



MINISTÉRIO DA DEFESA  
SECRETARIA-GERAL  
SECRETARIA DE PESSOAL, ENSINO, SAÚDE E DESPORTO  
HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

PROCESSO Nº 60550.005772/2020-95

**CONTRATO DE ADESAO 18/2020 PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO E O (A) HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS.**

O (A) UNIÃO, por intermédio do(a) HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS, com sede no AVENIDA DAS JAQUEIRAS, S/Nº, SUDOESTE, BRASILIA, CEP 70.673-900, inscrito (a) no CNPJ/MF sob o nº CNPJ 03.568.867/0001-36 doravante denominado (a) CONTRATANTE, neste ato representado (a) pelo (a) ORDENADOR DE DESPESAS, Sr. (a) KLADSON TAUMATURGO FARIAS, portador (a) da carteira de identidade (CI/RG) Nº 019.252.703-5 /MD-EB e do CPF 021.332.057-64, designado (a) por meio da BOLETIM INTERNO Nº 50-HFA de 15 de março de 2019 e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, empresa pública federal, com sede no SGAN Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP: 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado CONTRATADO, neste ato representada pelo (a) Superintendente de Relacionamento com Clientes de Novos Negócios, Sr. **Jacimar Gomes Ferreira**, portador da carteira de identidade RG 224861517 SSP/SP e CPF nº 131.440.378-85, e pelo (a) seu (ua) Gerente de Departamento, Sr. **Daniel Silva Antonelli**, portador da carteira de identidade RG 2003010054257 SSP/CE e CPF nº 000.073.0221-43, resolvem celebrar o presente contrato com fulcro nos princípios do direito público, aplicando-se supletivamente os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, e mediante as normas das Leis 8.666/93 e 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro), suas alterações e as cláusulas e condições seguintes:

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviço de tecnologia da informação para monitoração, gerenciamento e suporte às conexões à Infovia Brasília.

1.2. Discriminação estimada do objeto:

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	QUANTIDADE	Valor Unitário Mensal	Valor Total Anual
1	Processamento de Dados Assinatura Básica Infovia - <b>Conexão Tipo 1</b>	26484	12 meses	R\$ 5.569,13	R\$ 66.829,56
2	Processamento de Dados - Serviços Adicionais - <b>Porta Adicional</b>	26484	12 meses	R\$ 1.012,57	R\$ 12.150,84
3	Processamento de Dados - Serviços Adicionais - Acesso à <b>Internet</b> - de 1 Mbps a 40 Mbps	26484	12 meses	R\$ 2.683,80	R\$ 32.205,60

1.3. Este Termo de Contrato vincula-se ao Termo de Dispensa de Licitação nº 33/2020-HFA, ao Termo de Referência e à proposta da empresa, independentemente de transcrição.

2. **CLAUSULA SEGUNDA - DA VINCULAÇÃO**

2.1. Esse contrato integra o processo Administrativo do Contratante nº SEI Nº 60550.005772/2020-95, assim como o modelo de negócio V.4 da Infovia.

3. **CLÁUSULA TERCEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO**

3.1. Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação com base no inciso XVI do artigo 24 da Lei nº 8.666 de 1993

4. **CLÁUSULA QUARTA - DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

4.1. Este serviço é classificado como de natureza de prestação continuada.

5. **CLÁUSULA QUINTA - DO REGIME DE EXECUÇÃO**

5.1. Conforme o art. 10º, inciso II, letra “b”, da Lei 8.666/93, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6. **CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO**

6.1. A descrição do serviço está disposta no Anexo 1 – Descrição dos Serviços, deste contrato

7. **CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES**

7.1. São obrigações do CONTRATANTE:

7.1.1. Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados;

7.1.2. Solicitar formalmente, mediante simples comunicação, por meio digital ou físico, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do CONTRATADO a sua aceitação;

7.1.3. Efetuar o correto pagamento, dentro dos prazos especificados, dos serviços efetivamente prestados;

7.1.4. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações em que o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações for necessário para o exercício das atividades do CONTRATANTE devidamente justificados, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais; e

7.1.5. Monitorar e manter operantes os endereços postais eletrônicos (e-mails) informados, bem como comunicar atualizações destes ao CONTRATADO, sob risco de perda de comunicações relevantes aos serviços correlatos ao objeto deste contrato.

7.2. São obrigações do CONTRATADO:

7.2.1. Executar os serviços contratados de acordo com o presente contrato, desde que o CONTRATANTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados, tais como canais de comunicação e infraestrutura de processamento; e

7.2.2. Enviar, por e-mail, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de pagamento correspondentes ao serviço prestado, documentos também disponíveis para o CONTRATANTE na Área do Cliente do CONTRATADO (<https://cliente.serpro.gov.br>);

7.2.3. Manter-se regular perante a Administração Pública durante toda a vigência contratual, em cumprimento à determinação constante no art. 55. inc. XIII da Lei n. 8.666/93, o que será comprovado pelo CONTRATANTE por intermédio de consultas nos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública.

#### 8. **CLÁUSULA OITAVA - DO PRAZO DE INÍCIO DE EXECUÇÃO**

8.1. O prazo para implantação do serviço está disposto no Anexo 1 – Descrição dos Serviços.

#### 9. **CLÁUSULA NONA - DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

9.1. Os Níveis Mínimos de Serviço e suas especificidades estão descritos no Anexo 1 – Descrição dos Serviços, deste contrato.

#### 10. **CLÁUSULA DÉCIMA - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL**

10.1. A propriedade intelectual e titularidade de direito autoral correlatos aos serviços deste contrato se darão conforme descrito a seguir:

10.1.1. A solução de tecnologia da informação desenvolvida pela CONTRATADA para atendimento exclusivo à CONTRATANTE é de propriedade intelectual da CONTRATANTE, assim como seus direitos autorais.

10.1.2. Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação desenvolvidos pela CONTRATADA a partir de necessidades identificadas pela empresa e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio ou estrutura de trabalho aos sistemas relacionados com os serviços contratados, sem que sua idealização decorra do disposto nos requisitos do sistema formulados pela CONTRATANTE, desde que sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema e afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema, constituirão propriedade da CONTRATADA.

10.1.3. De modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação idealizadas e desenvolvidas pela CONTRATADA, anterior ou posterior ao contrato, sem vinculação com os serviços contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante requisição formal da CONTRATANTE, serem utilizados na prestação dos serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal do contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo da CONTRATADA.

10.1.4. A CONTRATADA deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações dos sistemas da CONTRATANTE mantidas sob sua guarda, salvo se expressamente autorizado pela CONTRATANTE.

10.1.5. A internalização de soluções não desenvolvidas pela CONTRATADA deverá ser precedida de apresentação de meios comprobatórios de direito e propriedade das soluções, códigos-fonte, etc., devendo ser anexados na documentação contratual.

#### 11. **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

11.1. As PARTES comprometem-se a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si relativamente à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES;

11.2. Sobre confidencialidade e não divulgação de informações, fica estabelecido que:

11.2.1. Todas as informações e conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratados como confidenciais, assim como todos os seus resultados;

11.2.2. A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual sem autorização expressa por escrito dos seus detentores, na forma que dispõe a Lei nº 9.279/96, art. 195, XI;

11.3. Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que foram comprovadamente conhecidas por outra fonte de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato;

11.3.1. Qualquer exceção à confidencialidade só será possível com a anuência prévia e por escrito dos signatários do presente contrato em disponibilizar a terceiros determinada informação, ficando desde já acordado entre as PARTES que está autorizada a disponibilização das informações confidenciais a terceiros nos casos de exigências legais;

11.4. Para fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, em forma eletrônica ou sob qualquer outra forma material) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, empregados, representantes, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”), dentro do escopo supramencionado;

11.5. A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre os signatários deste Instrumento deverá integrar ata lavrada entre seus representantes para que possa constituir objeto mensurável para efeito da confidencialidade ora pactuada; e

11.6. O não cumprimento do estipulado nesta cláusula por qualquer uma das partes, inclusive em caso de eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros, responsabilizará quem lhe der causa, nos termos da lei.

#### 12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DOS REPRESENTANTES DA ADMINISTRAÇÃO**

12.1. Conforme dispõe o art. 67 da Lei 8.666/93 o CONTRATANTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) para acompanhar e fiscalizar a execução, atestar as faturas/notas fiscais e alocar os recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

#### 13. **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

13.1. Os serviços que compõem o objeto deste contrato serão realizados no estabelecimento do CONTRATADO, relacionado abaixo: Regional Serpro Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80, endereço: SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF CEP 70830-900; e

13.2. Para a correta tributação as notas fiscais serão emitidas com o CNPJ do estabelecimento do CONTRATADO onde os serviços forem prestados.

