

**TERMO DE REFERÊNCIA  
HOSPEDAGEM EM AMBIENTE  
CLOUD PARA A PLATAFORMA MAPAS  
CULTURAIS**

**SUPERVISÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

## **1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de soluções e serviços para compor o ambiente de Datacenter na modalidade Cloud Computer (Nuvem). Este ambiente será dedicado a Secretaria Municipal de Cultura de São Paulo, conforme especificações e condições a seguir estabelecidas.

## **2. JUSTIFICATIVA**

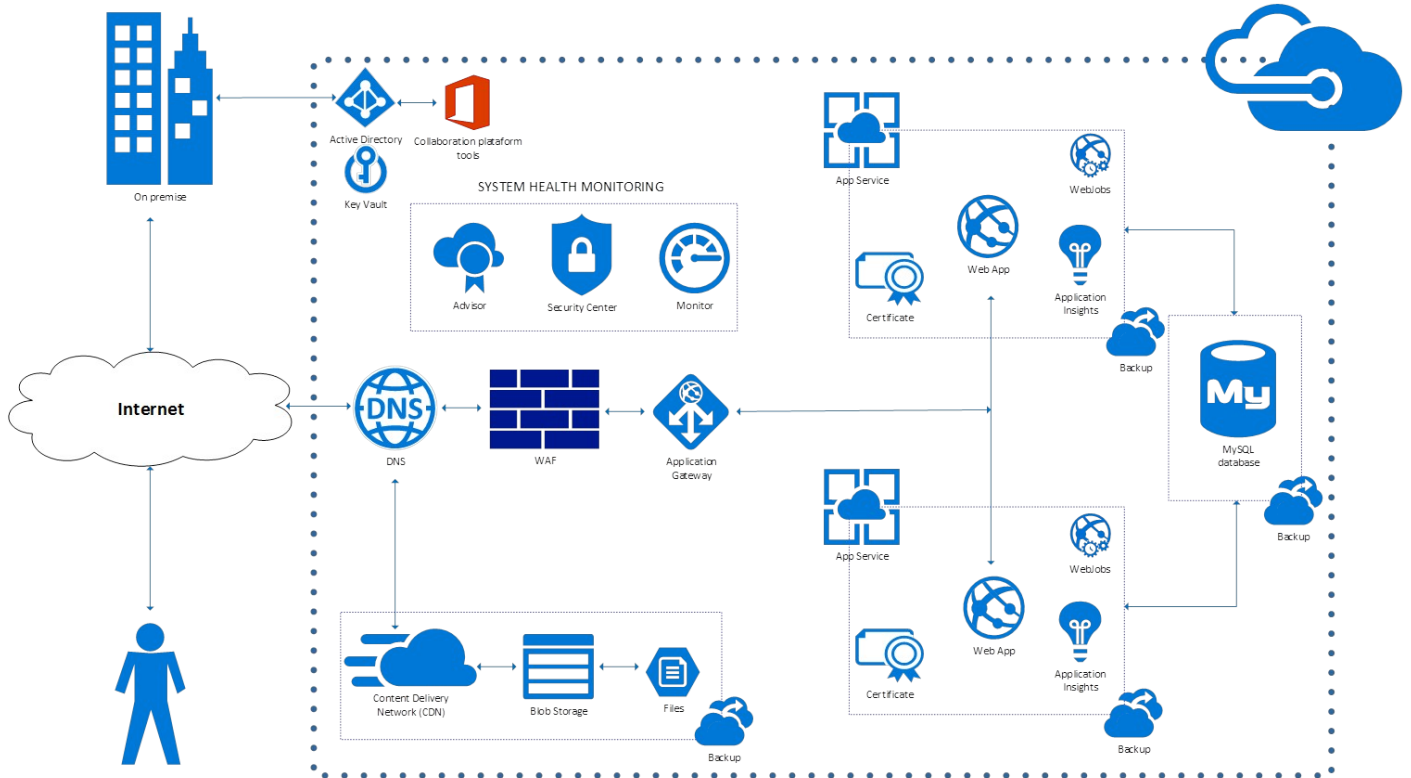
A Secretaria Municipal de Cultura necessita de um ambiente cloud para hospedagem da plataforma de desenvolvimento colaborativo Mapas Culturais, a mesma será nosso novo portal para coleta e armazenamento de informações cadastrais e publicação de novos editais para contratações emergenciais artísticas e também contratações para programas culturais convencionais.

## **3. FORMA DE CONTRATAÇÃO**

3.1 Todos os itens descritos neste Termo de Referência representam a contratação de serviços, sendo eles técnicos na área de desenvolvimento como também serviços e soluções de infraestrutura de TI, todos eles necessários para compor o desenvolvimento contínuo da aplicação como também a hospedagem dos sistemas, banco de dados, network, segurança, storage entre outros descritos ao longo desse documento.

3.2 Contratação inicial para o período de 90 dias com possibilidade de prorrogação.

#### 4. TOPOLOGIA DO AMBIENTE DE PRODUÇÃO - INFRAESTRUTURA



#### 5. RESUMO DA SOLUÇÃO CLOUD

**5.1** A solução deve atender aos itens descritos abaixo:

- a) 01 Plataforma Web Applications;
- b) 01 Plataforma de Banco de Dados;
- c) 01 Storage integrado;
- d) 01 Certificado Digital SSL
- e) Suporte a redes privadas seguras entre os grupos de servidores;
- f) Ferramentas de Segurança, Monitoramento e Gerenciamento;
- g) Serviços de suporte técnico 24x7x365 proativo.

