

TERMO DE REFERÊNCIA

ADENDO I - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE

PROCESSO Nº 0001210011548.000003/2025-18

1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1.1. A CONTRATADA deve disponibilizar uma pessoa responsável, e um suplente, para ser o seu elo com a CONTRATANTE Principal (SAD) e/ou a CONTRATANTE Aderente Técnica (Agência Estadual de Tecnologia da Informação - ATI), a fim de assegurar a perfeita execução dos serviços contratados.

1.2. A CONTRATADA, deve prover toda a infraestrutura tecnológica e administrativa necessária às operações dos serviços contratados.

1.3. A CONTRATADA deve planejar os serviços de forma a não interferir no andamento normal das atividades desenvolvidas no local e em seu entorno.

1.4. A CONTRATADA deve responder por todos os ônus e obrigações concernentes às legislações Fiscal, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, inclusive os decorrentes de acidentes de trabalho.

1.5. A CONTRATADA deve responder financeiramente, sem prejuízo de medidas outras que possam ser adotadas, por quaisquer danos causados à União, Estado, Município ou terceiros, em razão da execução dos serviços.

1.6. A CONTRATADA deverá garantir que todos os profissionais envolvidos na execução dos serviços, incluindo funcionários e subcontratados, estejam devidamente identificados por meio de crachá e uniformizados de forma padronizada. Além disso, deverá assegurar que sua equipe técnica esteja equipada com veículos, Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), ferramentas, instrumentos e equipamentos necessários, devidamente aferidos, calibrados e em perfeitas condições de uso, conforme as exigências de segurança e qualidade para a prestação dos serviços.

1.7. A CONTRATADA deve executar todos os serviços e instalações de acordo com as especificações e demais equipamentos técnicos que integram este Edital, obedecendo rigorosamente às Normas Técnicas da ABNT e das concessionárias de serviços públicos, e as especificações técnicas contidas em todos os adendos/anexos deste termo.

1.8. ACONTRATADA será integralmente responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, materiais e recursos tecnológicos necessários para a implantação, operação e manutenção dos serviços contratados. Isso inclui, mas não se limita a: cabos, calhas, conectores, racks, acessórios, ferramentas e demais insumos essenciais para garantir o pleno funcionamento e a conformidade com as especificações do projeto.

1.9. A CONTRATADA deve entregar, na mais perfeita ordem e limpeza, as instalações, após a execução do objeto do presente Instrumento, deixando o local totalmente limpo em condições de normais de operações técnicas.

1.10. A CONTRATADA deve executar, às suas expensas, as conexões definitivas das instalações às redes públicas conforme especificado neste Termo.

1.11. A CONTRATADA deve armazenar em sistemas seguros, todas as configurações e logs, garantindo rastreabilidade e conformidade com as políticas de segurança da informação do projeto durante todo o período do contrato.

1.12. A CONTRATADA deve executar o controle tecnológico de materiais, componentes e sistemas construtivos (ensaios laboratoriais) para evidenciar o atendimento às Normas Técnicas da ABNT e dos CONTRATANTES ou das concessionárias de serviços.

1.13. A CONTRATADA deve garantir que os prepostos indicados deverão participar da prestação do serviço do objeto contratado, admitindo-se a substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior.

1.14. A CONTRATADA deve garantir a presença do seu referido preposto nas reuniões gerenciais mensais, realizadas com a CONTRATANTE Principal e com a CONTRATANTE aderente Técnica, para tratar do desempenho e das ocorrências surgidas a cada mês, referentes à Rede Corporativa do Estado de Pernambuco.

1.15. A CONTRATADA deve manter nos locais dos serviços, equipe técnica suficiente, formalmente designada, composta de profissionais habilitados e de capacidade comprovada, com capacidade para assumir perante uma auditoria ou fiscalização a responsabilidade técnica dos mesmos, inclusive com poderes para deliberar sobre qualquer determinação de emergência que se torne necessária.

