

TERMO DE REFERÊNCIA
REDE PRIVADA VIRTUAL PARA COMUNICAÇÃO RENACH/RENAVAM/RENAINF

1. OBJETO

Contratação de prestação do serviço de Rede Privada Virtual VPN (*Virtual Private Network*), na modalidade *SITE-TO-SITE* que permitirá ao **DETRAN-AM** (Departamento Estadual de Trânsito do Amazonas) e ao **IMMU** (Instituto Municipal de Mobilidade Urbana) acesso, de forma segura, as bases nacionais **RENAVAM** (*Registro Nacional de Veículos Automotores*), **RENACH** (*Registro Nacional de Condutores*) e **RENAINF** (*Registro Nacional de Infrações de Trânsito*) custodiados no SERPRO.

2. JUSTIFICATIVA

A PRODAM é responsável por realizar a integração dos sistemas do DETRAN e IMMU com as bases de dados do DENATRAN. Atualmente, essa integração se dá pela comunicação existente entre PRODAM e SERPRO através de uma conexão de VPN (Rede Privada Virtual) na modalidade Site-to-site e este serviço, havia sido contratado diretamente com o SERPRO através do Contrato 02/2021 com vigência até 27/12/2022.

Este departamento (*DPSEO-Departamento de Segurança e Operações*), visando manter a vantagem tecnológica e financeira, disponibilidade e a melhoria obtida do serviço de comunicação, recomenda que seja realizado uma nova contratação. Uma vez que, atendendo ao sigilo e a segurança das informações, este serviço só pode ser contratado através do próprio SERPRO pois, é o detentor da base nacional de veículos, registro de habilitação e infrações de trânsito de propriedade do DENATRAN.

3. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A contratação disposta neste Termo de Referência está de acordo com o Planejamento Estratégico, considerando a rubrica de número: 1.6.11 do orçamento 2023.

4. QUADRO RESUMO E ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QTD
1	Serviço de conexão VPN Site-to-Site dedicado com o SERPRO.	Unid	1

5. SUPORTE

- 5.1. A CONTRATADA provê durante a vigência contratual, suporte de 1º nível por meio do canal de comunicação denominado Central de Serviços SERPRO – CSS, com atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias na semana, sendo o acionamento pelos seguintes canais de atendimento:
 - 5.1.1. Área do Cliente: <https://cliente.serpro.gov.br>;
 - 5.1.2. E-mail (Central de Serviços – CSS): css.serpro@serpro.gov.br;
 - 5.1.3. DDG: 0800.978.2332;
 - 5.1.4. Assistente SERPRO: <https://www.serpro.gov.br/menu/suporte/css>;
- 5.2. Os acionamentos que não forem solucionados pela CSS serão repassados para o gestor de solução, cujos prazos por tipo de problema serão estabelecidos em conjunto com a PRODAM.
- 5.3. 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);
- 5.4. 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;

- 5.5. Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito operacional (simples requisições de serviço, registro de incidentes, resoluções de problemas);
- 5.6. Solicitação efetuada por meio da CSS por funcionários/servidor da PRODAM responsabilizados por meio do Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo;
- 5.7. Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros da 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.

6. CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

Devido ao serviço já está implantado, não haverá fase de implementação, o SERPRO deverá realizar a monitoração e a manutenção do Serviço. Quando necessário o SERPRO poderá, avisando com no mínimo 24 horas de antecedência e com a anuência do cliente realizar uma fase de revisão periódica. Cada uma dessas fases engloba as características citadas a seguir:

6.1. IMPLEMENTAÇÃO

- 6.1.1. Implementação do monitoramento;
- 6.1.2. Criação de contas na solução de monitoramento;
- 6.1.3. Disponibilização de uma console do monitoramento da SERPRO para que a PRODAM possa acompanhar;

6.2. MONITORAÇÃO E MANUTENÇÃO

- 6.2.1. Backup das regras;
- 6.2.2. Validação e ajuste de roteamento;
- 6.2.3. Monitoração 24x7 do ambiente de Firewall;
- 6.2.4. Migração do ambiente quando solicitado

6.3. REVISÃO PERIÓDICA

- 6.3.1. Aplicação de pacotes de correção;
- 6.3.2. Limpeza da base de regras;

6.3.3. Atualização do Sistema Operacional dos Servidores;

6.3.4. Correção de vulnerabilidades no ambiente de firewall.

7. NÍVEIS DE SERVIÇO

7.1. Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas.

