

O **CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA S/A - CIASC** com sede em Florianópolis na Rua Murilo Andriani, nº 327, Itacorubi, inscrito no CNPJ/MF sob nº. 83.043.745/0001-65, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, o Sr. Sérgio André Maliceski e por seu Vice-presidente de Tecnologia, o Sr. Luis Haroldo de Mattos e a **TELTEC SOLUTIONS LTDA**, com endereço na Rua Miguel Daux, n.º 100, Bairro Coqueiros, Florianópolis/SC, CEP 88080-220, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.892.991/0001-15, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu representante legal, têm entre si, justo e **contratado a empresa especializada (BROKER) para prestação de serviços Multi Cloud em nuvem pública para o CIASC e seus clientes.**

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DA VINCULAÇÃO

- 1.1 - Vincula-se o presente contrato às disposições da Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, disponível em <http://www.transparencia.ciasc.sc.gov.br>; bem como, às regras e condições estabelecidas no processo CIASC 0673/2020, à proposta da CONTRATADA, independente de transcrição e às demais normas aplicáveis.

### CLÁUSULA SEGUNDA – OBJETO

- 2.1 - O presente Contrato tem por objeto a **contratação de empresa especializada no fornecimento de soluções de nuvem pública (cloud broker) com serviços de infraestrutura, gestão, monitoramento e suporte para os provedores Amazon Web Services (AWS) e Microsoft Azure, constituindo um ambiente multinuem**, conforme especificações e condições constantes no termo de referência, Anexo I deste Contrato.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

- 3.1 - Pelos serviços objeto do presente instrumento, ora contratados, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor total estimado de **R\$50.000,00** (cinquenta mil reais), conforme tabelas abaixo:

Item	Provedor de nuvem	Valor unitário crédito USN (A)	Valor Total (B)	Total de créditos em Unidade de Serviços de Nuvem USN (C) = (B ÷ A)
01	Amazon Web Services	R\$ 9,84	R\$ 50.000,00	USN 5.081,30
02	Microsoft	R\$ 7,70		USN 6.493,51

Item	Descrição	Valor
03	Treinamento presencial (8 horas) + Banco de horas (16 horas)	Custo diluído no serviço de nuvem

- 3.1.1- Nos preços estipulados nesta Cláusula estão incluídas todas as despesas referentes ao fornecimento do objeto contratado, todos os encargos de natureza social, fiscal e tributária, inclusive trabalhista, suporte técnico, atualizações tecnológicas e todos os demais encargos previstos na legislação vigente, não sendo admitidos quaisquer custos adicionais.
- 3.2 - O preço dos serviços objeto do presente termo será irrevogável pelo período de 12 (doze) meses. Decorrido este prazo os preços poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, mediante negociação, limitado à variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, ocorrido entre o mês anterior à assinatura do contrato ou o último reajuste e o mês anterior ao mês que será reajustado.
- 3.3 - Caso se verifique a extinção do índice de reajuste estipulado no item 3.2, este será substituído por outro índice na forma da lei, na sua falta um novo critério será acordado entre as partes.

#### CLÁUSULA QUARTA – FORMA DE PAGAMENTO

- 4.1 - O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE, no dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente ao mês da prestação dos serviços e/ou fornecimento da solução, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura, condicionado ao aceite da área competente do CONTRATANTE.
- 4.1.1 - Caso o CONTRATANTE deixe de cumprir com o pagamento na data prevista, e desde que não haja culpa da CONTRATADA, os valores poderão ser corrigidos monetariamente através do IGP-DI – Pro Rata Tempore.
- 4.2 - Somente poderão ser objeto de faturamento os quantitativos efetivamente fornecidos, devidamente aceitos pela área competente do CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento e fiscalização.
- 4.3 - O pagamento devido pelo CONTRATANTE será liquidado por meio de crédito em conta corrente da CONTRATADA.
- 4.4 - No ato do pagamento, se houver sido imposta qualquer multa, fica o CONTRATANTE autorizado, desde já, a deduzir o valor correspondente da quantia devida, sem prejuízo de demais penalidades previstas na Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC.
- 4.5 - Nos casos que couber, deverá constar **obrigatoriamente** nas Notas Fiscais de Prestação de Serviços:
- 4.5.1- Dos Contribuintes do Município de Florianópolis, o Código Nacional de Atividade Econômica-**CNAE**, correspondente ao serviço prestado; o Código Fiscal de Prestação de Serviços-**CFPS** e o Código de Situação Tributária-**CST**.
- 4.5.2- Dos Contribuintes de outros Municípios ou outros Estados da Federação, o Código Nacional de Atividade Econômica-**CNAE**, correspondente ao serviço prestado.