#### 14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO VALOR DO CONTRATO**

14.1. O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de **R\$ 111.186,00 (cento e onze mil cento e oitenta e seis reais).; e**

14.2. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CONTRATANTE estão descritos no ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES deste contrato.

#### 15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO ATESTE**

15.1. Para efeito de ateste o CONTRATADO disponibilizará ao CONTRATANTE os relatórios referentes aos serviços executados no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado;

15.2. O ateste dos serviços deverá ser realizado no portal <https://cliente.serpro.gov.br> (Área do Cliente) em até 5 (cinco) dias corridos após a disponibilização dos relatórios;

15.3. Decorrido o prazo para ateste, sem que haja manifestação formal do CONTRATANTE, o CONTRATADO emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados; e

15.4. O acesso à Área do Cliente, no portal do CONTRATADO, dar-se-á da seguinte forma:

15.4.1. No primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente para o e-mail cadastrado no ANEXO 3 – INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE deste contrato. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CONTRATANTE acesse e se cadastre no portal.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO ATRASO NO PAGAMENTO**

16.1. Não ocorrendo o pagamento pelo CONTRATANTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos moratórios, que contemplam:

16.1.1. Multa de 2% (dois por cento) e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês sobre o valor faturado, a partir da data do vencimento, ou seja, cobrança por dia (pro rata die);

16.1.2. Correção monetária do valor devido com base na variação mensal do IPCA – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo, para os atrasos com 30 (trinta) ou mais dias; e

16.2. A compensação financeira devida será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:  $EM = (M \times VP) + (JM \times N \times VP) + (I \times VP)$ , onde:

EM = Encargos Moratórios;

M = Multa por atraso;

VP = Valor da parcela em atraso;

JM = Juros de mora, assim apurado: 12/100/365;

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

I = Atualização Monetária (IPCA acumulado no período).

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS**

17.1. Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CONTRATANTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o seguinte endereço eletrônico do CONTRATADO: [gestaotributaria@serpro.gov.br](mailto:gestaotributaria@serpro.gov.br), podendo ainda esses serem encaminhados via correspondência postal, para o seguinte endereço: Departamento de Gestão Tributária Superintendência de Gestão Financeira SERPRO (Edifício SEDE) SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900.

**18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA VIGÊNCIA**

18.1. O presente contrato vigorará por 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, prorrogável por igual período até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado no art. 57, inc. II, da Lei n. 8.666/93.

**19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

19.1. A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CONTRATANTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: PROGRAMA DE TRABALHO: 05.122.0032.2000.0001. PTRES: 168699. FONTE: 0151; e

19.2. Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CONTRATANTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura

**20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO**

**A forma e os critérios para o reequilíbrio estão descritas a seguir:**

**20.1. Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos integrantes do SISP no momento da contratação:**

Conforme determina a Portaria 6.432, de 11 de julho de 2018, do Ministério do Planejamento, caso o CONTRATANTE seja Órgão ou Entidade integrante do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, o reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato.

**20.2. Reequilíbrio por meio de reajuste de preços para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação:**

Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato;

20.3. Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base;

20.4. A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

$$Ir = (I1 - I0) / I0$$

$$R = Vo \times Ir$$

$$V1 = Vo + R$$

Onde:

Ir - índice de reajustamento;

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato);

I0 - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato);

R - valor do reajustamento procurado;

V1 - preço final já reajustado;

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado);

20.5. No caso de utilização do IPCA, os valores de “I0” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço: [https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc\\_ipca/defaultseriesHist.shtm](https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm);

20.6. Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “I0” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: <http://www.ipea.gov.br>;

20.7. Seguindo entendimento explicitado no acórdão 1.374/2006 – TCU plenário, os reajustes poderão ocorrer por simples apostilamento, devendo ser efetivados de forma automática e de ofício, não sendo exigível prévio requerimento ou solicitação por parte da proponente;

20.8. Após efetuado pela autoridade competente da parte Contratante, o apostilamento deverá ser enviado ao CONTRATADO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento;

20.9. De acordo com o art. 2º da lei 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações (art. 2º da lei 10.192/2001); e

20.10. O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

**20.11. Reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes do SISP ou não:**

20.11.1. Dar-se-á em caso de mudança de caráter extraordinário e extracontratual que desequilibre a equação econômico e financeira. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

**21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES**

21.1. O CONTRATADO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as partes poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado, em percentual superior a 25% do valor inicial do Contrato.

## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DO CANCELAMENTO E SUSPENSÃO

22.1. Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços de parte por iniciativa do CONTRATANTE, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CONTRATANTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.

22.2. A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços, será feita pelo CONTRATANTE, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.

## 23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DA RESCISÃO

Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 77 a 80 da Lei nº 8.666/1993 e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

## 24. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DA COMUNICAÇÃO FORMAL

24.1. Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito administrativo – aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas):

24.1.1. Ofício ou e-mail destinado para ou remetido dos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste contrato) de ambas as partes;

## 25. CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

25.1. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, respondendo ainda o inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada;

25.2. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena bem como o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade;

25.2.1. Constituirá:

25.2.1.1. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais;

25.2.1.2. Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência;

25.2.1.3. Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados;

25.2.2. Por inexecução parcial ou total deste contrato o SERPRO estará sujeita à aplicação gradativa das sanções descritas no art. 87 da Lei 8.666/93, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

25.2.2.1. Em caso de descumprimento total ou parcial das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato;

25.2.2.2. Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso);

25.2.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

25.2.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada;

25.2.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução total;

25.3. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e esta última substitui a multa por mora; e

25.4. Os valores devidos pelo CONTRATADO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o CONTRATADO pagará pela diferença por meio de cobrança administrativa ao CONTRATANTE ou, em último caso, por meio de cobrança judicial.

## 26. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DA ADERÊNCIA À LEI 13.709 DE 2018

26.1. O CONTRATADO assegura integral conformidade dos serviços objetos deste CONTRATO às disposições contidas na lei 13.709 de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - a partir do início de sua vigência, bem como com todas e quaisquer alterações que venham a ser aplicadas ao referido diploma legal, observados os prazos legalmente estipulados.

26.2. Questões específicas que vierem a afetar diretamente a prestação deste serviço após a entrada em vigor da lei 13.709/2018, serão informadas previamente pelo CONTRATADO, por meio de comunicação formal, ao CONTRATANTE.

26.3. O CONTRATADO reserva-se o direito de promover as adequações necessárias para que o serviço seja prestado em plena obediência às leis vigentes.

26.4. Em caso de discordância quanto às alterações contratuais impostas pelos dispositivos legais aplicáveis, o CONTRATANTE poderá rescindir este Contrato unilateralmente, desde que atendidas as condições estabelecidas na Cláusula 29 deste contrato.

## 27. CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA CONCILIAÇÃO

27.1. Estabelecida controvérsia de natureza jurídica entre o CONTRATANTE e o CONTRATADO, poderá ser solicitado seu deslinde por meio de conciliação a ser realizada pela Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal, conforme estabelecido no art. 18 inc. III do Decreto 7.392 de 13 de dezembro de 2010.

## 28. CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - DOS CASOS OMISSOS

28.1. A execução do presente Contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas cláusulas contratuais e pelos preceitos de Direito Público, aplicando-lhes, supletivamente, os Princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições de Direito Privado.

## 29. CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - DO FORO

29.1. Em atenção ao art. 109 inc. I da Constituição Federal de 1988, as partes elegem o foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Distrito Federal como competente para dirimir as dúvidas oriundas do presente contrato.

## 30. CLÁUSULA TRIGÉSIMA - DA PUBLICAÇÃO

30.1. Conforme art. 61 § único da Lei 8.666/93, caberá a CONTRATANTE providenciar, a sua conta, a publicação resumida deste instrumento e dos seus eventuais aditamentos na Imprensa Oficial..

E, para firmeza e prova de haverem entre si ajustado e concordado, foi lavrado o presente contrato que, depois de lido e achado conforme, é assinado em 2 (duas) vias de igual teor e forma pelas partes e pelas testemunhas abaixo nomeadas.

Brasília/DF, 28 de julho 2020.

