



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

1. OBJETO:

Aquisição de licenças de uso de solução corporativa de Segurança de Endpoint's e Servidores incluindo garantia, suporte e atualização para utilização no parque tecnológico do Governo do Estado de Minas Gerais, conforme especificado nas Tabelas abaixo - Quantidade de itens e unidades de licenças e demais especificações descritas neste Termo de Referência:

2. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO:

A composição do objeto se encontra distribuída em 3 (três) lotes, conforme especificações descritas nas tabelas abaixo.

LOTE 01: LICENÇAS PARA ENDPOINTS

Tabela 1 – Quantidade de itens e unidades de licenças

Item	Software/Plataforma/Ambiente	Código do Item	Quantidade de Licenças	Validade mínima das Licenças
01	LICENÇA, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE DE SOFTWARE DE SOLUÇÃO PARA SEGURANÇA DE ENDPOINTS, COM GARANTIA, PARA MÚLTIPLAS PLATAFORMAS			02 ANOS

LOTE 02: LICENÇAS PARA SERVIDORES

Tabela 2 – Quantidade de itens e unidades de licenças

Item	Software/Plataforma/Ambiente	Código do Item	Quantidade de Licenças	Validade mínima das Licenças
01	LICENÇA, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE DE SOFTWARE DE SOLUÇÃO PARA SEGURANÇA DE SERVIDORES, COM GARANTIA, PARA MÚLTIPLAS PLATAFORMAS			02 ANOS



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

LOTE 03: LICENÇAS DESTINADAS À LICITANTE DE MICRO E PEQUENA EMPRESA

Tabela 3– Quantidade de itens e unidades de licenças

Item	Software/Plataforma/Ambiente	Código do Item	Quantidade de Licenças	Validade mínima das Licenças
01	LICENÇA, ATUALIZAÇÃO E SUPORTE DE SOFTWARE DE SOLUÇÃO PARA SEGURANÇA DE ENDPOINTS, COM GARANTIA, PARA MÚLTIPLAS PLATAFORMAS			02 ANOS

2.1. DESCRIÇÃO DETALHADA DO ITEM:

Cada um dos Softwares descritos nos itens deverá possuir uma mídia de instalação original (CD ou DVD) OU liberação de usuário e senha de acesso ao site do fabricante para download da imagem ou programa de instalação original, para cada aquisição. Os softwares, objetos deste Termo de Referência, são classificados como Softwares de Prateleira.

Caberá a cada órgão ou entidade contratante junto à Contratada, efetivar análise técnica do recebimento e instalação do software.

2.2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS MÍNIMOS DO OBJETO

- Características do software Antivírus para estações de trabalho:

As licenças devem contemplar módulos e agentes das chamadas soluções de proteção de endpoint's de nova geração.

Prover segurança para estações de trabalho sejam físicas ou em ambiente virtualizado.

Possuir console central única de gerenciamento. As configurações do Antivírus, AntiSpyware, Firewall, Proteção Contra Intrusos, controle de Dispositivos e Controle de Aplicações deverão ser realizadas através da mesma console.

A solução deve oferecer adicionalmente ou alternativamente os recursos de "machine learning" e inteligência artificial, ou seja, avaliar ameaças por meio de assinaturas de vírus e outras ameaças E/OU avaliar o comportamento dos ataques e ser capaz de bloqueá-los ANTES do efetivo ataque.

Dar suporte total aos sistemas operacionais clientes (estações de trabalho e servidores) baseados nas plataformas:

- a) Windows XP ou superior;
- b) Windows Server 2003 (32 e 64 bits) ou superior;
- c) Mac OS X 10.9 ou superior;
- d) SUSE Linux Enterprise 11 ou superior;
- e) Red Hat Enterprise Linux 6 / CentOS 5 ou superior;



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

f) Ubuntu 10 ou superior.

A solução ofertada deve estar na linha atual de comercialização e suporte do fabricante.

Executar atualizações automáticas das listas de definições de vírus e ameaças a partir de local predefinido da rede ou de site da Internet.

Permitir atualização incremental das definições de vírus e ameaças.

Permitir a instalação em máquinas novas na rede via Console Central de Gerenciamento da Solução ofertada.

As novas configurações deverão ser efetivamente instaladas e ativadas no computador destino sem a necessidade de reinicialização do equipamento ou de efetuar logoff\ logon do usuário.

Deve prover identificação e proteção contra ameaças e comportamento de ameaças em programas, arquivos e processos maliciosos, conhecidos e desconhecidos.

Deve identificar e neutralizar as ameaças, incluindo códigos executáveis, scripts e exploits.

Deve ser capaz de dar proteção mínima contra ferramentas de injeção de código malicioso, além de detectar e evitar a execução de backdoors.

Possuir anti Exploit baseado em engine de inteligência artificial e “machine learning”.

Atualizar a partir de um servidor web externo ou servidor web interno os repositórios locais em momentos específicos e estratégicos, objetivando a garantia de disponibilidade da rede.

Não deve depender exclusivamente de base de assinaturas ou hashes para identificação de ameaças.

Ter frequência de atualização, no mínimo, diária.

Oferecer suporte ao uso de repositórios locais e em nuvem para atualização do produto e vacinas emergenciais.

Permitir conexão através de servidor proxy para efetuar as atualizações.

Possibilitar executar varredura em tempo real: de arquivos (gravação e/ou leitura), de processos em memória.

Possibilitar executar varredura manual com interface Gráfica, configurável, com opção de limpeza.

Deve possuir capacidade de análise em arquivos compactados como em ZIP; RAR; WAR; JAR, etc.

Possibilitar o bloqueio das portas USB nos clientes ou a varredura automática ao usar as portas USB.