Demonstra o tempo de atendimento das ocorrências tratadas pelo suporte técnico especializado.

- Prazo: Até 2hrs.
- Não cumprimento: desconto proporcional ao tempo que exceder 2hrs.

7.2. Tempo para criação /exclusão de regra de firewall (requisição de serviço);

Demonstra o tempo para atendimento de uma solicitação de criação/exclusão de regra de firewall. No caso específico, será o tempo necessário para alteração de IP que compõe a solução de VPN SITE-TO-SITE.

- Prazo: 2 dias úteis.
- Não cumprimento: desconto proporcional ao tempo que exceder 2 dias úteis dividido pelo número de regras existentes.

Observação: O valor total dos descontos por descumprimento do ANS estará limitado a 2% do valor do serviço apurado no mês.

7.3. A disponibilidade de acesso será considerada no horário de funcionamento do serviço, desconsiderando-se as paradas previamente comunicadas, bem como aquelas programadas nos sistemas estruturantes fontes da informação;

7.3.1. Medidos conforme período de faturamento (21 a 20 do mês subsequente).

7.4. Não será considerado descumprimento de nível de serviço em caso de interrupção ou degradação do serviço, programada ou não, ocorrer por motivo de caso fortuito ou de força maior, ou por fatos atribuídos à própria CONTRATANTE ou terceiros, por erros de operação da CONTRATANTE.

8. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

8.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 8.1.1. Manter o SERPRO informado a respeito de quaisquer atos da Administração Pública que possam interferir direta ou indiretamente no serviço contratado;
- 8.1.2. Adotar as providências necessárias para viabilizar a realização do serviço;
- 8.1.3. Fornecer ao SERPRO, por meio de documentação formal, informações suficientes à execução do serviço contratado;
- 8.1.4. Designar um coordenador responsável pelo acompanhamento de cronogramas, controle, fiscalização e recebimento do serviço e pela identificação e tratamento de desvios e ateste da aceitação do serviço entregue;
- 8.1.5. Comunicar formalmente ao SERPRO toda e qualquer ocorrência relacionada à execução do serviço;
- 8.1.6. Efetuar os pagamentos devidos na forma escrita nesta proposta.

8.2. São obrigações da CONTRATADA:

- 8.2.1. Acompanhar os cronogramas e entregas de serviços, posicionar e repassar as ocorrências aos níveis hierárquicos competentes e identificar e tratar os desvios;
- 8.2.2. Designar preposto, apto a representá-lo, durante toda a execução do serviço;
- 8.2.3. Relatar toda e qualquer irregularidade observada em função da execução do serviço;
- 8.2.4. Assegurar a confidencialidade e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados diretamente relacionados ao serviço objeto desta proposta;
- 8.2.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, as suas expensas, no total ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- 8.2.6. Responder pela privacidade das informações, guardando sigilo absoluto sobre os detalhes e dados do objeto da proposta ou de quaisquer outras informações decorrentes da execução dos serviços;

- 8.2.7. Prestar o serviço contratados nos prazos e condições pactuados;
- 8.2.8. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições que o habilitaram e qualificaram para a prestação do serviço;
- 8.2.9. Após o término de cada período mensal em que os serviços forem prestados, a CONTRATADA deverá enviar por e-mail, para efeito de ateste, os relatórios de disponibilidade dos serviços prestados no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

9. DA VIGÊNCIA

A prestação do serviço terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme preconizado no caput do art. 71 da Lei nº 13.303/2016.

10. DO PAGAMENTO

- 10.1. O pagamento referente ao objeto do contrato deverá ser efetuado no prazo de 05 (cinco) dias consecutivos, contados a partir da data da aceitação dos serviços fornecidos, respeitados as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 10.2. O pagamento será creditado em nome da CONTRATADA, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 10.3. O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias;
- 10.4. A Nota Fiscal/fatura que contiver erro será devolvida à CONTRATADA para retificação e reapresentação, iniciando a contagem dos prazos fixados para o atesto a partir do recebimento da Nota Fiscal/Fatura corrigida;

- 10.5. O pagamento fica condicionado à prova de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, a Seguridade Social, Trabalhista e junto ao FGTS, conforme legislação vigente;
- 10.6. A compensação financeira é admitida nos casos de eventuais atrasos de pagamento pela CONTRATANTE, desde que a CONTRATADA não tenha contribuído de alguma forma para o atraso. É devida desde a data limite fixada no contrato para o pagamento até a data correspondente ao efetivo pagamento da parcela;
- 10.7. O CNPJ da documentação fiscal deverá ser o mesmo da proposta de preços apresentada pela CONTRATADA;