KLADSON TAUMATURGO FARIAS  
CONTRATANTE

JACIMAR GOMES FERREIRA  
CONTRATADO

DANIEL SILVA ANTONELLI  
CONTRATADO

**Testemunha 1:**  
JULIANA BISINOTO BARRA  
002.255.201-41

**Testemunha 2:**  
CASSIANO DIAS DE SOUZA  
007.279.397-00

## **ANEXO 1 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **1. DEFINIÇÕES BÁSICAS**

1.1 Cliente – Pessoa Jurídica que declara concordância com o presente documento por sua livre e voluntária adesão e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do CLIENTE do CONTRATADO; e

1.2 Infovia Brasília – Rede de comunicações do Governo Federa

### **2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS:**

#### **2.1 Descrição Geral**

2.1.1 A rede Infovia Brasília está sob a responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), vinculada ao MP. Trata-se de uma infraestrutura de rede ótica metropolitana de comunicações construída para fornecer um conjunto de serviços e funcionalidades, em ambiente seguro de alta performance e disponibilidade, capaz de servir de suporte à implementação das políticas públicas de Governo, com significativa redução dos custos de comunicação. Essa rede interliga os órgãos da Administração Pública Federal fisicamente localizados no perímetro que abrange a Esplanada dos Ministérios, os Setores de Autarquias Norte e Sul, os Setores Bancário Norte e Sul, o Setor de Grandes Áreas Norte, o Setor Terminal Norte, o Setor de Armazenamento e Abastecimento Norte (SAAN), o Setor Policial Sul, as Asas Norte e Sul e o Setor de Indústria e Abastecimento (SIA). A topologia atual compreende seis pontos de concentração interconectados por cabos óticos de 96 e 144 fibras. Por meio de tecnologia Metro Ethernet com suporte aos serviços Multi Protocol Label switching, Traffic Engineering e Virtual Private LAN Service com velocidade de acesso no anel central de 20 (vinte) Gbps. O formato de comercialização da Infovia Brasília foi previsto no Modelo de Negócio elaborado em conjunto pelo MP e SERPRO, disponível no portal do Governo Eletrônico. Nesse documento, estão descritos os serviços possíveis de serem adquiridos e estabelecidos os requisitos mínimos para viabilizar a conexão da rede local de um órgão participante (um tipo de conexão associado aos serviços básicos), além de especificados os valores para contratação de cada serviço. Apenas a equipe técnica do SERPRO detém autonomia para executar ações de administração, gerenciamento e configuração dos equipamentos fornecidos (switch).

#### **2.2 Características**

2.2.1 O serviço de operação de rede ótica metropolitana é o conjunto de processos, métodos e recursos operacionais necessários à infraestrutura de conectividade da Infovia Brasília, de forma robusta e escalável, com os requisitos mínimos de segurança. A seguir, estão elencadas descrições sucintas dos itens passíveis de contratação, a partir do Modelo de Negócio.

#### **2.3 Serviços Básicos**

##### **2.3.1 Serviço de conexão básica**

2.3.1.1 O Serviço de Conexão refere-se aos procedimentos de conectividade de determinado órgão ou entidade à rede metropolitana Infovia Brasília. Esse serviço tem como pré-requisito a avaliação, pela STI/MP e SERPRO, de viabilidade técnica, do atendimento da localidade pela rede. Após confirmação da viabilidade, executam-se serviços de construção de infraestrutura ótica, instalação, configuração e testes do ativo de rede, bem como posterior suporte e gerenciamento do ponto da Infovia Brasília, realizados após a ativação do ponto de conexão. Destaca-se que a responsabilidade pela construção da infraestrutura ótica de acesso é do órgão ou entidade participante e conta com suporte técnico da equipe da STI/MP, a qual mantém, regularmente, ata de registro de preços dos serviços necessários à conexão e utilizados na implantação da infraestrutura ótica da rede Infovia Brasília.

**2.3.1.2 Conexão tipo 1** - Consiste na conexão da rede local do órgão ou entidade à rede Infovia Brasília, com contingência física de fibras, utilizando 1 (um) switch de acesso, podendo contemplar um ou mais órgãos na mesma localidade. Ressalta-se que cada órgão ou entidade usuário da conexão no mesmo prédio será considerado como uma conexão tipo 1 de até 1Gbps individualmente. Para esse tipo de conexão, caso o tráfego do equipamento chegue a 1

Gbps ao menos quatro vezes durante os 30 dias do mês de prestação do serviço, o SERPRO ativará a porta de 10 Gbps do switch de acesso, limitada, inicialmente, a 2 Gbps no uplink do acesso ao nó central da rede, a fim de garantir a banda individual de 1 Gbps para cada órgão ou entidade contratante do serviço.

**Detalhamento técnico da conexão:** será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps no switch de acesso com capacidade de cursar tráfego garantido de até 1 Gbps. Essa porta poderá ser UTP ou ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC.

**2.3.1.3 Conexão tipo 2** - Consiste na conexão da rede local do órgão à rede Infovia Brasília, sem redundância física de fibra, utilizando uma infraestrutura ótica que termina em 1 (um) DIO no ambiente do órgão ou entidade contratante para fazer a interligação com o switch da Infovia (conexões Tipos 1 ou 3 ou 4 ou 5), localizado em outra edificação próxima ao endereço do órgão ou entidade contratante, em que haja disponibilidade de um ativo de rede da Infovia. Por se tratar de uma conexão derivada de um equipamento pré-existente em outra localidade e com preço diferenciado, quando ocorrer a desconexão ou cancelamento dos serviços do órgão ou entidade que hospeda o equipamento da Infovia Brasília, o órgão ou entidade que utiliza a conexão derivada do Tipo 2 deverá migrar seus serviços para a respectiva conexão (Tipos 1 ou 3 ou 4 ou 5) ou fazer a opção pelo encerramento do contrato de serviços junto ao SERPRO. Destaca-se que a nova conexão (Tipos 1 ou 3 ou 4 ou 5) resultante da migração terá os parâmetros e preços conforme estabelecidos neste modelo de negócios.

**Detalhamento técnico da conexão:** será disponibilizado no ambiente do órgão um DIO composto no mínimo por 4 portas – 2 pares de fibras óticas ou cabo ótico "jumper", do tipo monomodo e com conectorização SC. Nessa situação, a conexão em fibra leva o sinal do órgão ou entidade contratante até uma porta no switch de acesso da Infovia em outro prédio. Na localidade contemplada com o switch estará disponível uma porta de conexão 10/100/1000 Mbps com capacidade de cursar tráfego garantido total agregado no equipamento de até 1 Gbps.

**2.3.1.4 Conexão tipo 3** - Consiste na conexão da rede local do órgão à rede Infovia Brasília, com contingência física de fibras, utilizando 2 (dois) switches de acesso, sendo que cada equipamento estará ligado em cada uplink de fibra, viabilizando redundância também de equipamento de acesso. Dessa forma, reduz-se ainda mais a possibilidade de interrupção dos serviços em função de possíveis indisponibilidades dos equipamentos. Mais de um órgão ou entidade podem compartilhar a conexão Tipo 3 na mesma localidade. Entretanto, sempre haverá um órgão ou entidade inicial, geralmente aquele que solicitou o serviço primeiro, e um órgão ou entidade posterior – o qual solicitou o serviço depois do órgão ou entidade inicial. Para o órgão inicial valerão as configurações e os preços da conexão Tipo 3 e para os órgãos posteriores valerão as configurações e preços da conexão Tipo 1. Caso ocorra o encerramento do contrato do órgão ou entidade inicial, o órgão ou entidade posterior deverá optar pela configuração como Tipo 3 ou Tipo 1. Caso a escolha seja pela conexão Tipo 3, valerão as configurações e os preços da respectiva conexão. Por sua vez, se a opção for pela conexão Tipo 1, um dos switches será removido do atendimento.

**Detalhamento técnico da conexão:** será disponibilizada uma porta física de 10/100/1000 Mbps em cada switch de acesso que compõe a conexão. Essas portas poderão ser UTP ou óticas – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC. Além disso, cada switch funcionará como uma conexão individual do Tipo 1, ou seja, para cada VLAN configurada em um switch, será configurada outra, semelhante à primeira, no segundo switch da conexão, com o mesmo VLAN ID. Assim, existirão dois canais de transporte, redundantes e similares, entre pontos de conexão de interesse do órgão ou entidade contratante.

**2.3.1.5 Conexão tipo 4** - Consiste na conexão da rede local do órgão ou entidade à rede Infovia Brasília, com contingência física de fibras, utilizando 1 (um) switch de acesso. Destaca-se que o órgão ou entidade usuário da conexão possuirá uma conexão Tipo 4 de até 10Gbps no link principal e outra de até 1Gbps para link redundante. Esse serviço poderá ser contratado de duas formas. A primeira delas na forma de concentração em que uma localidade centraliza o tráfego de outras localidades de seu interesse cuja a soma total dos tráfegos remotos seja superior a 1 Gbps. Nesse caso, a localidade que concentrar o tráfego será considerada conexão TIPO 4. A segunda forma destina-se a atender necessidades de banda superiores a 1 Gbps como, por exemplo, para o serviço de Internet. Nesse caso, o órgão ou entidade contratante do serviço deve obrigatoriamente possuir serviço de conexão TIPO 4. Para essa contratação será necessário um estudo de viabilidade técnica, a ser realizado pela STI/MP em conjunto com o SERPRO a fim de avaliar o impacto na infraestrutura atual da rede. É parte integrante desse estudo de viabilidade a identificação básica do perfil de tráfego dos órgãos ou entidades interessados a fim de prever o possível crescimento da banda e analisar a natureza do tráfego envolvido na prestação do serviço. Além dos estudos prévios a contratação, após a ativação do serviço de 10 Gbps, serão realizados monitoramentos do uso da banda, a fim de se detectar possíveis impactos na rede em produção. Casos seja necessário, ajustes poderão ser feitos a fim de adequar o volume de tráfego cursado e os horários de utilização do serviço a fim de não comprometer os demais usuários da rede Infovia Brasília.