- 4.6 - O CONTRATANTE não efetuará o pagamento de títulos descontados ou através de cobrança em banco, bem como, os que forem negociados com terceiros através de operação de “**factoring**”.
- 4.7 - O pagamento será efetuado pelo CONTRATANTE, mediante a apresentação por parte da CONTRATADA dos seguintes documentos devidamente atualizados:
- I) Prova de **regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do **FGTS**.
  - II) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Nacional** de débitos relativos a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e a **inscrições em Dívida Ativa da União** junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
  - III) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual de Santa Catarina** e, se for o caso, do Estado em que for sediado a CONTRATADA, conforme Decreto Estadual nº 3.650, de 27 de maio de 1993, com a redação do Decreto nº 3.884, de 26.08.1993.
  - IV) Comprovante de consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS/CGU), mantido pela Controladoria Geral da União
- 4.7.1 - A não apresentação dos documentos exigidos no subitem 4.7, implicará automaticamente, na suspensão do pagamento das faturas.
- 4.7.2 - Será dispensada a apresentação de nova Certidão Negativa quando ocorrer outro pagamento dentro do prazo de validade da Certidão Negativa anteriormente apresentada.
- 4.7.3 - A CONTRATADA que, por sua natureza ou por força de lei, estiver dispensada da apresentação de determinados documentos deverá apresentar declaração identificando a situação e citando os dispositivos legais pertinentes.
- 4.8 - Nos casos que couber, a CONTRATADA deverá encaminhar o arquivo da Nota Fiscal Eletrônica para o e-mail: [nfe@ciasc.sc.gov.br](mailto:nfe@ciasc.sc.gov.br).
- 4.9 - **Substituição Tributária:** Como contribuinte sediado em Florianópolis, o CIASC está enquadrado como substituto tributário, devendo reter na fonte o Imposto Sobre Serviços (ISS), Lei Complementar nº 126, de 28 de novembro de 2003.

---

#### CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA E EXECUÇÃO

---

- 5.1 - O prazo de vigência inicial do contrato será de 12 (doze) meses **a partir de 01 de junho de 2020**, com eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial do Estado de Santa Catarina, podendo ser prorrogado de acordo com a legislação vigente.

## CLÁUSULA SEXTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1 - Executar o objeto do contrato de acordo com as condições estabelecidas no termo de referência e na proposta por ela apresentada.
- 6.2 - Prestar os serviços de suporte técnico, monitoramento e treinamento, conforme termo de referência, Anexo I, do contrato.
- 6.3 - Permitir ao CONTRATANTE, diretamente ou por quem vier a indicar, o direito de fiscalizar a fiel observância das disposições do contrato.
- 6.4 - Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da assinatura deste contrato.
- 6.5- Absorver para si todos os encargos trabalhistas, previdenciários e fiscais oriundos dos empregados que executarão os serviços, eximindo o CONTRATANTE de quaisquer vínculos trabalhistas e/ou sociais.
- 6.6 - A CONTRATADA deverá quando da assinatura do contrato, apresentar os seguintes comprovantes devidamente atualizados:
- I) Prova de **regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço**, mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS.
  - II) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Nacional** de débitos relativos a tributos administrados pela Secretaria da Receita Federal (SRF) e a **inscrições em Dívida Ativa da União** junto à Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).
  - III) Prova de **regularidade fiscal para com a Fazenda Estadual de Santa Catarina** e, se for o caso, do Estado em que for sediado a CONTRATADA, conforme Decreto Estadual nº 3.650, de 27 de maio de 1993, com a redação do Decreto nº 3.884, de 26.08.1993.
  - IV) Certidão Negativa de **Falência, Concordata e Recuperação Judicial** expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.
  - V) Comprovante de consulta ao Cadastro de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS/CGU), mantido pela Controladoria Geral da União.