11. DO ATESTE DOS SERVIÇOS

- 11.1. Para efeito de ateste a CONTRATADA disponibilizará à contratante, os relatórios de disponibilidade dos serviços prestados no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado;
- 11.2. Decorrido o prazo para ateste, sem que haja manifestação formal da CONTRATANTE, a CONTRATADA emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados;
- 11.3. O e-mail para envio de faturas bem como relatórios de serviços prestados será prodam@prodam.am.gov.br.

12. DO REAJUSTE ANUAL

- 12.1. Os preços contratados são fixos e irrealizáveis pelo período de 12 (doze) meses, nos moldes da Política Econômica Federal, que atualmente prevê periodicidade anual de reajuste, de acordo com a variação do índice IPCA, considerando-se como índice inicial o mês da assinatura do contrato.

13. DAS SANÇÕES

- 13.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações assumidas no futuro Contrato, a PRODAM aplicará à contratada, garantido o contraditório e à prévia defesa, com suas ulteriores alterações, as seguintes sanções:
- 13.1.1. Advertência;
- 13.1.2. Multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento), por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
- 13.1.3. Multa compensatória de até 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total do contrato e de seus aditivos, se for o caso, no caso de inexecução total do objeto;
- 13.1.4. Suspensão temporária do direito de participar em licitação e impedimento de contratar com a PRODAM, por prazo de até 02 (dois) anos, conforme a autoridade competente fixar, em função da natureza e gravidade da falta cometida;
- 13.1.5. As multas, referidas serão recolhidas, no prazo de 05 (cinco) dias, ou descontada dos pagamentos eventualmente devidos à Contratada, da garantia prestada, ou, ainda, cobrada judicialmente;
- 13.1.6. Se qualquer um dos motivos ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificados e aceitos pela PRODAM, a Contratada ficará isenta das penalidades supramencionadas;
- 13.1.7. As penalidades previstas neste item serão formalmente motivadas nos autos do respectivo processo e serão independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;

14. MAPA DE RISCO

- 14.1. Abaixo seguem discriminados os riscos inerentes à contratação deste objeto:

Descrição	Impacto	Responsável	Prazo p/ ajustes	Tratativa/Penalidade
Interrupção do serviço mesmo com a Internet em funcionamento.	Alto	CONTRATADA	4h	Contratada deverá ser acionada para restabelecer o serviço podendo ser penalizada conforme TR.



Nível de Classificação Interno	Grupo de acesso PRODAM
--	----------------------------------

Não cumprimento de cláusulas contratuais	Alto	CONTRATADA ou CONTRATANTE	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Descumprimento dos prazos na execução dos serviços	Médio	CONTRATADA	72h	Sanções conforme TR, CONTRATO e/ou legislação em vigor.
Denúncia de falha no atendimento	Médio	CONTRATADA	Imediato	Contratada deverá ser acionada para esclarecer e/ou restabelecer o serviço podendo ser penalizada conforme TR.
Qualidade do serviço afetado com baixa performance.	Baixo	CONTRATADA	Imediato	Recuperar a qualidade do serviço conforme abertura de chamado.
Cobranças indevidas	Baixo	CONTRATADA	No ato do faturamento	Glosa no valor do serviço não executado.

Importância = Probabilidade x Impacto

Probabilidade	
Muito provável	3
Provável	2
Improvável	1

Impacto	
Alto	4
Médio	2
Baixo	1

		Risco		
Probabilidade	3	3 (médio)	6 (alto)	12 (alto)
	2	2 (baixo)	4 (médio)	8 (alto)
	1	1 (baixo)	7 (baixo)	4 (médio)
		1	2	4
		Impacto		

15. Declaração do solicitante:

Declaramos que este Termo de Referência está de acordo com a Lei nº 13.303/2016 e legislação em vigor.

**SALIM SILVA
DAVID**

Digitally signed by SALIM SILVA
DAVID
Date: 2023.09.25 20:17:54
-04'00'

GINFS

(Gerência de Infraestrutura e Serviços de TI)

DPSEO

(Departamento de Segurança e Operações)

Jeimy Lima de Oliveira

Departamento de Segurança e Operações
Chefe de Departamento
PRODAM S/A