1.16. A CONTRATADA deve manter nos locais dos serviços a serem instalados e operacionalizados, além da equipe técnica retromencionada, auxiliares necessários ao perfeito controle dos padrões exigidos, assim como promover, às suas expensas e segundo as especificações e normas técnicas, o controle tecnológico dos equipamentos e materiais a serem empregados nos serviços.

1.17. A CONTRATADA deve facilitar a ação da auditoria a quem competir, atendendo as especificações contidas neste Termo, na inspeção dos serviços, prestando todas as informações e esclarecimentos solicitados, inclusive de ordem administrativa, bem como sobre os documentos relativos ao processo.

1.18. A CONTRATADA deve entregar à CONTRATANTE Principal e às CONTRATANTES aderentes, quando da entrega dos serviços por parte da CONTRATADA, o Termo de Recebimento correspondente, registrando todas as alterações e complementações efetuadas, caso houver, no decorrer do prazo contratual, observando, obrigatoriamente, as normas da CONTRATANTE Principal.

1.19. A CONTRATADA deve relatar oportunamente à CONTRATANTE Principal e às CONTRATANTES aderentes, ocorrências ou circunstâncias que possam acarretar dificuldades no desenvolvimento dos serviços.

1.20. A CONTRATADA deve dar à CONTRATANTE Principal e às CONTRATANTES aderentes, imediata ciência de fatos irregulares que venham a ocorrer durante a execução do Contrato.

1.21. A CONTRATADA deve substituir qualquer integrante da equipe técnica, caso esteja alocado nas instalações da CONTRATANTE, durante a execução dos serviços, somente após a anuência da CONTRATANTE Principal e das CONTRATANTES aderentes, mediante a comprovação de experiência equivalente ou superior do substituto proposto.

1.22. A CONTRATADA deve prover os dados necessários para o devido acompanhamento dos processos que se façam necessários durante a execução do objeto desta licitação.

1.23. A CONTRATADA deve disponibilizar à CONTRATANTE, através de diversos meios eletrônicos, as informações atualizadas do andamento da execução dos serviços contratados na forma de Relatórios Gerenciais pertinentes, conforme especificados no Termo de Referência.

1.24. A CONTRATADA deverá cumprir rigorosamente todos os prazos e condições estabelecidos para a implantação e operação dos serviços, conforme especificado nos respectivos itens e subitens do Termo de Referência e seus Adendos.

1.25. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente os prazos e condições estabelecidos para a portabilidade dos números telefônicos utilizados pelo Governo do Estado de Pernambuco e demais Poderes na prestação dos serviços de Telefonia Fixa, respeitando as normativas da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). A portabilidade deverá ser realizada preservando o plano de numeração

vigente e conforme os requisitos especificados nos itens e subitens do Termo de Referência integrante do Edital.

1.25.1 Para os números de atendimento especial, como tridígitos e números 0800, a CONTRATADA deverá garantir a manutenção da numeração e a continuidade operacional dos serviços, observando as regras e procedimentos estabelecidos pela ANATEL para esse tipo de serviço.

1.26. A CONTRATADA deve, em momento definido pela CONTRATANTE Principal, fornecer todos os recursos necessários (equipamentos, pessoal, soluções de telemática etc.) para permitir a migração dos serviços até o momento prestado, para o próximo fornecedor do serviço vencedor da licitação seguinte. De tal forma que possibilite realizar tal transição com os menores impactos possíveis aos CONTRATANTES, garantindo os princípios da continuidade do serviço público. Tal procedimento de transição deverá ser estabelecido e acordado entre a CONTRATANTE, a CONTRATADA atual e a futura. Tal atividade não deverá ter ônus adicionais para a CONTRATANTE.

1.27. A CONTRATADA deve responsabilizar-se, em casos fortuitos e força maior, pelos prejuízos causados aos seus equipamentos disponibilizados.