**Detalhamento técnico da conexão:** será disponibilizado um switch de acesso com uma porta ótica – Monomodo com conectorização LC física de 10 Gbps com capacidade de cursar tráfego de até 10 Gbps como link principal e uma porta física de 10/100/1000 Mbps UTP ou 1 Gbps ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC como link redundante.

**2.3.1.6 Conexão tipo 5** - Consiste na conexão da rede local do órgão ou entidade à rede Infovia Brasília, com contingência física de fibras, utilizando um switch de acesso. Esse serviço contempla duas localidades, definidas pelo órgão ou entidade contratante, conectadas a 10 Gbps pelo link principal e a 1 Gbps pelo link redundante. Trata-se de um link do tipo LAN-to-LAN a 10 Gbps entre duas localidades pré-estabelecidas para o link principal. Para essa contratação será necessário um estudo de viabilidade técnica a ser realizado pela STI/MP em conjunto com o SERPRO a fim de calcular o impacto na infraestrutura atual da rede. É parte integrante desse estudo de viabilidade a identificação básica do perfil de tráfego dos órgãos ou entidades interessados a fim de prever o possível crescimento da banda e analisar a natureza do tráfego envolvido na prestação do serviço. Além dos estudos prévios à contratação, após a ativação do serviço de 10 Gbps, serão realizados monitoramentos do uso da banda, a fim de se detectar possíveis impactos na rede em produção. Caso seja necessário, ajustes poderão ser feitos a fim de adequar o volume de tráfego cursado e os horários de utilização do serviço, objetivando não comprometer os demais usuários da rede Infovia Brasília. Preferencialmente, os picos de conectividade a 10 Gbps deverão ocorrer fora dos horários de pico da rede Infovia Brasília, ou seja, fora da janela de 9h30 às 18h. Como exemplo de aplicação desse serviço, pode-se citar um eventual uso para espelhamento de servidores entre centros de processamento de dados (CPD) em localidades distintas abrangidas pela Infovia Brasília.

**Detalhamento técnico da conexão:** será disponibilizado um switch de acesso com uma porta ótica – Monomodo com conectorização LC física de 10 Gbps com capacidade de cursar tráfego garantido de até 10 Gbps como link principal e uma porta física de 10/100/1000 Mbps UTP ou 1 Gbps ótica – Monomodo ou Multimodo com conectorização LC como link redundante.

### 2.3.1.7 Quadro comparativo dos serviços

Características dos tipos de conexões da Infovia					
Característica	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 3	Tipo 4	Tipo 5
Fibra de acesso redundante	✓		✓	✓	✓
Switch de acesso redundante		✓			
Quantidade de VLANs básicas	15	15	15	25	25
Gerenciamento da Rede	✓	✓	✓	✓	✓
Atendimento técnico 24h x 7d	✓	✓	✓	✓	✓
Relatórios gerenciais	✓	✓	✓	✓	✓
Velocidade/Banda da conexão	1 Gbps	1 Gbps	1 Gbps	10 Gbps	10 Gbps

**2.3.1.8 Serviços comuns aos tipos de conexão** - Os serviços de conexão básica tipos 1, 2, 3, 4 e 5 contemplam ainda:

2.3.1.9 Atendimento técnico 24 horas por dia e 7 dias por semana;

2.3.1.10 Disponibilização e configuração de até 15 (quinze) VLANs (Virtual Local Area Network) ou 25 VLANs (somente conexões do Tipo 4 e 5) para cada localidade, sem a possibilidade de uso de VLANs remanescentes de uma localidade para outra, seja do mesmo órgão ou de outro órgão. Os VLAN ID que funcionarão diretamente na INFOVIA serão definidos pelo SERPRO;

2.3.1.11 Segurança básica nível 2 (por meio da separação do tráfego do cliente em VLANs privadas);

2.3.1.12 Acesso aos sistemas estruturantes do governo federal por meio da INFOVIA Brasília;

2.3.1.13 Gerenciamento de falhas e indicadores de disponibilidade: compreende o tratamento de falhas e interrupções com a geração e acompanhamento de indicadores de disponibilidade;

2.3.1.14 Relatórios Gerenciais de Indicadores disponibilizados no Portal de Gerenciamento de Tecnologia da Informação e Comunicações (GTIC) (<https://portalgtic.serpro.gov.br/>):

2.3.1.14.1 Utilização de banda: relatório gráfico que apresenta o percentual de utilização da banda contratada na entrada e saída da porta do equipamento de acesso;

2.3.1.14.2 Relatório de desempenho consolidado:

2.3.1.14.3 relatório que apresenta o comportamento os indicadores de desempenho e tempo de propagação. Esse documento apresenta a média, o pico de utilização (separados por tráfego de entrada e saída) e o horário em que o pico ocorreu por tronco do nó de acesso;

2.3.1.14.4 Relatório do histórico de falhas: relatório que discrimina o histórico de todas as falhas ocorridas semanalmente;

2.3.1.14.5 Relatório de atendimento de nível de serviço: relatório que aponta o percentual de atendimento dentro e fora do prazo de atendimento técnico acordado, disponibilidade semanal e impactos ocorridos;

2.3.2 Responsabilidades para provimento e manutenção de conexões básicas

2.3.2.1 São apresentadas, na tabela a seguir, as responsabilidades do Serpro e do órgão participante para provimento de conexão básica:

Responsabilidades para o provimento de conexão básica		
Demanda	Serpro	Órgão Demandante
Solicitação e eventual provimento de última milha		✓
Provimento e configuração de Switch de acesso da Infovia	✓	
Provimento de ambiente climatizado, e com alimentação elétrica estabelecida		✓
Cabeamento entre switch de acesso da Infovia e o dispositivo do órgão participante		✓
Alocação de interface ótica ou elétrica no switch de acesso da Infovia	✓	
Alocação de interface ótica ou elétrica no equipamento do órgão participante		✓

2.3.2.2 Diante dos níveis de serviços pactuados para a INFOVIA Brasília, é obrigatório que os órgãos e entidades participantes comuniquem ao SERPRO possíveis períodos de manutenção elétrica em sua estrutura e que afetem os equipamentos utilizados para prestar os serviços. Além disso, é importante que o órgão e entidade mantenha controle de acesso físico ao ambiente em que está localizado o ativo de rede, bem como controle do acesso lógico de tais equipamentos;

#### 2.4 Telefonia Corporativa

2.4.1 São os serviços de integração de sistemas de telefonia corporativa dos órgãos ou entidades, utilizando a infraestrutura instalada da INFOVIA Brasília. Este serviço segue as melhores práticas e tendências do mercado de comunicação multimídia, incluindo sua implementação no protocolo padrão SIP, a fim de garantir a interoperabilidade com outras soluções Voz sobre IP (VoIP). Este serviço é opcional e sem ônus para o participante. Entretanto, a infraestrutura física da rede e os equipamentos necessários são de responsabilidade do próprio órgão ou entidade participante, ou seja, para utilização do serviço o órgão ou entidade deverá adquirir equipamento gateway de voz nos padrões definidos pela STI/MP e pelo SERPRO, bem como construir a infraestrutura de cabeamento e suporte.

#### 2.5 Serviço de Telefonia IP Infovia

2.5.1 Neste serviço as ligações telefônicas destinadas a outros órgãos ou entidades pertencentes à própria rede são roteadas internamente pela infraestrutura da Infovia Brasília. Cada órgão terá sua Central Telefônica (PABX) integrada ao serviço de voz da Infovia por meio de gateway de VoIP. Este equipamento direcionará as chamadas para o interior da Infovia Brasília ou para a Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC), conforme o caso.