O controle de acesso via portas USB deve ter capacidade mínima de controle nos dispositivos Android; Apple IOS; Still Image (câmeras e scanners); USB de armazenamento CD, DVD; USB Drive (Pen Drive);

Deve possuir módulo de Firewall com as seguintes características:

- a) Capacidade de distinguir diferentes sub-nets e conceder opção de ativar ou não o firewall;
- b) A base de dados de análise deve ser atualizada juntamente com as vacinas;
- c) Filtragem de pacotes por portas, protocolos ou direções de conexão com possibilidade de bloqueio/permissão;
- d) Filtragem por aplicativos por grupo, fabricante, versão, nome;

Deve possuir módulos IPS (Intrusion Prevention System) para proteção contra port scans e exploração de vulnerabilidades de softwares.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

- a) A base de dados de análise deve ser atualizada juntamente com as vacinas;

Deve ter suporte ao protocolo IPv6;

Capacidade de detectar vírus de macros;

Todos os tipos de varredura (tempo real, manual, etc.) devem possuir, no mínimo, as seguintes opções:

- Escopo: todos os drives locais, drives específicos, ou pastas específicas.
- Ação: alertar, limpar/apagar, deixar arquivos suspeitos em quarentena.
- Frequência: diária, semanal, mensal.
- Filtros: pastas, arquivos, tipos de arquivos e processos que devem ser varridos ou não.

Gerar registro (logs) da varredura localmente com posterior envio do seu conteúdo para o console central de gerenciamento.

A Central de gerenciamento deve ser capaz de exportar os logs de varredura e detecção em tempo real no padrão SYSLOG.

Verificar pastas/arquivos via menu de contexto similar ao do Windows.

Permitir a instalação e atualização remota da solução.

Deve instalar a solução com parâmetros de configuração e distribuição, como instalação silenciosa e definição de diretório.

Possibilitar notificações de eventos críticos e alertas de segurança através de mensagem visual para usuário e via e-mail para administrador.

Deteção e remoção de programas maliciosos como spyware, adware, trojans, etc.

Monitoramento em tempo real, processos na memória, para a captura de vírus ou itens maliciosos.

Solução única para proteção contra malwares em geral, incluindo vírus, trojans, worms, adware, rootkits, spywares, aplicações potencialmente indesejadas e softwares potencialmente perigosos.

A Console de Administração Central da Solução ofertada deve possuir algum método de desinstalação e desativação temporária do antivírus.

Deve possuir capacidade automática de análise de códigos dos arquivos, identificando as características e comportamentos e, caso sejam verificados programas maliciosos, a execução não deve ser permitida, devendo ser bloqueada a execução de códigos executáveis, scripts ou comandos.

Ter funcionalidade para análise de ameaças em background, com análises periódicas no disco para detecção de ameaças inativas.

Possuir instalação através de Políticas do Active Directory, script de logon.

Possuir área de quarentena com as seguintes funcionalidades:

- Verificar novamente o arquivo na quarentena;
- Exibir propriedades do arquivo na quarentena;
- Restaurar o arquivo;
- Adicionar arquivo suspeito à quarentena;
- Enviar arquivo para análise manual e/ou automático.

Ao selecionar a opção “e. enviar arquivo para análise manual e/ou automático”, o programa deverá enviar o arquivo para análise da equipe responsável por criar vacinas do fabricante. O arquivo suspeito deverá ser mantido inoperante em quarentena até que seja desinfetado por eventual vacina enviada pelo fabricante.

Ao detectar um malware, a solução deverá executar ações automáticas, ambas ao menos com as seguintes opções disponíveis:



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

- a. Reparar o arquivo;
- b. Enviar para a quarentena;
- c. Excluir o arquivo.

Deve prover detecção e prevenção de ameaças avançadas em tempo real, independente da máquina estar conectada ou não com a internet.

Deve identificar ameaças avançadas, conhecidas como ameaças de “zero day”, sem necessariamente possuir base de assinaturas e suas atualizações, tendo detecção por heurística, por comportamento ou “sandboxing”.

Funcionalidade de módulo de proteção de memória:

Deve proteger e prevenir ataques como Hijacking; File Injection; File Overflow; In-Memory execution; Exploitation; Process Injection; Escalation e outros.

Deve possuir as seguintes ações em caso de violação da memória:

- a) Ignorar;
- b) Alertar;
- c) Bloquear;
- d) Terminar;

Funcionalidade de módulo de análise de scripts:

Deve ser capaz de analisar e controlar scripts nas linguagens PowerShell e Active Scripts e ter as seguintes ações:

- a) Alertar;
- b) Bloquear.

Funcionalidade de Controle de Dispositivos:

- a. Gerenciar o uso de dispositivos USB e CD/DVD, através de controles de leitura/escrita/execução do conteúdo desses dispositivos e também sobre o tipo de dispositivo permitido (ex: permitir mouse USB e bloquear disco USB);
- b. Permitir criar políticas de bloqueio de dispositivos baseadas na localização atual da estação de trabalho;
- c. Gerenciamento integrado à console de gerência da solução;

Funcionalidade de Controle de Aplicações:

- a. Oferecer proteção para o sistema operacional e softwares comerciais instalados nas estações, permitindo a definição de controles de acesso (escrita/leitura) para arquivos, diretórios, chaves de registro e controle de processos;
- b. Permitir o bloqueio do uso de aplicações baseado em nome, diretório e hash da aplicação;
- c. Possibilidade de envio de eventos críticos da máquina como alerta de vírus para a console de gerenciamento, no intuito de informar os administradores da solução sobre as novas ameaças encontradas no ambiente de antivírus;
- d. Capacidade de detectar comportamentos anormais de aplicações para encontrar ameaças e vulnerabilidades baseando-se em tecnologias de heurística.
- e. Controlar a atualização periódica de aplicações comerciais, comumente instaladas em estações de trabalho, tais como Java, Plugins da Adobe, Navegadores Web, alertando o usuário sobre o uso de versões desatualizadas e vulneráveis via Console de Gerenciamento Central da Solução ofertada.
- f. Analisar as execuções de ameaças em potencial nas camadas de Memória, prevenindo a entrada de códigos maliciosos.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

- Características do módulo para gerenciamento

Suporte à instalação em Sistemas Operacionais de Servidor, tanto em máquinas físicas quanto virtuais.