1.28. A CONTRATADA deve fornecer os recursos técnicos e humanos, operacionais dentro dos requisitos exigidos neste Termo e seus adendos.

1.29. A CONTRATADA deve prover a gestão de manutenção preventiva e corretiva, no seu próprio ambiente, respeitando os limites estabelecidos dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), definidos neste Termo.

1.30. A CONTRATADA deve realizar a manutenção preventiva (diagnóstico padrão, limpeza, verificação de cabos e conectores etc.) dos recursos de telemática, dos serviços da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, visando, proativamente, mantê-los em pleno funcionamento.

1.31. A CONTRATADA deve prover capacidade operacional suficiente para a plena prestação dos serviços de telemática da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, dentro da sua abrangência.

1.32. A CONTRATADA deve arcar com todos os custos relativos aos encargos sociais e obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas da equipe empregada na execução dos serviços, bem como, impostos, taxas, emolumentos, seguros ou outros valores que incidam, direta ou indiretamente sobre os serviços ora contratados.

1.33. A CONTRATADA deve responder por danos causados à CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de falhas ou irregularidades na execução dos serviços.

1.34. A CONTRATADA deve manter, durante toda execução do contrato, as mesmas condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

1.35. A CONTRATADA deve facilitar o acompanhamento e fiscalização dos serviços pela CONTRATANTE.

1.36. A CONTRATADA é a responsável pelo fornecimento de todos os serviços e recursos especificados nos itens e subitens deste Termo, os quais serão devidamente formalizados a partir de instrumentos contratuais específicos, como Edital e seus Anexos.

1.37. A CONTRATADA deve designar formalmente, num prazo de até 10 (dez) dias úteis, a partir da assinatura do contrato, o(s) seu(s) representante(s), que serão o elo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE Principal Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, o(s) qual(is) deverá(ão) ser responsável(is) pelos assuntos contratuais, bem como, pelos assuntos técnicos associados à qualidade e quantidade da prestação dos serviços contratados.

1.38. A CONTRATADA deve fornecer os recursos técnicos, humanos e operacionais, dentro dos requisitos exigidos neste Termo e seus Adendos.

1.39. A CONTRATADA deve prover assistência técnica de forma permanente, durante a vigência contratual, evitando gastos adicionais com peças de reposição e manutenção dos equipamentos, isto é, caso ocorra alguma falha, a CONTRATADA garante a substituição do equipamento por um equivalente ou superior, atendendo aos prazos requeridos no nível mínimo de serviço.