#### 2.6 Gateway de voz sobre IP

2.6.1 A aquisição do gateway para interconexão da central do órgão à Infovia é de responsabilidade do próprio órgão contratante do serviço, que deverá adquiri-lo em conformidade com as recomendações técnicas exigidas pelo serviço de voz. A ativação incluirá a instalação do dispositivo gateway, devidamente homologado pelos gestores da Infovia Brasília, nas dependências da localidade onde se fará cada conexão. Cada gateway fará parte de uma Rede Virtual (VLAN) interórgãos da Infovia Brasília, dedicada exclusivamente para tráfego de voz. Para este serviço, o órgão manterá seu contrato e suas conexões com a RTPC (Rede Telefônica Pública Comutada), sendo que as conexões de entrada se ligarão ao PABX e as de saída ao gateway da Infovia Brasília. Para órgãos que já possuam Telefonia IP implementada em sua rede, será oferecido uma interface Ethernet (ou duas, para casos de redundância) para conexão com a Infovia Brasília. Dessa forma, o servidor SIP do órgão se comunicará diretamente com o sistema de Integração de Voz da Infovia Brasília. Por questões de segurança e segregação das redes, essa conexão deverá ser feita diretamente no servidor (que atuará como proxy), não podendo haver contato direto entre a rede Infovia Brasília e a rede do órgão ou entidade.

#### 2.7 Banda de acesso à aplicação Web – Sistemas estruturantes

2.7.1 Para os órgãos ou entidades que não contratarem o Serviço Adicional de Internet, o SERPRO fornecerá uma banda de Internet de 4 Mbps para que o órgão tenha acesso aos sistemas estruturantes via Web. Tal banda deverá ser utilizada apenas para esse fim. O provimento desse serviço será feito nas mesmas condições do fornecimento de Internet, sem a disponibilização de endereço público de IP. Caso o órgão ou entidade contratante adquira o serviço adicional de Internet, essa banda de acesso às aplicações Web não será acrescida à banda total contratada como serviço adicional.

### 3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)

3.1 Os níveis de serviço garantidos para a INFOVIA Brasília foram agrupados em duas categorias **Desempenho/Qualidade e Atendimento/Prazo** dos serviços.

#### 3.2 Desempenho e qualidade

Os parâmetros de Disponibilidade, Latência e Taxa Máxima de Erro são usados para mensurar o desempenho e qualidade dos serviços prestados na INFOVIA Brasília.

##### 3.2.1 Disponibilidade

3.2.1.1 Indica o percentual de tempo em que os serviços (backbone, acesso, internet etc.) permanecem em condições normais de funcionamento, calculados com base no período de um mês, operando 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

3.2.1.2 O cálculo da Disponibilidade se dará em função do número de minutos que o serviço este disponível em um mês, conforme fórmula a seguir:

$$D \% = \{[(DR + IJ) / DP] \times 100\}$$

Onde: D % =

Disponibilidade em porcentagem;

DR = Disponibilidade Real no mês => quantidade de minutos no mês que o serviço esteve disponível;

IJ = Indisponibilidade Justificada no mês => quantidade de minutos no mês que o serviço esteve indisponível e foi justificado;

DP = Disponibilidade Prevista => quantidade total de minutos no mês.

A indisponibilidade justificada decorre de:

- Períodos de manutenção por interesse da CLIENTE e paradas acordadas entre este e o SERPRO.
- Paradas acordadas entre SERPRO e a CLIENTE.
- Falta de condições ideais para funcionamento do switch e das fibras de acesso no ambiente da CLIENTE e que ocorrerem posteriormente a validação do ambiente para a prestação do serviço pelo SERPRO. Compreendem essa falta de condições: a falta de redundância na alimentação elétrica, a falta de climatização do ambiente, a falta de estabilização da energia elétrica e a falta aterramento dos circuitos elétricos que atendam ao equipamento da INFOVIA Brasília, devidamente comprovadas.
- Acidentes causados pelo cliente na fibra interna ou switch de acesso, não provocados pelo SERPRO e dentro do ambiente do cliente, devidamente comprovados.
- Falha de configuração de software e/ou hardware nos ativos de informática administrados pela CLIENTE que comprometam o acesso aos serviços prestados pela INFOVIA Brasília.
- Falha na conexão com o distribuidor óptico da INFOVIA, não provocados pelo SERPRO e devidamente comprovados.
- Motivos de força maior (guerras, terremotos, enchentes, etc). No cálculo da disponibilidade, não serão consideradas as interrupções justificadas. As interrupções programadas para a manutenção preventiva serão negociadas com, no mínimo, 7 (sete) dias de antecedência.

A indisponibilidade é calculada conforme fórmula abaixo:

$$I \% = 100\% - D \%$$

Onde:

D % = Disponibilidade em porcentagem, calculada pela fórmula acima;

I % = Indisponibilidade em porcentagem;

Para se chegar à quantidade de minutos/horas que o serviço ficou indisponível, basta utilizar a fórmula abaixo:

$$I \text{ min} = I\% \times DP / 100 \text{ Onde: } I \text{ min} = \text{Indisponibilidade em minutos};$$

DP = Disponibilidade Prevista => quantidade total de minutos no mês. Cabe ainda ressaltar que o cálculo da disponibilidade (ou indisponibilidade) deverá considerar o período de atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

A indisponibilidade será considerada no período de atendimento das 00h00min às 23h59min horas. Os indicadores de disponibilidade, bem como o histórico de falhas consolidado semanalmente, serão apresentados no portal GTIC, dentro da seção de alarmes. Será concedido ressarcimento por interrupção ou indisponibilidade dos serviços conforme a fórmula abaixo:

$$VD = (VP * A) / 1440 \text{ Onde: } VD = \text{Valor total do desconto em Reais (R\$) de cada serviço que sofrer interrupção};$$

VP = Preço mensal em Reais (R\$) do serviço que sofrer interrupção; 1440 = Número total de intervalos de indisponibilidade, excedidos além do nível de serviço (indisponibilidade permitida), contidos em um (01) mês. Cada intervalo possui trinta minutos de duração;

A = Somatório do número de períodos de indisponibilidade.

O ressarcimento será concedido para os indicadores de disponibilidades relativas aos serviços de: (1) Conexão à INFOVIA e (2) Acesso à Internet.

### 3.2.2 Latência

3.2.2.1 É o tempo que um pacote de dados leva para percorrer a conexão de rede (tempo de enfileiramento, propagação, roteamento e transmissão), da origem até o destino.

3.2.2.2 O tempo médio de latência é medido tendo como referência o envio e recebimento de um pacote de informações de teste, contendo em média 500 (quinhentos) bytes, entre a origem (servidor de gerência) e o destino (switch destino) do cliente, pertencente à INFOVIA, a cada 300 segundos (5 minutos), independente do número de saltos e distância do tráfego percorrido. A latência entre os acessos à INFOVIA não deverá ultrapassar o valor seguinte:

Indicador	Máximo Permitido
Latência	Até 50 ms

Este indicador será coletado de 10 em 10 minutos e será atualizado no portal de gerência do cliente a cada 2 horas.

### 3.2.3 Taxa Máxima de Erro

3.2.3.1 É a taxa de erros ocorridos nos pacotes recebidos e transmitidos por um equipamento que faz o acesso à INFOVIA.

3.2.3.2 As ferramentas de gerência do SERPRO coletarão a quantidade de pacotes com erros indicados pelos equipamentos e calcularão a taxa de erro. Essa taxa é obtida pela divisão do número de pacotes com erros transmitidos ou recebidos pelo número total de pacotes transmitidos ou recebidos. Caso se obtenha valor acima da taxa estipulada, o operador de gerência do SERPRO abrirá um chamado para equipe de operações averiguar e solucionar o incidente. O incidente será registrado e quando a taxa de erro voltar ao valor aceitável, será cessado o alarme e registrada a normalidade do serviço.

3.2.3.3 A Taxa de Erro será mensurada entre os acessos à INFOVIA, e não deverá ultrapassar o valor apresentado a seguir:

Indicador	Máximo Permitido
Taxa de Erro	Menor que 2% dos pacotes enviados ou recebidos

3.2.3.4 Esse indicador será coletado a cada 5 minutos e a atualização no portal de gerência do cliente ocorrerá a cada 2 horas.

3.2.3.5 A verificação desse parâmetro pelo órgão poderá ser realizada através do Portal GTIC. Nesse sítio, o histórico consolidado das ocorrências de Taxa Máxima de Erro, que ultrapassarem tal limite, será disponibilizado mensalmente.

### 3.2.4 Indicadores de Nível de serviço

3.2.4.1 São indicadores de disponibilidade do serviço de conexão; do serviço adicional de acesso à internet e de videoconferência; de qualidade em relação à latência média mensal e da taxa de erro média mensal; do atendimento concluído no prazo e de tempo de reparo.

3.2.4.2 Os relatórios gerenciais serão disponibilizados no portal GTIC.

3.2.4.3 O não cumprimento dos prazos descritos na tabela a seguir para cada tipo de serviço e reparo implicará em desconto na nota fiscal posterior ao mês de ocorrência.