Suportar o gerenciamento de, no mínimo, 5.000 máquinas (endpoints) a partir de um único servidor. Deve permitir a composição de servidores sendo administrados por um servidor primário, quando for o caso.

Permitir o gerenciamento do servidor utilizando a pilha de protocolos TCP/IP.

Permitir o gerenciamento centralizado da instalação nos clientes a partir de um único servidor, com possibilidade de Sincronização com o Active Directory.

Integração, manual ou automática, da estrutura de domínios do Active Directory e LDAP;

Permitir a alteração das configurações dos antivírus/antimalware nos clientes de maneira remota e através de regras aplicáveis a uma máquina ou um grupo de máquinas.

Permitir a atualização incremental e através do uso de políticas da lista de definições de vírus nos clientes a partir de um único ponto da rede.

Permitir a criação de tarefas de atualização, verificação de vírus e upgrades de produto em intervalos de tempo pré-determinados.

Permitir o armazenamento das informações coletadas nos clientes em um banco de dados centralizado. Caso a ferramenta utilize banco de dados (SGBD) que requeira licenciamento específico, este deverá ser fornecido sem custo adicional para a Contratante.

Permitir o acesso a console de gerenciamento Web, com acesso através de protocolo seguro;

Console Web compatível com Internet Explorer; Mozilla Firefox; e Google Chrome;

Permitir diferentes níveis na administração do console de gerenciamento utilizando usuários do domínio.

Forçar a configuração determinada no servidor para os clientes.

Exportação dos relatórios e dados para, no mínimo, 2 (dois) dos seguintes formatos: PDF, XML, HTML, CSV, XLS, DOC e RTF.

A solução deverá possuir *Dashboard* que deverá conter informações como:

- Máquinas com a lista de definições de vírus desatualizada.
- Qual a versão do software instalado ou indicação de versão atualizada ou desatualizada em cada máquina.
- Os vírus que foram detectados.
- Máquinas com eventos suspeitos
- Sumário das ameaças identificadas;
- Identificação de ameaças Anti-VM;
- Identificação de ameaças que possam ter comprometido credenciais;
- Sumário de proteção de memória;
- Sumário dos dispositivos com versão dos agentes e módulos ativos;
- Identificação dos processos maliciosos;

Possuir a capacidade de geração de relatórios gráficos.

Possibilidade de aplicar regras diferenciadas baseado na localidade lógica da rede para IP ou faixa de IP; Domínio; Grupo ou Unidade Organizacional.

Possibilidade de aplicar regras diferenciadas por grupos de usuários e máquinas.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

Configuração das localidades lógicas da rede por Faixa de IP, subnet, servidor de DNS, nome do domínio e cliente conectado (ou não) ao servidor de gerenciamento. Possuir recursos para a criação e agendamento periódicos de backups da base de dados.

Permitir a opção de instalação de Servidores de Gerenciamento adicionais fornecendo assim a possibilidade de trabalhar em modo de Load Balance e Failover. Permitir a replicação do Banco de Dados entre os Servidores de Gerenciamento.

O antivírus deverá promover mecanismos de customização dos pacotes de instalação em clientes e servidores, com possibilidade de uso de pacotes de instalação auto executáveis (.exe), instalação silenciosa, pastas de instalação no destino, configurações avançadas das tecnologias a serem instaladas.

O pacote deverá detectar automaticamente a versão do sistema operacional do computador destino e instalar o produto correspondente sem a necessidade de intervenção do administrador ou do usuário.

A customização do pacote de instalação deverá permitir que a distribuição seja feita para os computadores em conformidade com a política de configuração determinada pelo administrador, com as últimas vacinas, em um processo transparente e silencioso.

Caso o sistema necessite de mais de um servidor para atender o ambiente, a instalação em modo móvel (roaming) deverá possibilitar ao administrador a configuração de uma lista hierárquica de servidores de administração.

Possuir ferramenta que permita analisar toda a rede e faixas da rede e identificar os computadores que porventura não estejam com o antivírus instalado ou atualizado, de acordo com as políticas determinadas na console da administração.

A análise da rede deverá identificar computadores que tenham antivírus de outros fabricantes, ou que tenham antivírus instalados, porém desativados. Esta análise deverá ser feita pela rede a partir da console.

A console única de gerenciamento deve travar as configurações em clientes através de senhas para que somente o administrador possa alterar a configuração, desinstalação ou parar o antivírus dos clientes;

A console única de gerenciamento deve exibir logs e alertas de todos os clientes e servidores, em tempo real, sem a necessidade de exportar ou transferir arquivos manualmente ou através de patches entre clientes, servidores e central de gerenciamento.

Deverá possuir capacidade de envio de alertas, no mínimo, através de um destes meios: envio de mensagem de e-mail, mensagem de alerta na tela do computador, execução de scripts/programas ou SNMP.

A solução de gerenciamento centralizado deve estar integrada com a solução de segurança para proteção de estações de trabalho (desktops e notebooks), com todos os seus módulos, e dispositivos móveis (smartphones e tablets).

Deve possuir software da solução com compatibilidade com Dispositivos Móveis;

2.3. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO DAS LICENÇAS DE SOFTWARE

ADQUIRIDAS:

A Contratada deverá prestar suporte técnico às licenças adquiridas durante todo o período de vigência contratual e Garantia, ou seja, de no mínimo 24 (vinte e quatro) meses.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

Detalhamento do serviço

- Serviços de suporte.

Durante a vigência do contrato e da garantia, deverá ser fornecido suporte técnico pela CONTRATADA.

A CONTRATADA deve fornecer correção de qualquer defeito ou falha que ocorra nos programas que impeçam o seu perfeito funcionamento de acordo com suas características e desempenho especificados em documentação técnica que acompanha cada software.

A CONTRATADA deve revisar Manuais Técnicos e Guias do Usuário, inclusive documentação, a qualquer tempo, e desde que acompanhada da respectiva atualização/revisão dos softwares.