- 1.40. A CONTRATADA deve apresentar todas às Notas Fiscais de remessa dos equipamentos de Telemática providos para a prestação de todos os serviços da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, no momento da entrega e aceite, pelos gestores, desses serviços, onde todas as referidas NF de remessa, acima citadas.
- 1.41. A CONTRATADA deve atender as Ordens de Serviços emitidas pela CONTRATANTE, dentro dos requisitos e prazos especificados e exigidos neste Termo.
- 1.42. A CONTRATADA deve considerar os conceitos relacionados neste Termo, no que tange a logística de preparação, entrega, instalação, configuração, manutenção preventiva e corretiva dos recursos da solução adotada, na prestação dos serviços contratados da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco.
- 1.43. A CONTRATADA deve providenciar a substituição temporária e/ou permanente, sem ônus para a CONTRATANTE, de todos os recursos técnicos necessários ao funcionamento da solução do serviço contratado, quando na constatação de uma falha.
- 1.44. A CONTRATADA deve realizar todas as configurações, ajustes, substituições e testes necessários dos recursos da solução adotada, para os serviços contratados da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, mantendo os mesmos em condições de pleno funcionamento.
- 1.45. A CONTRATADA deve prover, quando solicitado pela CONTRATANTE, laudo técnico identificando a causa da falha na prestação do serviço contratado e, quando for o caso, identificar o uso indevido por parte do usuário.
- 1.46. A CONTRATADA deve manter sempre atualizadas as informações referentes ao funcionamento dos serviços contratados, tais como status, cliente, local, data, hora etc., acessíveis à CONTRATANTE em sistema via Web.
- 1.47. A CONTRATADA deve utilizar ferramentas, equipamentos e recursos adequados, para a realização de análise, diagnóstico e correção de eventuais falhas na prestação dos serviços;
- 1.48. A CONTRATADA, deve prover e manter os recursos e serviços, a serem operacionalizados para Rede Corporativa do Estado de Pernambuco
- 1.49. A CONTRATADA deve encaminhar aos CONTRATANTES aderentes, até o quinto dia útil do mês subsequente da efetiva execução dos serviços, as Notas Fiscais/Faturas correspondentes à prestação dos serviços contratados, contendo a descrição detalhada de cada serviço, para os devidos atestos e pagamentos, sendo estas através de Sistema via WEB, com possibilidade de extração no formato de planilha eletrônica, impressas, e em meio óptico gravadas no formato de arquivo (.txt), conforme modelo elaborado pela FEBRABAN, versão V3R0 ou mais recente;
- 1.50. A CONTRATADA deve fornecer ferramentas para controle e gestão de faturas, para o CONTRATANTE aderente, discriminadas e em formato eletrônico de planilha. Os acessos a essa ferramenta devem ser restritos, garantindo que somente cada CONTRATANTE aderente possa recuperar, consultar e manusear os dados do seu Órgão e vinculadas, com exceção da Secretaria de Administração (SAD), que poderá ter os mesmos direitos de acesso para todos os CONTRATANTES aderentes da Administração Pública Estadual.
- 1.51. A CONTRATADA deve responder a contestação, enviando a fatura, que está momentaneamente suspensa, com uma nova data de vencimento, com prazo de no mínimo 20 (vinte) dias, garantindo que os valores divergentes, caso haja, sejam descontados na fatura posterior.
- 1.52. A CONTRATADA deve registrar e atualizar todos os dados do faturamento referente aos serviços prestados, no sistema de informações de faturamento da CONTRATADA, visando e permitindo o acompanhamento por parte do CONTRATANTE aderente.
- 1.53. A CONTRATADA deve ceder à CONTRATANTE, em caráter definitivo, o direito patrimonial das bases de dados, e os respectivos SGBDs (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados), resultantes dos serviços executados durante a vigência do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer bases de imagens, áudios, vídeos, estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

1.54. A CONTRATADA deve observar o Marco Civil da Internet (LEI Nº 12.965, DE 23 DE ABRIL DE 2014) que fala da Proteção aos Registros, aos Dados Pessoais e às Comunicações Privadas, da Da Guarda de Registros de Conexão, da Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Conexão, Da Guarda de Registros de Acesso a Aplicações de Internet na Provisão de Aplicações , Da Responsabilidade por Danos Decorrentes de Conteúdo Gerado por Terceiros, Da Requisição Judicial de Registros e da ATUAÇÃO DO PODER PÚBLICO.

1.55. A CONTRATADA deve manter processo de elaboração de inventário de ativos, à semelhança das orientações contidas na NBR ISO/IEC 27.002, item 7.1 – Inventário de ativos. A base com estas informações deve ser acessível à CONTRATANTE.

1.56. A CONTRATADA deve manter processo de classificação da informação, à semelhança das orientações contidas na NBR ISO/IEC 27002, item 5.12 – Classificação da Informação, processo necessário segundo o Decreto Nº 7.845/2012, Capítulo III, Do Tratamento de Informação Classificada. Esta classificação da informação deve ser acessível à CONTRATANTE.