## CLÁUSULA SÉTIMA - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 7.1 - Providenciar a publicação resumida do instrumento de contrato.
- 7.2 - Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas.
- 7.3 - Designar técnico responsável pelo acompanhamento e fiscalização do objeto contratado.
- 7.4 - Notificar à CONTRATADA por escrito, sobre quaisquer irregularidades que venham a ocorrer, em função da execução do objeto contratado.
- 7.5 - Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato sob todos os aspectos, inclusive, quanto ao fiel cumprimento das obrigações previdenciárias,

sociais e trabalhistas da CONTRATADA relatando as irregularidades, quando for o caso.

---

### CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO

---

- 8.1 - O contrato **poderá ser rescindido**, nos termos previsto na Seção XI - Da Inexecução e da Rescisão dos Contratos do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC:
- 8.1.1 - Por ato unilateral de qualquer das partes, precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 8.1.1.1 - Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo será de 90 (noventa) dias.
- 8.1.2 - Amigavelmente, ressalvado o interesse público, por acordo das partes, mediante formalização de aviso prévio com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, não cabendo indenização a qualquer uma das partes, resguardados o interesse do CONTRATANTE e mediante prévia justificação;
- 8.1.3 - Judicialmente, nos termos da legislação vigente.
- 8.1.4 - No descumprimento de suas obrigações legais e/ou contratuais pelas partes assegurado à outra parte o direito de rescindir o contrato a qualquer tempo, independente de aviso, interpelação judicial e/ou extrajudicial.
- 8.1.5 - A rescisão do contrato, motivada pela CONTRATADA, em decorrência de descumprimento de suas obrigações legais e/ou contratuais, sujeita a CONTRATADA a multa rescisória de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato, independentemente de outras multas aplicadas por infrações anteriores.
- 8.1.6 - Da rescisão contratual decorrerá o direito do CONTRATANTE, incondicionadamente, reter os créditos relativos ao contrato até o limite do valor dos prejuízos causados ou em face ao cumprimento irregular do avençado, além das demais sanções estabelecidas neste Contrato e em lei, para a plena indenização do Erário.
- 8.1.7 - Na aplicação destas penalidades e das demais previstas neste instrumento serão admitidos os recursos previstos em Lei e garantido o contraditório e a ampla defesa.

---

### CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

---

- 9.1 - A CONTRATADA estará sujeito às penalidades contidas no Capítulo III – DAS SANÇÕES, do Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, e na Seção III – Das Sanções Administrativas da Lei Federal nº. 13.303, de 30 de junho de 2016, na hipótese em que não venha a cumprir o que dispõe o Contrato.
- 9.2 - A CONTRATADA, se ensejar o retardamento da execução do objeto deste instrumento, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do

contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal e que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, ficará sujeito às seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados ao CONTRATANTE pelo infrator, garantido o direito à ampla defesa:

- a) advertência;
- b) multa;
- c) suspensão temporária do direito licitar e de contratar com o CIASC, por período de até 2 (dois) anos e, se for o caso, descredenciamento no Cadastro de Fornecedores do CIASC, pelo prazo de até 2 (dois) anos e realizado seu registro no cadastro de empresas inidôneas de que trata o Art. 23 da Lei nº 12.846, de 2013.

Parágrafo Primeiro - Nenhuma sanção será aplicada sem o devido processo administrativo.

Parágrafo Segundo - A aplicação das penalidades ocorrerá após defesa prévia do interessado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Terceiro - No caso de aplicação de advertência, multa por inexecução total ou parcial do contrato e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

Parágrafo Quarto - Nos prazos de defesa prévia e recurso serão abertos vista do processo aos interessados.

9.3 - A sanção de advertência é cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos ao CIASC, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros, principalmente nos casos abaixo:

- a) Descumprimento das obrigações contratuais, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior e aqueles que não acarretem prejuízos para o CONTRATANTE;
- b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos no desenvolvimento dos serviços contratados, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária ou declaração de inidoneidade.