A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, deve disponibilizar material ou meio de consulta para a Contratante sobre como instalar, configurar e utilizar o objeto adquirido, capacitando o(s) administrador(es) e operador(es) a executar essas atividades com o console central de gerenciamento da solução adquirida. Quaisquer dúvidas técnicas na execução dessas atividades, bem como na instalação, configuração e utilização do Console de Gerenciamento Central deverão ser sanadas por meio do suporte técnico.

Os serviços de manutenção de software deverão prover suporte aos componentes (licenças de uso); orientações sobre uso, configuração e instalação; orientações para identificação de causas de falhas de software; fornecimento de informações conhecidas sobre defeitos conhecidos e envio de informações sobre falhas não conhecidas para tratamento do fabricante do produto.

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO:

DEFINIÇÕES E CONDIÇÕES GERAIS:

A CONTRATADA deverá manter todos componentes da solução fornecida com um índice de disponibilidade anual mínimo de 99% (noventa e nove por cento), apurados mensalmente, desconsiderando as paradas planejadas e erros de configuração ocasionados pela CONTRATANTE.

Paradas planejadas são manutenções previamente agendadas entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para manutenções na solução proposta. Estas paralisações devem ser solicitadas com um mínimo de 05 (cinco) dias úteis de antecedência.

Para apuração do Índice de Disponibilidade da solução e Tempo de Atendimento para solução de problemas, os chamados são classificados em 4 (quatro) Níveis de Severidade, de acordo com a Tabela a seguir:

Severidade	Escopo
1	Um problema que tenha um impacto crítico na capacidade da CONTRATANTE em manter sua infraestrutura ativa. Um número significativo de usuários da solução e/ou da rede é incapaz de executar adequadamente as suas tarefas. A solução e/ou a rede estão inoperantes ou severamente degradados.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

2	Um problema que tenha um impacto na capacidade da CONTRATANTE em manter sua infraestrutura ativa, cuja severidade seja significativa, porém não crítica, e que possa ser de natureza repetitiva. O funcionamento do sistema, da rede ou do produto é afetado, mas o desempenho não foi severamente degradado.
3	Um problema que não cause impacto na capacidade da CONTRATANTE em manter sua infraestrutura ativa.
4	Não é um problema e sim suporte para ajustes ou otimizações.

TABELA 1 – NÍVEIS DE SEVERIDADE

Um chamado somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite da CONTRATANTE.

Solução de Contingência ou de Contorno é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz. Esta solução restabelece a disponibilidade do ambiente, possibilitando assim a execução plena de suas funções originais, mantendo o mesmo nível de desempenho anterior ao problema.

Para os problemas classificados como de severidade 1 (um), a assistência técnica será prestada em regime 24x7x365 (remota), com atendimento em até 2 (duas) horas corridas após o registro do chamado.

A solução de contingência não poderá ultrapassar 8 (oito) horas corridas após o registro do chamado.

Caso haja necessidade de troca do equipamento ou peça, apenas no caso de fornecimento de appliance, esta deverá ser feita em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado.

A solução definitiva não poderá ultrapassar 15 (quinze) dias corridos após o registro do chamado.

Para os problemas classificados como severidade 2 (dois), a assistência técnica será prestada em regime 24x7x365 (remota), com atendimento em até 4 (quatro) horas corridas após o registro do chamado.

A solução de contingência não poderá ultrapassar 12 (doze) horas corridas após o registro do chamado.

Caso haja necessidade de troca do equipamento ou peça, apenas no caso de fornecimento de appliance, esta deverá ser feita em no máximo 72 (setenta e duas) horas corridas, contadas a partir da abertura do chamado.

A solução definitiva não poderá ultrapassar 20 (vinte) dias corridos após o registro do chamado.

Para os chamados classificados como severidade 3 (três), a assistência técnica será prestada em horário comercial, em regime 8 x 5 (remota), com atendimento em até 4 (quatro) horas úteis após o registro do chamado.

A CONTRATADA terá, no máximo, 40 (quarenta) horas úteis, após o registro do chamado, para implantar uma solução de contingência.

A solução definitiva não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias corridos após o registro do chamado.

Para os chamados classificados como severidade 4 (quatro), a assistência técnica será prestada em horário comercial, em regime 8 x 5 (remota), com atendimento em até 4 (quatro) horas úteis após o registro do chamado.

A CONTRATADA terá, no máximo, 15 dias corridos para responder ao chamado, após o seu registro.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

Para problemas de hardware, apenas no caso de fornecimento de appliance, a solução definitiva não poderá ultrapassar 30 (trinta) dias corridos e para software, 2 (dois) meses.

O descumprimento de qualquer um dos indicadores supracitados acarretará na aplicação de multa de acordo com a legislação em vigor.

Não será aceito, pela CONTRATANTE, a cobrança de eventuais diferenças vinculadas a questões trabalhistas, tais como férias, horas extras, sobreaviso, etc. Adicionalmente, todos os gastos provenientes de deslocamento, estadia e alimentação, caso sejam necessários, já deverão estar incluídos no preço final da proposta.

A tabela a seguir relaciona, resumidamente, os níveis de severidade e os tempos de atendimento requeridos:

Severidade	Atendimento			
	Regime	Prazo	Solução de Contingência	Solução Definitiva
1	24x7x365 (remota)	Até 2 (duas) horas corridas*	Até 8 (oito) horas corridas*	Até 15 (quinze) dias corridos*
2	24x7x365 (remota)	Até 4 (quatro) horas corridas*	Até 12 (doze) horas corridas*	Até 20 (vinte) dias corridos*
3	Horário comercial, no regime 8x5 (remota)	Até 4 (quatro) horas úteis*	Até 40 (quarenta) horas úteis*	Até 30 (trinta) dias corridos*
4	Horário comercial, no regime 8x5 (remota)	Até 4 (quatro) horas úteis*	<i>Suporte / Resposta ao chamado:</i> Até 15 (quinze) dias corridos*	

TABELA 2 – NÍVEIS DE SEVERIDADE

(*) prazo após o registro do chamado

INDICADORES DE QUALIDADE:

DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO:

IDMS – Índice de Disponibilidade Mensal da SOLUÇÃO	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de tempo, durante o período de um mês de apuração, em que todos os PRODUTOS da SOLUÇÃO



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

	permaneçam em condições normais de funcionamento com os todos os recursos e funcionalidades contratados.
Objetivo	Garantir uma disponibilidade minimamente aceitável da SOLUÇÃO .
Meta	99%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de Cálculo	IDMS = ((DR + IJ) / DP) x 100 onde: DR = Disponibilidade real no mês de apuração, em horas IJ = Indisponibilidade justificada no mês de apuração, em horas DP = Disponibilidade prevista no mês de apuração, em horas = 24 x (número de dias no mês de apuração) Obs.: A indisponibilidade justificada decorre de: <ul style="list-style-type: none">- Paradas acordadas entre as partes;- Motivos de força maior (ex. desabamento, enchentes, etc.).
Mecanismo de Medição e Gestão	O mecanismo de medição e a forma de gestão deste indicador estão descritos no item " GESTÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO " deste anexo.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, do serviço correspondente ou da garantia contratual ou simplesmente garantia especificada neste edital, caso o serviço correspondente tenha sido, de alguma forma, quitado pela CONTRATANTE antecipadamente. O desconto total será calculado aplicando acumulativamente o desconto referente a cada indicador de qualidade especificado neste item e aplicável no período de apuração correspondente. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: <ul style="list-style-type: none">- Sem desconto, se $99\% \leq ICSP \leq 100\%$- Desconto de 5%, se $95\% \leq ICSP < 99\%$- Desconto de 10%, se $90\% \leq ICSP < 95\%$- Desconto de 15%, se $85\% \leq ICSP < 90\%$- Desconto de 20%, se $ICSP < 85\%$



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

PRAZO DE ATENDIMENTO DA MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO:

ICSP – Índice de CHAMADOS solucionados no prazo previsto	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de CHAMADOS solucionados, pela CONTRATANTE, no prazo previsto em relação a todos os CHAMADOS efetuados durante o período de apuração.
Objetivo	Reduzir os atrasos na resolução de problemas, defeitos e no esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos pela CONTRATADA.
Meta	95%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de Cálculo	ICSP = (TCP / TC) x 100 onde: TCP = Total de chamados SOLUCIONADOS dentro do prazo máximo definido neste edital, durante o período de apuração. TC = Total de chamados ABERTOS durante o período de apuração.
Mecanismo de Medição e Gestão	O mecanismo de medição e a forma de gestão deste indicador estão descrito no item “ GESTÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO ” deste anexo.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, do serviço correspondente ou da garantia contratual ou simplesmente garantia especificada neste edital, caso o serviço correspondente tenha sido, de alguma forma, quitado pela CONTRATANTE antecipadamente. O desconto total será calculado aplicando acumulativamente o desconto referente a cada indicador de qualidade especificado neste item e aplicável no período de apuração correspondente. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: <ul style="list-style-type: none">- Sem desconto, se $95\% \leq \text{ICSP} \leq 100\%$- Desconto de 5%, se $90\% \leq \text{ICSP} < 95\%$- Desconto de 10%, se $85\% \leq \text{ICSP} < 90\%$- Desconto de 15%, se $80\% \leq \text{ICSP} < 85\%$- Desconto de 20%, se $\text{ICSP} < 80\%$



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

EFICÁCIA DA MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO:

ICSD – Índice de CHAMADOS Solucionados Definitivamente	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de CHAMADOS solucionados de forma definitiva pela CONTRATADA em relação a todos os CHAMADOS efetuados durante o período de apuração.
Objetivo	Reduzir o número de reincidências nos CHAMADOS abertos pela CONTRATANTE pela mesma causa raiz.
Meta	95%
Periodicidade	Trimestral
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de Cálculo	ICSD = (TCP / TC) x 100 onde: TCD = Total de chamados SOLUCIONADOS sem reincidência no período de apuração. TC = Total de chamados ABERTOS durante o período de apuração.
Mecanismo de Medição e Gestão	O mecanismo de medição e a forma de gestão deste indicador estão descrito no item “GESTÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO” deste anexo.
Proporcionalização do Pagamento	Não será aplicado nenhum tipo de desconto de pagamentos à CONTRATADA, no caso de descumprimento da meta. Porém a CONTRATANTE se reserva o direito de aplicar as penalidades previstas na legislação vigente.
Observação	<p>Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, do serviço correspondente ou da garantia contratual ou simplesmente da garantia especificada neste edital, caso o serviço correspondente tenha sido, de alguma forma, quitado pela CONTRATANTE antecipadamente.</p> <p>O desconto total será calculado aplicando acumulativamente o desconto referente a cada indicador de qualidade especificado neste item e aplicável no período de apuração correspondente.</p> <p>Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none">- Sem desconto, se $95\% \leq ICSP \leq 100\%$- Desconto de 5%, se $90\% \leq ICSP < 95\%$- Desconto de 10%, se $85\% \leq ICSP < 90\%$- Desconto de 15%, se $80\% \leq ICSP < 85\%$- Desconto de 20%, se $ICSP < 80\%$



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

GESTÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO:

Pelo menos um dos seguintes mecanismos deve ser disponibilizado pela CONTRATADA para ABERTURA (REGISTRO) de CHAMADOS: telefone, com atendimento em português, sem custo adicional, sem limite de chamados; mensagem eletrônica (e-mail), sítio na Internet.

No caso de ligações telefônicas, o número para contato para a abertura/registro de CHAMADOS deverá ser único para todos os módulos, componentes e funcionalidades da SOLUÇÃO.

Na ABERTURA (REGISTRO) dos CHAMADOS, a CONTRATANTE irá comunicar, via mensagem eletrônica (e-mail), à CONTRATADA as seguintes informações:

- Data e hora de abertura do CHAMADO.
- Código alfanumérico de identificação do CHAMADO.
- Descrição do CHAMADO.
- Nível de Severidade do CHAMADO.
- Identificação (nome completo e matrícula) do solicitante da CONTRATANTE.
- Identificação do atendente da CONTRATADA.