1.57. A CONTRATADA deve manter processo de gestão de riscos de segurança da informação, à semelhança das orientações contidas na NBR ISO/IEC 27005 – Gestão de riscos de segurança da informação, item 8.2 - Avaliação do risco de segurança da informação. Este item fornece diretrizes sobre como identificar, avaliar e tratar riscos relacionados à segurança da informação.

1.58. A CONTRATADA deve nomear responsável pela segurança da informação, à semelhança das orientações contidas na ISO/IEC 27002:2022, Controle 5.2 aborda a implementação e gestão de responsabilidades de segurança da informação.

1.59. A CONTRATADA deve seguir as políticas de segurança da informação que forem desenvolvidas no item de evolução de maturidade em segurança da informação, à semelhança das orientações contidas na NBR ISO/IEC 27.002 – Política de segurança da informação.

1.60. A CONTRATADA deve dar ciência à CONTRATANTE, formal e imediatamente, sobre qualquer anormalidade verificada referente à propriedade, sigilo e segurança das informações durante a prestação dos serviços.

1.61. A CONTRATADA deve guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE Principal.

1.62. A CONTRATADA deve zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.

1.63. A CONTRATADA deve estar cientes de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares.

1.64. A CONTRATADA deve entregar à CONTRATANTE toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta licitação, bem como, ceder à CONTRATANTE, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma web, arquivo eletrônico ou mídia eletrônica.

1.65. A CONTRATADA deve informar à CONTRATANTE sobre qualquer acesso indevido, invasão ou ataque sofrido nos servidores ou serviços onde estejam hospedados cada solução CONTRATADA.

1.66. A CONTRATADA deve instalar e operacionalizar todos os serviços, conjuntamente com a CONTRATADA dos serviços ofertados na solução da nova Rede, até a completa finalização da assunção de todos os serviços para Rede Corporativa do Estado de Pernambuco.

1.67. A CONTRATADA, deve fornecer e manter a versão mais recente de todos os componentes (hardware e software) das soluções CONTRATADAS.

1.68. A CONTRATADA deve fornecer AS Built com toda documentação técnica completa e original de todos os componentes fornecidos da prestação dos serviços, quando solicitado pela CONTRATANTE, em língua portuguesa, em meio impresso e/ou meio eletrônico. Quaisquer atualizações da documentação devem ser fornecidas, sem ônus para a CONTRATANTE, durante a vigência do contrato.

1.69. A CONTRATADA deve realizar a configuração de todos os equipamentos fornecidos nas soluções da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco e a integração ao ambiente atual da nova Rede.

1.70. A CONTRATADA deve realizar vistoria no ambiente da CONTRATANTE aderente, quando da instalação de novos serviços, para levantamento de dados do referido ambiente e adequação dos mesmos, conforme exigências deste Termo.

1.71. Para ampliações ou atualizações de Pontos de Voz Fixos, a CONTRATADA deve fornecer novas faixas de numeração, onde estes números devem ser sequenciados e com sequências exclusivas para os usuários da Rede do Governo de Pernambuco respeitando legislação vigente.

1.72. A CONTRATADA deve manter os técnicos encarregados dos serviços de manutenção e assistência técnica previamente relacionados, para ter livre acesso aos recursos inerentes à prestação dos serviços da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, a fim de executar os serviços de manutenção, respeitando as normas de segurança vigentes e as da CONTRATANTE aderente.

1.73. A CONTRATADA deve apresentar à CONTRATANTE aderente, um número de controle para cada atendimento preventivo ou corretivo.

1.74. A CONTRATADA deve entregar lista dos profissionais, juntamente com as cópias de suas identidades funcionais, com foto, aos gestores de cada CONTRATANTE aderente, de modo que sejam devidamente cadastrados para acesso às suas dependências. Esta lista deverá ser atualizada e redistribuída sempre que houver alteração no quadro funcional da CONTRATADA.

1.75. A CONTRATADA deve disponibilizar telefone e endereço eletrônico de atendimento para abertura de chamados, visando o atendimento das demandas no período citado neste Termo.

