragem de 1 a cada 32 pacotes.

3.41. Deve responder a pacotes para teste da implementação dos níveis de serviço especificados (SLA).

3.42. Devem ser suportadas no mínimo as seguintes operações de teste:

3.42.1. ICMP echo;

3.42.2. TCP connect (em qualquer porta TCP do intervalo 1-50000 que o administrador especifique).

3.42.3. UDP echo (em qualquer porta UDP do intervalo 1-50000 que o administrador especifique).

3.43. O switch deve suportar pelo menos 5 (cinco) destas operações de testes simultaneamente.

3.44. Deve ser fornecido com fonte de alimentação interna com capacidade para operar em tensões de 110V e 220V com comutação automática;

3.45. Deve ser fornecido cabo de energia obedecendo o padrão NBR 14136;

3.46. O fabricante do equipamento deve possuir em sua linha de produtos software capaz de gerenciar este equipamento, de forma totalmente integrada. O software deve permitir fazer o inventário dos equipamentos, configurá-los, efetuar backup da configuração, resolução de problemas e o relatório de usuários conectados. O software deve estar em linha de produção, não sendo aceitas soluções em roadmap;

3.47. Deve ser gerenciado através do software Cisco Prime Infrastructure;

3.48. A instalação e a configuração dos equipamentos e softwares – necessários ao perfeito funcionamento da solução de rede local com fio – deverão ser feitas nas dependências da sede da CONTRATANTE.

3.49. A entrega, a instalação e a configuração dos equipamentos e softwares serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

3.50. Os switches deverão ser instalados de forma a utilizar as estruturas de rede lógicas e físicas já existentes nas instalações da CONTRATANTE. Caberá à CONTRATADA definir o posicionamento do switch de forma a obter as melhores condições de funcionamento do equipamento e fazer a conexão do switch em substituição aos já existente, fornecendo os materiais e a mão de obra necessários, levando em consideração que ocorrerá isso quando não houver necessidade de obras de alvenaria, obras essas que ficam como responsabilidade da CONTRATANTE.

3.51. Deve permitir a abertura de chamados para Suporte Técnico por correio eletrônico ou por telefone. No caso de abertura através de telefone, o contato será efetuado através de número nacional isento de tarifação telefônica (por exemplo, prefixo 0800), ou números locais do município de entrega dos equipamentos;

3.52. Em qualquer um dos casos o atendimento deve ser efetuado em língua portuguesa.

3.53. O suporte técnico prestados tem validade de 60 (sessenta) meses.

3.54. O suporte técnico deverá oferecer, no mínimo, as seguintes características:

- 3.54.1. Atendimento na modalidade de 24x7;
- 3.54.2. Garantia de atendimento de número ilimitado de chamadas;
- 3.54.3. Tempo máximo de espera para abertura do chamado após a comunicação do problema a Central de Atendimento em 02 (duas) horas;
- 3.54.4. Tempo máximo de retorno para avaliação preliminar do problema: 8 (oito) horas uteis a contar da hora de comunicação do incidente a Central de Atendimento;



Documento assinado eletronicamente por **Agner Joel Vidal de Mattos, Usuário Externo**, em 15/09/2016, às 18:07, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Camile Sahb Mesquita, Diretor(a) de Gestão Interna**, em 19/09/2016, às 10:31, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Miranda Lopes, Testemunha**, em 19/09/2016, às 11:35, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Figueira Galvão, Testemunha**, em 19/09/2016, às 11:39, conforme horário oficial de Brasília e Resolução nº 9, de 04 de agosto de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.enap.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0086709** e o código CRC **78F3558A**.