Caso o CHAMADO tenha sido aberto via ligação telefônica, a CONTRATADA deverá confirmar, via mensagem eletrônica (e-mail), a ABERTURA (REGISTRO) do CHAMADO, incluindo as seguintes informações:

- Código alfanumérico de identificação do CHAMADO.
- Nível de Severidade do CHAMADO.
- Data e hora de início do ATENDIMENTO.
- Descrição do serviço a executar.
- Identificação do responsável pelo serviço a executar.

O CONTINGENCIAMENTO do CHAMADO será confirmado através do aceite pela CONTRATANTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:

- Código alfanumérico de identificação do CHAMADO.
- Data e hora de conclusão do contingenciamento.
- Descrição detalhada do serviço executado.

A CONCLUSÃO definitiva do CHAMADO será confirmada através do aceite pela CONTRATANTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:

- Código alfanumérico de identificação do CHAMADO.
- Data e hora de conclusão do serviço executado.
- Descrição detalhada do serviço executado.

A CONTRATADA deverá elaborar e enviar à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês, o RELATÓRIO DE APURAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO, conforme o modelo apresentado no Anexo – Modelos de Documentos deste edital. Neste relatório serão apresentados os resultados referentes a todos os INDICADORES DE QUALIDADE cujo período de apuração se encerra no mês que precede à data de sua emissão.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

Caso não ocorra nenhum CHAMADO no período de apuração, a emissão deste relatório será dispensada, considerando, neste caso, que todos os INDICADORES DE QUALIDADE alcançaram a meta prevista.

Durante o período de garantia, a CONTRATANTE deverá ter a opção de abrir chamado de suporte técnico diretamente ao fabricante da solução, através de central de atendimento 0800 no Brasil, durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia (24x7), inclusive em feriados.

A CONTRATANTE deverá ter acesso direto à base de dados de conhecimento do fabricante da solução. Base esta que contenha informações, orientações e assistência para instalação, desinstalação, configuração e atualização de firmware e software, aplicação de correções, diagnósticos, avaliações e resolução de problemas e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos equipamentos.

3. ATUALIZACAO DAS LICENÇAS:

A Contratada deverá prover toda e qualquer atualização ao produto durante a vigência do contrato e da Garantia.

Entende-se como atualização o fornecimento de qualquer evolução do produto, incluindo patches, fixes, correções, updates, service packs e novas versões lançadas. O fornecimento de novas versões e releases não acarretará quaisquer ônus adicionais à Contratante durante a vigência do contrato.

A Contratada deverá informar à Contratante toda e qualquer atualização lançada pelo Fabricante, com detalhamento técnico.

4. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO:

A aquisição de licenças de solução de segurança para endpoint's e servidores possui, como intuito, prevenir a contaminação por vírus, malwares, suas variantes e demais ameaças cibernéticas, nos computadores da Contratante que podem pôr em risco o sigilo, a integridade e a disponibilidade das informações.

Devido à grande utilização de e-mails e acesso a páginas de internet, a aquisição de software de antivírus passa a ser necessária para fornecer segurança à infraestrutura de rede dos órgãos do Governo Estadual, sendo este licenciamento imprescindível para os ambientes informatizados.

Estas aquisições buscam proporcionar maior proteção aos computadores dos órgãos, resguardando problemas que possam prejudicar os serviços prestados aos cidadãos. Portanto, é uma questão de segurança, que possibilita garantir o desempenho das estações de trabalho e, por conseguinte, disponibilizar aos funcionários condições para a realização de suas atividades. A aquisição destas licenças é essencial para que estas tarefas sejam executadas com êxito.

Dessa forma, justifica-se a necessidade de aquisição dessas ferramentas para promover e realizar as atividades demandadas para o governo nos próximos anos.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

5. OBRIGAÇÕES DAS PARTES (*ESPECÍFICAS AO OBJETO*):

Compete ao ÓRGÃO GERENCIADOR:

Gerenciar a presente Ata, devendo para tal, nomear um gestor para acompanhamento dos fornecimentos realizados, avaliar o mercado constantemente de forma a comprovar que os preços registrados permanecem compatíveis com os praticados no mercado, promover as negociações necessárias ao ajustamento do preço e publicar trimestralmente os preços registrados.

Cuidar para que, durante a vigência da presente Ata, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a sua compatibilidade com as obrigações assumidas.

Notificar o FORNECEDOR de qualquer irregularidade ocorrida no fornecimento.

Compete aos ÓRGÃOS PARTICIPANTES:

Emitir Nota de Empenho a crédito do FORNECEDOR no valor correspondente ao fornecimento das licenças;

Efetuar o pagamento referente ao objeto a ser contratado nos termos da presente Ata.

Informar ao ÓRGÃO GERENCIADOR as irregularidades ocorridas durante o fornecimento dos softwares.

Compete ao FORNECEDOR:

Fornecer durante 12 (doze) meses os softwares objeto desta Ata, a contar da publicação do extrato da mesma no Diário Oficial, na forma e condições aqui fixadas, mediante requisição do ÓRGÃO PARTICIPANTE, devidamente assinada pela autoridade responsável, em conformidade com o Edital e demais informações constantes do Pregão Eletrônico;

Entregar os itens de acordo com as especificações exigidas no Edital e em consonância com a proposta respectiva, responsabilizando se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula estabelecida na Ata. Entregar os softwares com as respectivas mídias e licenças de uso nos prazos estipulados, a contar do recebimento da Nota de Empenho ou Autorização de Fornecimento.

Entregar os softwares nos locais indicados pelos ÓRGÃOS PARTICIPANTES;

Comunicar antecipadamente a data e horário da entrega, não sendo aceitos os produtos que estiverem em desacordo com as especificações constantes deste instrumento;

Substituir, no prazo de 05 (cinco) dias úteis e sem ônus para o ÓRGÃO PARTICIPANTE, os produtos devolvidos em razão de divergências entre o material entregue e as especificações contidas nesta Ata, sujeitando-se, ainda, às sanções cabíveis.