1.76. A CONTRATADA deve garantir que toda a interação com relação a abertura de chamados, manutenção programada e registro de ocorrências, deve ser realizada através do serviço de monitoramento e gerenciamento utilizado pela equipe de Operação da rede designada pela CONTRATANTE, para ter um único ponto de Gestão de Demandas e Registro de Ocorrências;

1.77. A CONTRATADA deve encaminhar um técnico para prestação de suporte local (on site), quando houver falha(s) na prestação do(s) serviço(s), sem custos adicionais, caso o atendimento remoto não seja efetivo na resolução dos chamados.

1.78. A CONTRATADA deve disponibilizar, nos diversos meios de comunicação (help-desk, sistema de acompanhamento de chamados etc.) informações ao CONTRATANTE sobre a situação de atendimento do chamado técnico, o diagnóstico, as providências adotadas e/ou implementadas e a data e hora da solução do incidente.

1.79. A CONTRATADA deve consolidar e entregar aos CONTRATANTES aderentes relatórios com informações gerenciais e de acompanhamento do atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço contratados.

1.80. A CONTRATADA deve entregar o relatório de ocorrências até o vigésimo dia do mês subsequente ao período de apuração, de acordo com as especificações deste Termo.

1.81. A CONTRATADA deve fornecer relatórios específicos para cada CONTRATANTE, contendo as informações relativas aos serviços contratado, de acordo com as especificações deste Termo.

1.82. A CONTRATADA será a responsável pelo fornecimento de todos os serviços e recursos especificados nos itens e subitens deste Termo, o qual será devidamente, formalizado a partir de instrumentos contratuais específicos, conforme Edital e seus anexos.

1.82.1. Relatórios de Análise de Causa Raiz para Incidentes Críticos:

1.82.1.1. A CONTRATADA, em colaboração com os fabricantes, quando necessário, deverão disponibilizar relatórios detalhados de análise de causa raiz para todos os incidentes críticos (prioridade máxima)

relacionados aos produtos adquiridos. Esses relatórios deverão apresentar recomendações claras de correção e prevenção.

1.82.2. Teleconferências Periódicas com o Fabricante:

1.82.2.1. Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá organizar teleconferências periódicas com o ponto focal de fabricantes utilizados na solução, a fim de discutir o status de todos os tickets abertos. Essas reuniões deverão abordar a evolução dos chamados, os próximos passos e qualquer recomendação técnica adicional que possa otimizar a operação.

1.82.3. Comunicação de Questões Críticas Relacionadas aos Produtos:

1.82.3.1. Os fabricantes, por meio da CONTRATADA, deverão comunicar prontamente à CONTRATANTE quaisquer questões críticas relacionadas aos produtos sob sua responsabilidade que possam impactar o ambiente da CONTRATANTE. Esta comunicação incluirá a emissão de boletins técnicos e notificações sobre vulnerabilidades, atualizações críticas ou outras questões relevantes.

1.83. A CONTRATADA deve atender obrigatoriamente a todos os requisitos, prazos e especificações técnicas, para prestação dos serviços da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco.

1.84. As obrigações acima listadas não excluem outras eventualmente listadas no Termo.

2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

2.1. A CONTRATANTE Principal possui as seguintes obrigações:

2.1.1. Prestar assessoramento no dimensionamento dos valores físicos e financeiros dos serviços contratados;

1.2. Padronizar e formalizar as demandas e solicitações realizadas pelos CONTRATANTES aderentes;

2.1.3. Controlar os fluxos contratuais junto aos Órgãos de Controle do Governo, bem como, junto a CONTRATADA e aos CONTRATANTES aderentes;

2.1.4. Controlar, através da emissão de Ordens de Serviço, os limites contratuais Rede Corporativa do Estado de Pernambuco como um todo;

2.1.5. Avaliar as condições do atendimento dos serviços de telemática, propor melhorias e estabelecer modelos visando a melhor execução destes serviços;