3.2.4.4 Será aplicado um desconto na fatura pelo não cumprimento dos indicadores acordados, quanto à disponibilidade dos serviços de Conexão à INFOVIA, Acesso à Internet, Videoconferência e quanto à Latência e Taxa de Erro, conforme tabela apresentado a seguir:



Descrição	Nível de Serviço		(% Desconto)			Base para cálculo
	Disponibilidade Mensal	Indisponibilidade Permitida	3%	5%	10%	
Acesso INFOVIA –	99,9 %	43,2 min	43,2 min < D	86 min < D		Percentual de

Descrição	Nível de Serviço		(% Desconto)			Base para cálculo
	Disponibilidade Mensal	Indisponibilidade Permitida	3%	5%	10%	
Serviços de Conexões Tipo 1, 3, 4 e 5.			<= 86 min	<= 264 min (4,4h)	D > 264 min (4,4h)	disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Acesso INFOVIA – Serviços de Conexões Tipo 2	99,0%	7,2 horas	7,2 horas < D <= 10,5 h	10,5h < D <= 23,5h	D > 23,5h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado
Acesso à Internet	99,5 %	3,6 horas	3,6h < D <= 6h	6h < D <= 12h	INFOVIA + Serviços Básicos	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Video- conferência	99,0 %	7,2 horas	7,2h < D <= 10,5h	10,5h < D <= 23,5h	D > 23,5h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Latência	50 ms		Entre 50 e 100 ms	Entre 101 e 250 ms	Além de 250ms	Latência é o tempo que um pacote leva para percorrer a conexão de rede (tempo de enfileiramento, propagação, roteamento e transmissão) da origem até o destino.
Taxa de Erro	2%		-	-	Maior que 2%	Taxa de erros ocorridos nos pacotes recebidos e transmitidos por um acesso à INFOVIA.
Atendimentos concluídos no prazo	Maior que 80% dos atendimentos realizados		3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	Percentual de atendimentos concluídos no prazo ao longo do mês.
Tempo de reparo	Até 3 horas para cada serviço contratado					Percentual de incidentes concluídos no prazo ao longo do mês.

3.3 O percentual de desconto será calculado com base no preço do serviço contratado e será deduzido do valor a ser faturado no mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço.

#### 3.4 Parâmetros de Atendimento e Prazo

Para mensurar a agilidade do atendimento às solicitações dos órgãos, serão utilizados os parâmetros de prazo de ativação e alteração dos serviços e de prazo de recuperação do serviço. 3.4.1 Prazo para Ativação e Alteração dos Serviços

3.4.1.1 É o tempo decorrido entre a recepção no SERPRO de uma solicitação para ativação ou alteração de característica técnica de serviços objeto desta proposta e a conclusão da atividade.

3.4.1.2 As solicitações deverão ser formalizadas por meio da Central de Serviços SERPRO (CSS) e serão executadas na forma de chamados internos, em que ficarão registrados a data e a hora da solicitação e, quando for o caso, os tipos de incidentes, o período de tempo até a solução e os impactos decorrentes. Após a conclusão, o operador encerrará a solicitação no sistema, e, novamente, serão registradas a data e a hora.

3.4.1.3 Em caso de não conformidade com o nível de serviço contratado, a equipe gestora de mudanças (no caso de ativação ou alteração do serviço) ou a equipe gestora de qualidade e recuperação (quando se tratar de recuperação dos serviços) será informada, e, mensalmente, um relatório contendo os desvios será elaborado e disponibilizado no portal web de acesso pelo cliente.

3.4.1.4 Os prazos em questão não contemplam o tempo decorrido durante a solução de pendências do cliente, a saber: • Autorização para acesso físico às instalações do cliente. • Realização de configuração ou manutenção no ambiente administrado pelo cliente, como regras de firewall, IDS (intrusion detection system), IPS (intrusion prevention system), roteadores, cache web e proxies. • Realização de obras para adequação de infraestrutura elétrica, lógica ou civil em seu ambiente. • Falta de informações ou informações incompletas na solicitação de serviço registradas na Central de Serviços SERPRO(CSS).

3.4.1.5 Somente serão consideradas válidas as solicitações que estiverem devidamente firmadas através de contratos comerciais para os serviços correspondentes e os prazos serão calculados considerando-se o período de atendimento contratado.

3.4.1.6 Na tabela abaixo são apresentados os Indicadores de Prazo Para Ativação e Alteração de Serviços:

Descrição	Tipo	Prazo
<b>Conectividade / Serviços IP</b>		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	Até 6 dias úteis
Acesso Internet	Ativação	Até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	Até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	Até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Alteração	Até 3 dias úteis
<b>Gerenciamento</b>		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	Até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	Até 15 dias úteis
Geração de relatórios adicionais	Ativação	Até 15 dias úteis
<b>Videoconferência</b>		
Assinatura para habilitação do serviço de videoconferência multiponto de 8 salas	Ativação	Até 4 dias úteis
Assinatura para habilitação do serviço de videoconferência multiponto sala adicional	Alteração	Até 4 dias úteis

Caso a atividade requiera a aquisição de equipamento o prazo é de 75 (setenta e cinco) dias após o dia 20 (vinte) do mês em que foi feita a solicitação, para solicitações.

Para novos contratos, o desenvolvimento e apresentação inicial do portal de gerência com todos os indicadores personalizados terá um prazo de 30 (trinta) dias.

N + X,

onde:

N = data da Solicitação.

X = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima.

A ativação de um novo ponto de acesso será por demanda registrada no sistema de DEMANDAS do SERPRO, em até 15 dias úteis, a partir do registro da demanda efetuada pelo DEMANDANTE.

3.5 Os relatórios técnicos e os gráficos de utilização serão disponibilizados no portal de gerência do cliente no seguinte endereço eletrônico: <https://portalgtic.serpro.gov.br>. 3.6 Indisponibilidades Justificadas – São justificadas as indisponibilidades que se enquadrem nas ocorrências abaixo descritas:

3.6.1 Períodos de manutenção por interesse do cliente e paradas acordadas entre o CONTRATADO e o CONTRATANTE;

3.6.2 Para conexões Tipo 2, falhas/paradas elétricas ocorridas no órgão de conexão à Infovia;

3.6.3 Falta de condições ideais para funcionamento do switch e fibras de acesso no ambiente do cliente, tais como falta de redundância na alimentação elétrica, falta de climatização e de aterramento;

3.6.4 Acidentes causados na fibra ou switch de acesso não provocados pela CONTRATADA;

3.6.5 Falha de configuração, software e/ou hardware nos ativos de informática administrados pelo cliente que comprometam o acesso aos serviços prestados pela INFOVIA; 3.6.6 Falha na conexão com o distribuidor ótico da INFOVIA; e

3.6.7 Motivos de força maior (guerras, terremotos, enchentes etc).

#### 4. SERVIÇOS ADICIONAIS

4.1 Compreendem os serviços descritos a seguir que o órgão ou entidade participante poderá contratar adicionalmente aos serviços básicos afim de complementar a sua demanda, conforme seu perfil de necessidade.

4.1.1 Serviço de Acesso à Internet - Serviço de fornecimento de acesso à banda de Internet corporativa. A largura de banda contratada é garantida ao cliente até a saída para os troncos públicos da Internet em que o SERPRO está conectado e que, atualmente, em Brasília contempla três saídas diferentes com operadoras distintas para fins de redundância e resiliência da disponibilidade do serviço. Nesse serviço consta ainda o fornecimento de acesso à Internet na versão 6, em formato dual stack, conforme RFC 4241, compartilhando a mesma porta e banda onde ocorre o acesso à Internet na versão atual. São ofertados endereçamentos públicos em IPv4 e IPv6 conforme tabela a seguir

Quantidade de número de endereços IP disponibilizados conforme banda contratada		
Faixa da Banda	Endereços IPv4	Endereços IPv6
2 Mbps a 100 Mbps	16	/56

Acima de 100 Mbps	32	/56
-------------------	----	-----

4.1.2 O acesso à Internet se dá por meio de porta física de (10/100/1000 Mbps) e VLAN dedicadas. Entretanto, os recursos alocados para o provimento deste serviço não serão descontados da quantidade de VLANs e de portas já previstas no pacote de Serviços Básicos.

4.1.3 Fornecimento de VLAN Adicional - Trata-se de serviço de configuração e manutenção de VLANs acima das quinze ou das vinte e cinco previstas nos tipos de conexões definidas no Serviço Básico em cada ponto de conexão do órgão ou entidade participante. A contabilização do número de VLANs recai sobre o cliente que solicitou a criação da VLAN, em caso de VLANs entre participantes diferentes. Frisa-se que eventual saldo de VLANs não utilizadas em uma localidade não pode ser reaproveitado em outras localidades. Os VLAN ID que funcionarão diretamente na INFOVIA serão definidos pelo SERPRO e não pelo órgão ou entidade contratante.