Manter durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem como apresentar a cada fatura, comprovação de regularidade perante a Seguridade Social (FGTS e INSS);

Apresentar, durante todo o prazo de vigência desta Ata, à medida que forem vencendo os prazos de validade da documentação apresentada, novos documentos que comprovem as condições de habilitação e qualificação exigidas para a



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

contratação, bem como os que comprovem a sua compatibilidade com as obrigações assumidas;

Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os fornecimentos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da sua execução;

Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelos ÓRGÃOS PARTICIPANTES, referentes à forma de fornecimento dos softwares e ao cumprimento das demais obrigações assumidas nesta Ata;

Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo ÓRGÃO GERENCIADOR, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como dar ciência ao mesmo, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do fornecimento e da garantia.

Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

Comunicar imediatamente ao ÓRGÃO GERENCIADOR qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outras necessárias para recebimento de correspondência.

Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao Estado de Minas Gerais ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas na presente Ata.

Guardar em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer motivo venham a tomar conhecimento em razão dos seus serviços, o mais completo e absoluto sigilo, sob pena de responsabilidade civil e criminal por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização.

6. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DO OBJETO E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características, quantidades e prazos do objeto da licitação, através da apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de desempenho anterior, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação, com indicação da quantidade fornecida, da qualidade do material, do atendimento, do cumprimento de prazos e demais condições do fornecimento.

Entende-se por compatibilidade das características, o fornecimento de cessão de direito de uso de solução corporativa de Antivírus; da quantidade, o fornecimento de, no mínimo, 10% (dez por cento) da quantidade de licenças ofertada na proposta; e dos prazos, o fornecimento do quantitativo dentro dos prazos contratados.

Para comprovação do quantitativo fornecido poderão ser apresentados tantos atestados quantos necessários para comprovar que todo o quantitativo indicado na cláusula já tenha sido fornecido pela licitante.

Na comprovação descrita anteriormente serão considerados apenas os atestados em conformidade com o descrito acima.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

Após a licitação será realizada recepção técnica das licenças com finalidade de verificação das especificações técnicas descritas no Edital.

Os Softwares devem ser fornecidos preferencialmente no idioma Português do Brasil.

Deverá ser disponibilizada sempre a última versão atualizada pelo fabricante.

PRAZO DE EXECUÇÃO:

Os Kits de instalação e Licenças devem ser entregues no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis aos órgãos participantes a partir da data da publicação do contrato.

Todas as licenças fornecidas pela Contratada durante a execução do contrato deverão ser entregues com o respectivo documento fiscal.

LOCAL DE ENTREGA:

As entregas deverão ser feitas a partir da demanda da Contratante.

Todos os produtos especificados no objeto deste Termo de Referência deverão ser entregues dentro dos limites territoriais do Estado de Minas Gerais em horário comercial, nos locais indicados pelos órgãos Contratantes, observando o disposto no art. 74 da Lei Federal nº 8.666/93.

Os locais corretos serão descritos pelos órgãos e entidades contratantes, conforme Autorização de Fornecimento ou Ordem de Serviço emitidos.

Provisoriamente, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, e caso seja encontrada alguma irregularidade, será fixado prazo para correção pela Contratada.

Definitivamente, após recebimento provisório, para verificação da integridade e realização de testes de funcionamento, se for o caso, e sendo aprovados, nos exatos termos do edital e da proposta vencedora, será efetivado o recebimento definitivo mediante expedição de termo circunstanciado e recibo aposto na Nota Fiscal (1ª e 2ª vias), que ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis.

7. RECEPÇÃO TÉCNICA:

Para os lotes 01 e 02, no prazo de até 02 (dois) dias úteis, após a suspensão da sessão de lances, o fornecedor detentor da melhor oferta deverá encaminhar amostra do produto ofertado, devidamente identificado, para realização de Recepção Técnica com objetivo de averiguação do atendimento às especificações técnicas indicadas no Anexo I – Termo de Referência.

A amostra deverá ser encaminhada ou direcionada para a Diretoria Central de Gestão de Recursos de TIC/Superintendência Central de Governança Eletrônica no seguinte endereço: Rodovia Prefeito Américo Gianetti, 4.001 – Prédio Gerais – SEPLAG, no horário de 08H00MIN (oito) às 17H00MIN (dezessete) horas.

As características definidas nos Lotes 01 e 02 deverão ser comprovadas por meio de documentação técnica a elas referenciada e por meio da realização de testes de aceitação a serem efetivados pela área demandante: Diretoria Central de Gestão de Recursos de TIC/Superintendência Central de Governança Eletrônica/SEPLAG em conjunto com a Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE/MG.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

O endereço da efetivação da Recepção Técnica será na Sede da PRODEMGE: Rua da Bahia, 2277 - Lourdes - BH/MG.

Os testes de aceitação serão definidos pela área técnica de acordo com o item 2.2 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS MÍNIMOS DO OBJETO do Anexo I – Termo de Referência.

Serão escolhidos de forma aleatória 05 testes práticos para validação entre os requisitos descritos no item 2.2 do Anexo I – Termo de Referência.

A Especificação do Ambiente de Testes é:

01 Máquina Virtual (VM) para o módulo gerenciador com a seguinte configuração:

02 vCPUs, 08 GB de vRAM e 20 GB de vDISK (ou vHD) com CentOS;

01 VM para a estação de trabalho virtual que irá cumprir o papel de cliente onde será instalado o antimalware client com a seguinte configuração: 01 vCPU, 04 GB de vRAM e 20 GB de vDISK (ou vHD) e Windows 7 Professional.

As VMs terão comunicação via rede IP para testes das funções de atualização e gerenciamento.