2.1.6. Prover informações gerenciais referentes aos resultados dos serviços prestados pela Rede Corporativa do Estado de Pernambuco;

2.1.7. Gerenciar e dar suporte ao controle da capacidade disponibilizada pelos recursos tecnológicos integrantes dos serviços contratados através da nova Rede, prestando assessoramento nas questões de qualidade, desempenho e inovação tecnológica, bem como, avaliando e aprovando os planos de implantação e o dimensionamento dos recursos técnicos para atendimento às solicitações;

2.1.8. Acompanhar e analisar os registros das ocorrências, dos fatos relevantes e dos níveis de qualidade contratados, utilizando-se da solução de Sistemas Gerenciais previstos e dos relatórios emitidos.

2.1.9. Instaurar o processo de aplicação de penalidades para os casos de falhas e/ou atrasos na execução dos serviços da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco e/ou que atinjam um ou mais de um CONTRATANTE aderente.

2.2. A CONTRATANTE aderente Técnica tem como responsabilidade a Gestão Técnica Corporativa da nova Rede, contratando, hospedando e gerenciando os serviços de uso compartilhado, sendo suas obrigações:

2.2.1 Efetuar os pagamentos relativos aos serviços formalmente contratados específicos à sua competência como Gerente Técnica da nova Rede, mediante efetiva comprovação dos serviços prestados aos órgãos do Poder Executivo, que dependem de recursos do Tesouro Estadual;

2.2.2 Adotar medidas visando um eficaz relacionamento com os fornecedores de serviços de telemática, de forma a ensinar o melhor desempenho e a melhor qualidade na prestação dos serviços contratados;

2.2.3 Fazer o acompanhamento da execução dos serviços contratados;

2.2.4 Analisar as questões relacionadas com o desenvolvimento dos serviços de telemática, identificando eventuais problemas e propondo medidas preventivas e corretivas;

2.2.5 Prestar apoio técnico aos usuários, acompanhando todos os serviços em fase de implantação, como também verificar e avaliar os serviços instalados e em operação;

2.2.6 Fornecer à SAD e às CONTRATANTES aderentes informações gerenciais e sobre fatos que possam levar à aplicação de penalidades contra qualquer fornecedor dos serviços da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, ou mesmo à rescisão do contrato;

2.2.7 Controlar e avaliar tecnicamente os serviços solicitados através das Ordens de Serviços formalizadas, bem como o acompanhamento da execução técnica destes serviços;

2.2.8 Acompanhar a execução das Ordens de Serviços, verificando, registrando, controlando suas conclusões e os eventos e ocorrências relacionados a estas, facilitando a interlocução entre os CONTRATANTES aderentes e a CONTRATADA, tendo como objetivo a efetiva conclusão dos serviços solicitados dentro dos requisitos exigidos;

2.2.9 Receber os serviços, observando os requisitos técnicos associados aos mesmos, em conformidade com todas as exigências especificadas nos itens e subitens deste Termo e seus Adendos;

2.2.10 Fornecer dados estatísticos referentes à utilização dos recursos da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco;

2.2.11 Registrar formalmente às ocorrências e as falhas ocorridas nos serviços da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco;

2.2.12 Gerenciar, administrativamente e tecnicamente, as soluções operacionalizadas pela Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, hospedando o conjunto no ambiente operacional denominado de Centro Integrado de Inteligência e Segurança Cibernética, que também atenderá as demandas repassadas via Service desk;

2.2.13 Deverá, durante o período de assunção da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco de telemática, realizar imediatamente a retirada e/ou redução dos níveis dos serviços compartilhados da nova Rede à medida que os serviços da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco forem sendo ativados;

2.2.14 Responsabilizar-se, em casos de danos decorridos por culpa da CONTRATANTE, roubos ou furto, pelos prejuízos causados aos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, quando estes localizados em propriedades da CONTRATANTE, na execução dos serviços objeto deste Contrato, sendo seu valor cobrado com base nos preços praticados pelo mercado para um novo equipamento, igual ou similar, devendo ser apresentada a CONTRATANTE Principal, documento de cotação entre três empresas para obtenção do melhor preço e a Nota Fiscal da compra efetuada.