9.4 - Multa:

a) No caso de interposição de recursos meramente procrastinatórios, de não regularização da documentação de habilitação, pela recusa em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo instrumento convocatório, no atraso na entrega da garantia contratual, quando exigida, multa correspondente a até 5% (cinco por cento) do valor máximo estabelecido para a licitação em questão.

b) No caso de atraso injustificado por parte da CONTRATADA na execução do objeto contratado, a partir do primeiro dia, a mesma sujeitar-se-á à multa de mora de 0,5% (zero virgula cinco por cento) ao dia, sobre o valor contratado, que não excederá a 10% (dez por cento) do montante, que

poderá ser descontado dos valores eventualmente devidos pelo CIASC e/ou cobrados de outra qualquer forma legal.

c) No caso de descumprimento das obrigações legais e das Cláusulas Contratuais pela CONTRATADA, que ensejem a rescisão da presente avença; multa de mora de 20% (vinte por cento) sobre o valor contratado.

d) no caso de inexecução total, multa não superior a 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato.

Parágrafo Primeiro - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a vencedora da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos;

Parágrafo Segundo - A multa aplicada a CONTRATADA e os prejuízos por ela causados ao CONTRATANTE serão deduzidos de qualquer crédito a ele devido, cobrado diretamente ou judicialmente.

9.5 - A suspensão temporária será aplicada quando ocorrer:

- a) apresentação de documentos falsos ou falsificados;
- b) reincidência de execução insatisfatória do contrato;
- c) atraso, injustificado, na execução dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
- d) reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
- e) irregularidades que ensejem a rescisão contratual;
- f) condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- g) prática de atos ilícitos visando a prejudicar a execução do contrato;
- h) prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir a CONTRATADA, idoneidade para contratar com o CONTRATANTE.
- i) outros atos de ação ou omissão capazes de causar, ou que tenha causado dano ao CIASC, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros.

---

## CLÁUSULA DÉCIMA – FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO

---

10.1 - A execução do objeto do contrato será fiscalizada pelo fiscal de contrato designado através de resolução interna do CONTRATANTE, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC, o qual caberá comunicar formalmente o descumprimento de quaisquer de suas cláusulas, devendo a CONTRATADA fornecer relatórios, informações e quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

10.2 - O CONTRATANTE poderá a qualquer tempo recusar o fornecimento, no todo ou em parte, sempre que não atender aos padrões técnicos exigidos.

10.3 - A CONTRATADA deverá credenciar preposto para representá-la junto ao CONTRATANTE, com a incumbência de resolver todos os assuntos relativos à execução do contrato.

---

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PRIVACIDADE**

---

- 11.1 - DATACENTER - É a estrutura física e lógica do CONTRATADO localizado na sua sede central.
- 11.2 - DADO PESSOAL - informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- 11.3 - TITULAR DOS DADOS PESSOAIS: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.
- 11.4 - TRATAMENTO: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.
- 11.5 - CONTROLADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais
- 11.6 - OPERADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;
- 11.7 - Conforme a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) o CONTRATANTE se enquadra na categoria de CONTROLADOR e o CONTRATADO na categoria de OPERADOR, devendo os mesmos respeitarem e seguirem as cautelas da Lei.
- 11.8 - É dever do OPERADOR, ao ser demandado pelo CONTROLADOR, garantir a fruição dos direitos dos TITULARES DOS DADOS PESSOAIS, nos termos do art 18 da LGPD, a qualquer momento e mediante requisição, em prazo definido na legislação.
- 11.9 - Cabe ao OPERADOR tratar os dados pessoais com a finalidade exclusiva e específica inerente ao objeto deste contrato, eliminando os mesmos no término de sua vigência.
- 11.10 - O OPERADOR deverá prover mecanismo de exportação dos dados portáteis para outra plataforma, ao término do contrato, mediante solicitação do CONTROLADOR.
- 11.11- O OPERADOR deverá fornecer o contato (nome, telefone, email) do encarregado para atuar como canal de comunicação entre o CONTROLADOR, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).
- 11.12 - O OPERADOR deverá manter em absoluto sigilo todos os dados e informações de caráter pessoal, que tiver acesso por meio deste contrato.
- 11.13- O OPERADOR deverá aplicar controles de segurança da informação adequados para garantir a segurança de dados pessoais.



## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – ANTICORRUPÇÃO

- 12.1 - As Partes, por seus agentes públicos ou por seus sócios, acionistas, administradores e colaboradores:
- 12.1.1- declaram que têm conhecimento das normas previstas na legislação, entre as quais nas Leis federais nºs 8.429/1992 (Lei de Improbidade Administrativa) e 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), seus regulamentos e eventuais outras aplicáveis;
- 12.1.2 - comprometem-se em não adotar práticas ou procedimentos que se enquadrem nas hipóteses previstas nas leis e regulamentos mencionados no inciso I deste artigo e se comprometem em exigir o mesmo pelos terceiros por elas contratados;
- 12.1.3 - comprometem-se em notificar à Controladoria-Geral do Estado qualquer irregularidade que tiverem conhecimento acerca da execução do contrato;
- 12.1.4 - declaram que têm ciência que a violação de qualquer das obrigações previstas na Instrução Normativa Conjunta CGE/SEA nº 01/2020, além de outras, é causa para a rescisão unilateral do contrato, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos, inclusive danos potenciais, causados à parte inocente e das multas pactuadas.

## CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1 - O presente contrato obriga as partes contratantes, por si e seus sucessores, sendo expressamente vedada a sua transferência, no todo ou em parte, a terceiros, sem o consentimento expresso e por escrito do outro contratante.
- 13.2 - A CONTRATADA declara que tomou conhecimento prévio do conteúdo deste contrato, com tempo suficiente para reflexão e assimilação dos requisitos e condições ora avençadas, considerando os termos do instrumento negocial claros, perfeitamente legíveis e de natural compreensão.
- 13.3 - Se qualquer das partes, em qualquer tempo, deixar de observar as cláusulas e condições deste contrato e a outra não exigir o seu cumprimento de imediato, constituir-se-á em ato de mera liberalidade, não podendo, jamais, ser entendido ou surtir efeitos de novação ou alteração às disposições contratuais.
- 13.4 - Os tributos que forem devidos em decorrência direta ou indireta do presente Contrato, ou de sua execução, constituem ônus de responsabilidade da CONTRATADA, conforme definido na lei tributária.
- 13.5 - A alteração de qualquer das disposições estabelecidas neste termo de Contrato somente se reputará válida se tomadas expressamente em Instrumento Aditivo, que ao presente se aderirá, passando a dele fazer parte.

13.6 - O presente contrato foi elaborado de acordo com o Processo CIASC 0673/2020, sujeitando-se às normas da Lei nº 13.303/2016, e ao Regulamento de Licitações e Contratos do CIASC.

---

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO**

---

As partes contratantes elegem o Foro da Comarca de Florianópolis, para nele ser dirimido qualquer litígio oriundo do presente instrumento, renunciando expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim justas e contratadas, as partes firmam o presente Instrumento, juntamente com as testemunhas.

Florianópolis, 15 de maio de 2020.

#### **Pela Contratante:**

---

Sérgio André Maliceski  
Presidente

---

Luis Haroldo de Mattos  
Vice-presidente de Tecnologia

#### **Pela Contratada:**

---

Representante Legal

#### **Testemunhas:**

---

Vânio Rodrigues  
Gerente de Data Center

---

Matheus Norberto Gomes  
Gerente de Finanças

## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

**OBJETO:** Contratação de empresa especializada no fornecimento de soluções de nuvem pública (*cloud broker*<sup>1</sup>) com serviços de infraestrutura, gestão, monitoramento e suporte para os provedores Amazon Web Services (AWS) e Microsoft Azure, constituindo um ambiente multinuvem. Os valores são limitados a R\$ 50.000,00.