4.1.4 Fornecimento de Porta Adicional - Trata-se de configuração e manutenção para utilização de uma porta física adicional no switch de acesso, além das portas já disponibilizadas para os serviços com previsão desse recurso, conforme tabela a seguir:

Quantidade de portas do equipamento disponíveis por serviço	
Serviço	Quantidade de portas disponibilizadas
Conexão básica	1
Acesso à Internet	1
Videconferência	1
Telefonia IP	1

Frisa-se que eventual saldo de portas não utilizadas em uma localidade não pode ser reaproveitado em outras localidades.

4.1.5 Fornecimento de Adaptação óptica - Fornecimento opcional de interface óptica monomodo e patch cord monomodo com conectorização LC APC x SC PC para uso em equipamento do órgão participante. O padrão de interface utilizado é Mini GBIC monomodo com conectorização LC PC.

4.1.6 Alocação adicional de endereçamento IP – Trata-se de disponibilização de faixa de endereços IP públicos além dos endereços já fornecidos para o cliente durante a ativação do Serviço de Acesso à Internet. Para fornecimento de endereçamento IP público adicional o órgão participante deverá submeter justificativa técnica ao SERPRO, apresentado as razões que fundamentam a solicitação. Os endereços IPs públicos adicionais serão fornecidos na quantidade de 2n e a quantidade solicitada deve incluir os endereços de rede e broadcast de cada rede IP.

4.1.7 Serviços de Videoconferência - Consiste na implantação, configuração, administração e monitoração remota de serviço de videoconferência e operação da Multipoint Control Unit – MCU do SERPRO, que concentra as conexões de videoconferência dos órgãos participantes da INFOVIA Brasília, configuradas em VLAN específica.

4.1.8 Serviços de Videoconferência Ponto e Multiponto – Trata-se de serviço destinado à realização de videoconferência ponto-a-ponto entre as unidades participantes, sem a necessidade de intervenção direta do SERPRO, ou a realização de videoconferência com vários pontos pertencentes à rede INFOVIA Brasília, utilizando-se de recursos da MCU do SERPRO. Cabe ressaltar que o uso da MCU do SERPRO depende de agendamento prévio. Tal agendamento deverá ser feito com no mínimo uma semana de antecedência, a fim de garantir a disponibilidade e reserva de recursos na MCU do SERPRO. Excepcionalmente, demandas específicas desse serviço poderão ser atendidas em prazo inferior ao indicado, mediante avaliação técnica da equipe do SERPRO, que irá averiguar, para a data solicitada, a disponibilidade de recursos na MCU e possíveis realocações de videoconferências já agendadas.

4.1.9 Serviços de Videoconferência Internet - Trata-se de realização de videoconferência pela Internet para destinos não participantes da INFOVIA Brasília, desde que compatíveis com o padrão H.323. Neste serviço não haverá fornecimento nem operação/administração de equipamentos tipo CODEC ou MCU do órgão. A quantidade de horas será ilimitada, pagando-se apenas um valor fixo por mês.

## 5. PRAZO PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 O serviço será disponibilizado em até 6 (seis) dias úteis após assinatura deste contrato; e

5.2 As obras necessárias para a instalação dos equipamentos Infovia são de responsabilidade do CONTRATANTE.

## 6. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

6.1 É composto pelo atendimento em 1º, 2º e 3º nível com equipe especializada para o tratamento de solicitações de serviços e incidentes sob a responsabilidade do CONTRATADO, conforme última versão publicada referente a Biblioteca ITIL®, com atuação realizada por meio de canais dispostos neste documento.

6.2 A atuação dos níveis de atendimento se dará por escalonamento dos acionamentos abertos ou de acordo com a complexidade da resolução, conforme disposto abaixo

Nível de atendimento	Atividades
1º nível	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro, tratamento e resolução dos acionamentos;</li> <li>Pesquisa e tratamento dos retornos de satisfação dos atendimentos;</li> <li>Elaboração de relatório padrão de atendimento em 1º nível;</li> <li>Encaminhamento de sugestões e reclamações realizadas pelos usuários dos serviços e sistemas para as áreas competentes do CONTRATADO que tem a responsabilidade de avaliar o desempenho e atuar na melhoria do atendimento ou serviços e sistemas</li> </ul>
2º nível	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encaminhamento de tíquetes para as equipes de gestão de solução;</li> <li>Criação do catálogo de ofertas, classificações e grupos de atendimento na ferramenta de workflow;</li> <li>Elaboração e atualização de scripts para o atendimento sob responsabilidade do CONTRATADO;</li> <li>Elaboração de banco de soluções de atendimento em 2º nível;</li> <li>Correção de desvios dos tíquetes internalizados no CONTRATADO;</li> <li>Aferição dos níveis de serviços de atendimento contratados;</li> <li>Elaboração e encaminhamento de relatório padrão do atendimento à equipe de gestão da solução para fins de avaliação e ações de melhorias do desempenho, qualidade e cumprimento dos níveis de serviços para o atendimento.</li> </ul>

3º nível	Solução de problemas e erros que impactam o funcionamento esperado para o sistema ou serviço, desde que estejam dentro das competências do CONTRATADO como prestadora de serviços relacionados ao objeto deste contrato
----------	---

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

6.4 Será aberto um acionamento para cada situação reportada, sendo iniciada a contagem de tempo de atendimento a partir da hora do acionamento.

6.5 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto a prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não fazem parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do CONTRATADO classificará este chamado em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criam restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetam a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de 1º, 2º e 3º nível de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

6.6 Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros do CONTRATANTE sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente, informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

## 7. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canais de Atendimento	Endereço	Descrição
Portal Área do Cliente	( <a href="https://cliente.serpro.gov.br">https://cliente.serpro.gov.br</a> );	Área exclusiva, destinada aos clientes que desejam obter segunda via do boleto, cadastro de contatos, demonstrativo de consumo. A plataforma oferece toda a capacitação por meio de tutoriais, FAQs, documentação, etc., bem como solicitar suporte técnico por meio de formulários e chats. Acesse os tutoriais do CONTRATADO: <a href="https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial">https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente/tutorial</a> <a href="https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadosusuario">https://atendimento.serpro.gov.br/cartilhadosusuario</a>
Formulário WEB	<a href="https://atendimento.serpro.gov.br/infovia">https://atendimento.serpro.gov.br/infovia</a>	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço
	<a href="https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente">https://atendimento.serpro.gov.br/areadocliente</a>	Para solicitar suporte técnico relacionado à Área do Cliente: acesso, indisponibilidade da área do cliente e dúvidas sobre o produto
Telefone	0800 728 2323	Para solicitar suporte técnico relacionado ao serviço: indisponibilidade e dúvidas sobre o serviço.
E-mail	<a href="mailto:css.serpro@serpro.gov.br">css.serpro@serpro.gov.br</a>	Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail. No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone, CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação

## APÊNDICE AO ANEXO 1 – ABRANGÊNCIA GERAL DO SERVIÇOS

### 1. Serviços de Conexão

Serviço	Descrição Sucinta

Conexão tipo 1	Conexão da rede local do Órgão ou entidade à rede INFOVIA Brasília, com contingência física de fibras, utilizando 1 (um) switch de acesso, podendo contemplar um ou mais Órgãos na mesma localidade. Ressalta-se que cada Órgão ou entidade usuário da conexão no mesmo prédio será considerado como uma conexão tipo 1 de até 1Gbps individualmente. Para esse tipo de conexão, caso o tráfego do equipamento chegue a 1 Gbps ao menos quatro vezes durante os 30 dias do mês de prestação do serviço, o SERPRO ativará a porta de 10 Gbps do switch de acesso, limitada, inicialmente, a 2 Gbps no uplink do acesso ao nó central da rede, a fim de garantir a banda individual de 1 Gbps para cada Órgão ou entidade contratante do serviço.
Conexão tipo 2	Conexão da rede local do Órgão à rede INFOVIA Brasília, sem redundância física de fibra, utilizando uma infraestrutura ótica que termina em 1 (um) DIO no ambiente do Órgão ou entidade contratante para fazer a interligação com o switch da INFOVIA (conexões Tipos 1 ou 3 ou 4 ou 5), localizado em outra edificação próxima ao endereço do Órgão ou entidade contratante, em que haja disponibilidade de um ativo de rede da INFOVIA.
Conexão tipo 3	Conexão da rede local do órgão à rede ótica INFOVIA Brasília, com contingência física de fibras e abordagem dupla, utilizando 2 (dois) switches de acesso, sendo que cada equipamento estará ligado em cada uplink de fibra, viabilizando redundância também de equipamento de acesso. Dessa forma, reduz-se ainda mais a possibilidade de interrupção dos serviços em função de possíveis indisponibilidades dos equipamentos
Conexão tipo 4	Conexão da rede local do órgão ou entidade à rede INFOVIA Brasília, com contingência física de fibras, utilizando 1 (um) switch de acesso de até 10Gbps no link principal e outra de até 1Gbps para link redundante
Conexão tipo 5	Consiste na conexão da rede local do Órgão ou entidade à rede INFOVIA Brasília, com contingência física de fibras, utilizando um switch de acesso. Esse serviço contempla duas localidades, definidas pelo Órgão ou entidade contratante, conectadas a 10 Gbps pelo link principal e a 1 Gbps pelo link redundante. Trata-se de um link do tipo LAN-to-LAN a 10 Gbps entre duas localidades pré-estabelecidas para o link principal