2.3. Os CONTRATANTES aderentes têm as seguintes obrigações:

2.3.1. Realizar a previsão orçamentária e financeira para lastrear os pagamentos dos serviços contratados, em conformidade com os respectivos exercícios financeiros, diretrizes e legislação vigente no âmbito dos Poderes que integram;

2.3.2. Formalizar o Termo de Adesão ao Contrato Mater nos prazos estipulados pela CONTRATANTE Principal;

2.3.3. Relacionar os serviços a serem contratados através do Adendo ao Termo de Adesão ao Contrato Mater;

2.3.4. Formalizar as Ordens de Serviços referente aos serviços solicitados nos seus respectivos Termos de Adesão;

2.3.5. Acompanhar a execução dos serviços solicitados, atestar e arcar com os devidos pagamentos dos serviços efetivamente executados;

2.3.6. Realizar as possíveis contestações de faturas, caso haja, suspendendo o pagamento e aguardando a resposta da CONTRATADA.

2.3.7. Efetuar os pagamentos relativos aos serviços contratados, mediante efetiva comprovação e atesto dos serviços prestados;

2.3.8. Atender às orientações e regras formalizadas pela CONTRATANTE Principal e pela CONTRATANTE aderente Técnica;

2.3.9. Designar servidor para cumprir a função de Gestor de Telemática, o qual deverá ser responsável pelos assuntos contratuais, orçamentários, financeiros, técnicos e operacionais, respectivamente, fiscalizando a execução físico-financeira, bem como, a qualidade da prestação dos serviços contratados de acordo com a legislação vigente;

2.3.10. Responsabilizar-se, em casos de danos decorridos por culpa da CONTRATANTE aderente, nos casos de mau uso, roubo ou furto, pelos prejuízos causados aos equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA quando estes localizados em propriedades da CONTRATANTE aderente, na execução dos serviços objeto deste Contrato, sendo seu valor cobrado com base nos preços praticados pelo mercado para um novo equipamento, igual ou similar, devendo ser apresentada a CONTRATANTE Principal, documento de cotação entre três empresas para obtenção do melhor preço e a Nota Fiscal da compra efetuada;

2.3.11. A CONTRATANTE poderá emitir Notificação Extrajudicial, estipulando prazo específico para que se providenciem os instrumentos jurídicos necessários para a regularização contratual, sob pena de sofrer auditoria dos Órgãos de controle, além das consequências legais cabíveis, caso configure-se mora no processo de formalização contratual por parte do CONTRATANTE aderente, conforme item 2.3.2 deste Adendo;

2.3.12. Deverá, durante o período de assunção da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco de telemática, realizar imediatamente a retirada dos serviços contratados da nova Rede à medida que os serviços contratados da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco de corporativa forem ativados;

2.3.13. A CONTRATANTE estará isenta de responsabilização a partir da data de ciência por parte do CONTRATANTE aderente da Notificação Extrajudicial referida no item 2.3.10 deste Adendo.



Documento assinado eletronicamente por **Italo Fernando Vasconcelos Sivini Filho**, em 04/11/2025, às 09:47, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **JOSEILSON ALBUQUERQUE DE FRANCA**, em 05/11/2025, às 16:37, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **ISABELE CAROLINA PESSOA MARTINS**, em 05/11/2025, às 16:52, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Frederico de Vasconcelos Pereira**, em 06/11/2025, às 10:31, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **HENRIQUE SALES DE OLIVEIRA**, em 06/11/2025, às 15:27, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74967249** e o código CRC **B57D28F0**.