### CARACTERÍSTICAS GERAIS:

- Contratação de empresa especializada no fornecimento de soluções de nuvem pública (*cloud broker*) com serviços de infraestrutura, gestão, monitoramento e suporte para os provedores Amazon Web Services (AWS) e Microsoft Azure;
- O total de créditos a serem contratados para a prestação de serviços em nuvem está limitada a R\$ 50.000,00;
- Aquisição de créditos dos serviços que permitam a alocação e o consumo dos recursos em nuvem, considerando os dois provedores de nuvem (Amazon Web Services e Microsoft Azure);
- Os créditos adquiridos poderão ser consumidos sob demanda em até 36 meses;
- Os créditos deverão ser apresentados através de USN (Unidade de Serviço de Nuvem) para cada provedor de serviços em nuvem (Amazon Web Services e Microsoft Azure). Caberá ao CIASC a escolha de qual solução de nuvem utilizará para alocação dos recursos computacionais de cada demanda;
- Cada crédito do tipo USN (Unidade de Serviço de Nuvem) deverá conter todos os valores de impostos e taxas de nacionalização dos produtos de nuvem, bem como os valores de suporte e monitoramento a serem prestados pelo *cloud broker* para a solução de nuvem escolhida pelo CIASC;
- A empresa contratada deverá disponibilizar um painel de acompanhamento da utilização dos recursos computacionais consumidos, bem como dos créditos disponíveis e dos créditos já consumidos;
- A empresa contratada deverá emitir relatório mensal detalhado contendo os recursos computacionais e financeiros consumidos na solução multinuvem;
- Caberá aos técnicos do CIASC a efetiva alocação dos recursos computacionais na solução de nuvem selecionada pelos mesmos;

<sup>1</sup> Um *broker* é uma entidade que gerencia o uso, o desempenho e a entrega de serviços de nuvem e negocia relacionamentos entre provedores e consumidores de nuvem. O *broker* posiciona-se entre o consumidor e o provedor de nuvem e pode ajudar o consumidor de nuvem a cumprir suas atividades relacionadas aos serviços de nuvem, bem como diminuir a complexidade de monitorar e gerenciar serviços de um ou mais provedores.

- Deverão estar disponíveis, porém não limitados a somente estes, os seguintes recursos computacionais para uso do CIASC durante a vigência deste contrato:
  - Infraestrutura como Serviço (IaaS);
  - Plataforma como Serviço (PaaS);
  - Software como Serviço (SaaS);
  - Serviços de armazenamento de:
    - Baixo custo;
    - Alta performance;
  - Serviços de backup;
  - Serviços de redes e VPN (Cliente - Provedor de Nuvem);
  - Serviços de banco de dados;
  - Licenciamento de Sistemas Operacionais e softwares disponíveis no *marketplace*.

#### SUPORTE E MONITORAMENTO:

- Os serviços de suporte a serem prestados deverão contemplar:
  - Plano de suporte na modalidade 9x5 com a empresa contratada, devendo cobrir integralmente o horário entre 13 e 19 horas.
  - Atendimento do chamado em até 2 horas;
  - Resolução de problemas de prioridade crítica em até 4 horas;
  - Resolução de problemas de prioridade alta em até 8 horas;
  - Resolução de problemas de prioridade média em até 24 horas;
  - Resolução de problemas de prioridade baixa em até 48 horas;
  - As solicitações devem ser registradas num sistema de atendimento que deverá informar o tempo de resposta de cada solicitação e sua efetividade dentro dos critérios citados anteriormente;
  - Também deverá haver a opção de abertura de chamados por telefone. Para os problemas de nível crítico poderá haver interação via telefônica entre os técnicos do CIASC e da empresa prestadora dos serviços (*cloud broker*);
- Serviços de monitoramento:
  - Monitoramento de servidores virtuais;
  - Monitoramento de banco de dados;
  - Monitoramento de redes;
  - Retenção de logs;
  - Histórico de monitoração de 90 dias;
  - Relatório mensal;
- Possuir um banco de horas de suporte técnico acionado sob demanda, totalizando 16 horas.

## TREINAMENTO:

- Deverá ser ministrado um treinamento do tipo *hands-on* no início da vigência do contrato. Este treinamento deverá ser realizado para os técnicos nas dependências do CIASC e deverá contemplar:
  - Conceitos básicos de cada solução de nuvem contratada;
  - Características específicas de cada solução de nuvem;
  - Formas de acesso e configuração de cada solução de nuvem
  - Administração básica dos recursos de nuvem;
  - Orientações sobre a utilização do painel de acompanhamento de utilização e monitoração dos recursos alocados;
  - Carga horária mínima de 8 horas.