## 2. Serviços Adicionais

Serviço	Descrição Sucinta
VLANs (Virtual Local Area Network)	Trata-se de serviço de configuração e manutenção de VLANs acima das quinze ou das vinte e cinco previstas nos tipos de conexões definidas no Serviço Básico em cada ponto de conexão do órgão ou entidade participante
Portas	Trata-se de configuração e manutenção para utilização de uma porta física adicional no switch de acesso, além das portas já disponibilizadas para os serviços com previsão desse recurso disponíveis por serviço
Adaptação ótica	Fornecimento opcional de interface ótica monomodo e patch cord monomodo com conectorização LC APC x SC PC para uso em equipamento do órgão participante. O padrão de interface utilizado é Mini GBIC monomodo com conectorização LC PC
Endereçamento IP	Disponibilização de faixa de endereços IP públicos além dos endereços já fornecidos para o cliente durante a ativação do Serviço de Acesso à Internet

## 3. Serviços de Videoconferência

Serviço	Descrição Sucinta
Multiponto	Trata-se de serviço destinado à realização de videoconferência ponto-a-ponto entre as unidades participantes, sem a necessidade de intervenção direta do SERPRO, ou a realização de videoconferência com vários pontos pertencentes à rede INFOVIA Brasília, utilizando-se de recursos da MCU do SERPRO.
Internet	Trata-se de realização de videoconferência pela Internet para destinos não participantes da INFOVIA Brasília, desde que compatíveis com o padrão H.323. Neste serviço não haverá fornecimento nem operação/administração de equipamentos tipo CODEC ou MCU do órgão.

## 4. Serviço de acesso à internet

Serviço em Mbps	Descrição Sucinta
1 a 40 41 a 80 81 a 120 121 a 200 201 a 300 Acima de 300	Serviço de fornecimento de acesso à banda de Internet corporativa. A largura de banda contratada é garantida ao cliente até a saída para os troncos públicos da Internet em que o SERPRO está conectado e que, atualmente, em Brasília contempla três saídas diferentes com operadoras distintas para fins de redundância e resiliência da disponibilidade do serviço. Nesse serviço consta ainda o fornecimento de acesso à Internet na versão 6, em formato dual stack, conforme RFC 4241, compartilhando a mesma porta e banda onde ocorre o acesso à Internet na versão atual.

Obs: São ofertados endereçamentos públicos em IPv4 e IPv6 conforme tabela a seguir:

FAIXA DE BANDA	ENDEREÇOS IPV4	ENDEREÇOS IPV6
2 Mbps a 100 Mbps	16	ATÉ 56
Acima de 100 Mbps	32	ATÉ 56

O acesso à Internet se dá por meio de porta física de (10/100/1000 Mbps) e VLAN dedicadas. Entretanto, os recursos alocados para o provimento deste serviço não serão descontadas da quantidade de VLANs e de portas, já previstas no pacote de Serviços Básicos.

#### **ANEXO 2 - RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES**

<b>INFOVIA DF</b>					
<b>Itens Faturáveis</b>	<b>Preço Unitário</b>	<b>Unidade de Medida</b>	<b>Quantidade Contratada / Mês</b>	<b>Meses Estimados</b>	<b>Valor por</b>
Serviços de Conexão	-	Conexão Básica-	-	-	-
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 1	R\$ 5.395,28	Conexão Básica	1	12	R\$64.749,6
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 2	R\$ 3.188,12	Conexão Básica	0	0	R\$0,00
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 3	R\$ 10.054,84	Conexão Básica	0	0	R\$0,00
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 4	R\$ 14.000,00	Conexão Básica	0	0	R\$0,00
INFOVIA Brasília - Conexão Tipo 5	R\$ 27.000,00	Conexão Básica	0	0	R\$0,00
<b>Serviços Adicionais</b>	-	-	-	-	-
INFOVIA - VLAN Adicional	R\$ 367,86	Ponto de Rede/Mês	0	0	R\$0,00
INFOVIA - Porta Adicional	R\$ 980,96	Ponto de Rede/Mês	1	12	R\$11.771,5
INFOVIA - Adaptação Ótica	R\$ 4.291,70	Valor Unitário	0	0	R\$0,00
INFOVIA - Alocação Adicional de Endereçamento IP	R\$ 24,52	Valor/Mês	0	0	R\$0,00
Serviços de Videoconferência	-	-	-	-	-
INFOVIA - Serviço de Videoconferência multiponto	R\$ 1.226,20	Valor/Mês	0	0	R\$0,00
INFOVIA - Serviço de Videoconferência Internet	R\$ 147,14	Hora/Mês	0	0	R\$0,00
<b>Serviço Adicional de Conexão à Internet</b>	-	-	-	-	-
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 1 Mbps a 40 MBPS	R\$ 130,00	Mbps/mês	20	12	R\$31.200,0
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 41 Mbps a 80 MBPS	R\$ 117,00	Mbps/mês	0	0	R\$0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 81 Mbps a 120 MBPS	R\$104,00	Mbps/mês	0	0	R\$0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 121 Mbps a 200 MBPS	R\$91,00	Mbps/mês	0	0	R\$0,00
INFOVIA - Serviço adicional de Conexão à Internet - Faixa de 201 Mbps a 300 MBPS	R\$78,00	Mbps/mês	0	0	R\$0,00
INFOVIA - Serviço adicional de	R\$65,00	Mbps/mês	0	0	R\$0,00

Conexão à Internet - Faixa Acima de 300 Mbps				
			Valor Mensal Estimado*	R\$8.976,7
			Valor Total Estimado	R\$107.721

\*O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredond de itens faturáveis contratados somente em meses específicos. \*\*Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conf com a norma ABNT NBR 5891:1977

### ANEXO 3 – INFORMAÇÕES DO CONTRATANTE

#### 1. INFORMAÇÕES PARA EMISSÃO E ENVIO DA NOTA FISCAL (FINANCEIRO)

Razão Social:	HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS
CNPJ:	CNPJ 03.568.867/0001-36
Inscrição Municipal	<isenta>
Inscrição Estadual:	<isenta>
Endereço com UF:	AVENIDA DAS JAQUEIRAS, S/Nº, SUDOESTE, BRASILIA
CEP:	70.673-900
Nome Completo do Contato Financeiro:	<JEFFERSON FERNANDES NEVES STOPATTO>
CPF do Contato Financeiro:	<064.385.536-03>
Telefone do Contato Financeiro	<(61) 3966 2433>
Endereço eletrônico do contato financeiro:	<stopatto@hfa.mil.br>

#### 2. INFORMAÇÕES DO CONTATO TÉCNICO

Nome Completo:	<MARCOS VINICIUS GOMES DA SILVA>
CPF:	<994.246.491-34>
Telefone:	<(61) 3966 2025>
Endereço eletrônico:	<marcusvinicius@hfa.mil.br>

#### 3. INFORMAÇÕES DO RESPONSÁVEL LEGAL (SIGNATÁRIO)

Nome Completo:	KLADSON TAUMATURGO FARIAS
CPF:	021.332.057-64
Cargo:	ORDENADOR DE DESPESAS
Nacionalidade:	Brasileiro(a)
Núm. identidade/Órgão/UF:	019.252.703-5 /MD-EB
Telefone do responsável legal da empresa:	<(61) 3966 2612>
Endereço eletrônico:	<taumaturgo@hfa.mil.br>
Endereço com UF:	AVENIDA DAS JAQUEIRAS, S/Nº, SUDOESTE, BRASILIA
CEP:	70.673-900



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Silva Antonelli, Usuário Externo**, em 30/07/2020, às 21:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **jacimar gomes ferreira, Usuário Externo**, em 30/07/2020, às 21:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Juliana Bisinoto Barra, Chefe**, em 31/07/2020, às 09:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Kladson Taumaturgo Farias, Ordenador(a) de Despesas**, em 31/07/2020, às 10:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.



Documento assinado eletronicamente por **Cassiano Dias de Souza, Assessor(a)**, em 31/07/2020, às 10:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 1º, art. 6º, do Decreto nº 8.539 de 08/10/2015 da Presidência da República.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.defesa.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.defesa.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), o código verificador **2529230** e o código CRC **1252C62D**.