Todos os componentes de software da solução deverão ser instalados nessa configuração. Caso a solução ofertada seja composta de equipamento do tipo Appliance, este deverá ser disponibilizado e configurado pela proponente com a melhor oferta nos mesmos prazos anteriormente informados e deverá ser retirado após a realização da recepção técnica. Nem a PRODEMGE e nem a SEPLAG poderão se responsabilizar pela guarda dos equipamentos entregues à sua posse durante o período em que os mesmos estiverem disponíveis para testes. Nesse sentido é essencial que o equipamento disponibilizado seja objeto de seguro específico contra furto, roubo, descargas elétricas, intempéries, quedas, transporte e manejo inadequados e riscos afins. O licitante detentor do melhor preço, nesse caso, se obriga a informar com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis, sobre todos os requisitos necessários para a correta instalação física, elétrica e lógica dos equipamentos. Além disso, informará também sobre a necessidade adicional de criação e configuração de máquinas virtuais a serem providas pela PRODEMGE/SEPLAG.

O prazo para conclusão da Recepção Técnica é de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da amostra pelo fornecedor da melhor oferta.

Após a Recepção Técnica, a amostra deverá ser retirada pelo fornecedor.

8. GARANTIA:

A garantia do software adquirido deverá possuir, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de ateste do seu recebimento.

Constatada a necessidade de reparo ou troca do produto, ela deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a notificação do defeito à CONTRATADA feita pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá manter canal de comunicação – telefone ou e-mail – durante o prazo de garantia com o CONTRATANTE.

9. GARANTIA CONTRATUAL:

I - A CONTRATADA prestará garantia dos serviços durante a execução do contrato, nos termos do artigo 56 da Lei nº. 8.666/93, em uma das modalidades abaixo citadas, no montante



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

de 5% (cinco por cento) do valor contratado, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de assinatura deste contrato:

- a) caução em dinheiro;
- b) caução em Título da Dívida Pública, considerando apenas o seu valor de mercado certificado por Bolsa de Valores;
- c) seguro garantia, no qual deverá constar cláusula de cancelamento do seguro somente com a anuência do CONTRATANTE; sendo que uma cópia autenticada desta apólice deverá ser encaminhada à Diretoria de Administração Financeira e Contábil da Superintendência de Gestão e Finanças ou unidade equivalente.
- d) fiança bancária fornecida por banco regularmente cadastrado pelo Banco Central-BACEN.

II - Se a modalidade escolhida for à caução em dinheiro, este deverá ser recolhido pela CONTRATADA junto ao Tesouro do Estado de Minas Gerais, por meio de Documento de Arrecadação Estadual (DAE), e, quando da devolução, após a execução do contrato, será atualizado monetariamente de acordo com a variação “pro-rata-tempore” do IPCA.

III - A CONTRATADA deverá apresentar o comprovante de depósito bancário à Superintendência de Gestão e Finanças ou unidade equivalente.

IV - Se a opção recair por fiança bancária, deverá constar do documento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e seguintes do Código Civil.

V - A garantia prestada pela CONTRATADA deverá garantir a continuidade do serviço contratado, bem como as obrigações assumidas pela CONTRATADA, durante todo o período de vigência deste contrato.

VI - Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, a CONTRATADA se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificado.

VII - A garantia será liberada ou restituída após a execução do contrato, quando as obrigações forem consideradas cumpridas em todos os termos deste contrato e aditivos, caso ocorram. Considerar-se-á executado o contrato quando da emissão de declaração pelo CONTRATANTE de que a prestação dos serviços encerrou-se de maneira satisfatória, o que deverá ocorrer após o término da vigência contratual e comprovação pela CONTRATADA do recolhimento de todos os tributos e encargos trabalhistas.

VIII - A liberação da caução em dinheiro ou carta de fiança bancária somente ocorrerá após expressa autorização do CONTRATANTE.

IX - É facultado à CONTRATADA, no curso da execução deste contrato, substituir a modalidade de garantia por outra, dentre as previstas nesta cláusula, mediante autorização expressa do CONTRATANTE.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

10. PAGAMENTO:

O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG e/ou por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos credenciados pelo Estado, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento definitivo, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo CONTRATANTE.

11. VIGÊNCIA:

Os contratos têm vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de sua publicação.



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Declaro que sou responsável pela elaboração do Termo de Referência, que corresponde à aquisição de licenças de uso de solução corporativa de Antivírus incluindo garantia, suporte e atualização para utilização no parque tecnológico do Governo do Estado de Minas Gerais, mediante contrato, para constar como anexo ao edital.

Thiago Santos de Miranda Nunes – Masp 752852-4

APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Declaro que estou de acordo com o Termo de Referência.

(CHEFIA IMEDIATA)

EM: _____ / _____ /2017

Wesley Costa Nogueira – Masp 1082167-6

ORDENADOR DE DESPESAS/AUTORIDADE COMPETENTE

Aprovo o presente Termo de Referência, bem como estou de acordo com todas as informações prestadas nas declarações e assinaturas acima.

Declaro que o preço de referência está dentro das previsões orçamentárias da unidade administrativa solicitante e AUTORIZO a abertura do processo licitatório oriundo do presente termo de referência criado por esta unidade.

Em ____ de _____ de 2017.

Rodrigo Diniz Lara - MASP 1107683-3



TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE ADMINISTRATIVA EMITENTE

PÁGINA
1

NÚMERO

DATA

ANEXO II

MODELOS DE DOCUMENTOS

RELATÓRIO DE APURAÇÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Identificação do Contrato

Contrato: _____ Data de Emissão: ___/___/___

Indicadores de Qualidade

Código do Indicador: _____

Nome: _____

Período de Apuração: ___/___/___ a ___/___/___

Valor Apurado: _____

Desconto no Pagamento: () sem desconto (meta atingida)

() desconto de R\$ _____ (_____) na
parcela devida no mês ou na garantia contratual ou na garantia,
conforme estipulado no contrato correspondente a este serviço.

Chamados no Período

Código do Chamado	Abertura		Severidade	Contingenciamento		Encerramento	
	Data	Hora		Data	Hora	Data	Hora

Código do Indicador: _____

Nome: _____