## **6. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DA SOLUÇÃO CLOUD**

### **6.1 CONFORMIDADE E NORMAS DE SEGURANÇA**

A solução deve apresentar conformidade aos seguintes órgãos:

- a) Possuir níveis de segurança física mínimo Tier III
- b) Possuir reconhecimento CSA-STAR-Attestation
- c) Possuir reconhecimento CSA-Star-Certification
- d) Possuir reconhecimento CSA-STAR-Self-Assessment
- e) Possuir reconhecimento DFARS
- f) Possuir reconhecimento ISO 20000-1:2011
- g) Possuir reconhecimento ISO 22301
- h) Possuir reconhecimento ISO 27001
- i) Possuir reconhecimento ISO 27017
- j) Possuir reconhecimento ISO 27018
- k) Possuir reconhecimento ISO 9001
- l) Possuir reconhecimento SOC 1, 2 and 3
- m) Possuir reconhecimento WCAG 2.0
- n) Possuir reconhecimento PCI DSS
- o) Possuir reconhecimento CJIS
- p) Possuir reconhecimento DoD DISA L2, L4, L5
- q) Possuir reconhecimento DoE 10 CFR Part 810
- r) Possuir reconhecimento EAR (US Export Administration Regulations)
- s) Possuir reconhecimento FDA CFR Title 21 Part 11
- t) Possuir reconhecimento FedRAMP
- u) Possuir reconhecimento FERPA
- v) Possuir reconhecimento FIPS 140-2
- w) Possuir reconhecimento IRS 1075
- x) Possuir reconhecimento ITAR
- y) Possuir reconhecimento NIST 800-171
- z) Possuir reconhecimento NIST Cybersecurity Framework (CSF)
- aa) Possuir reconhecimento Section 508 VPATS
- bb) Possuir reconhecimento CFTC 1.31
- cc) Possuir reconhecimento FFIEC
- dd) Possuir reconhecimento FINRA 4511
- ee) Possuir reconhecimento GLBA
- ff) Possuir reconhecimento GxP

- gg) Possuir reconhecimento HIPAA/HITECH
- hh) Possuir reconhecimento HITRUST
- ii) Possuir reconhecimento MARS-E
- jj) Possuir reconhecimento MPAA
- kk) Possuir reconhecimento PCI DSS
- ll) Possuir reconhecimento SEC 17a-4
- mm) Possuir reconhecimento Shared Assessments
- nn) Possuir reconhecimento SOX

## **6.2 PLATAFORMA COMO SERVIÇO - APLICAÇÃO**

- a) Sistema Operacional Linux ou Windows;
- b) Sistema de Aplicativo: Suporte a .NET, PHP, Node.js, Java ou Python;
- c) Processamento: mínimo 4 núcleos;
- d) Memória RAM: Mínimo 14GB;
- e) Volume SSD: Mínimo 250GB;
- f) Suporte a domínios personalizados;
- g) Suporte para 5 Conexões IP SSL;
- h) Balanceamento de carga;
- i) Funcionalidades de CI/CD;
- j) Consistência híbrida;
- k) Suporte a Aplicativos Web;
- l) Suporte a Aplicativos de API;
- m) Gerenciamento de API;
- n) SLA: Disponibilidade de 99,5% garantido em contrato 24x7x365;
- o) Suporte à Kubernetes;
- p) Os recursos deverão ficar disponíveis 24 horas por dia e 07 dias por semana totalizando até 744 horas mensais;
- q) Escalonamento horizontal: 01 instancia automaticamente sem custo adicional por até 100 horas mensais;
- r) Localização do Data Center: Brasil;
- s) Redundância geográfica da solução.
- t) Retenção e Backups diários nativo da solução - Retenção por 90 dias com backups diários (1TB de espaço dedicado);
- u) Suporte a backups criptografados.
- v) Suporte a CDN;

### **6.3 PLATAFORMA COMO SERVIÇO - BANCO DE DADOS**

- a) Serviço de Banco de Dados: Banco de dados PostgreSQL igual ou superior a versão 9.3
- b) Armazenamento de alta performance - SSD: 500GB;
- c) Mínimo de 8 vCore;
- d) SLA 99,5% garantido em contrato 24x7x365;
- e) Retenção de Backup: 05 dias, 4 Semanas, 3 Meses e 1 ano;
- f) Redundância geográfica do serviço de banco de dados;
- g) Taxa de transferência mensal: Até 5TB;
- h) Transparent Data Encryption;
- i) Serviço de Monitoramento e Auto-Tuning nativo do serviço.
- w) Os recursos deverão ficar disponíveis 24 horas por dia e 07 dias por semana totalizando até 744 horas

### **6.4 REDE E SEGURANÇA**

- a) Solução integrada de ferramenta de Análise e Avaliação da Conformidade Regulatória (LGPD, ISO27001 e SOC TSP).
- b) 02 IP's Dedicados;
- c) 01 Rede Virtual;
- d) 01 Certificado Digital SSL WildCard;
- e) 01 DNS Server;
- f) Firewall nativo do Datacenter com suporte ao WAF (Web Application Firewall);
- g) Proteção nativa contra DDOS;
- h) Gateway de Aplicativo;
- i) Gateway de VPN;
- j) Emparelhamento de rede virtual;
- k) Emparelhamento VNET ;
- l) Observador de Rede;
- m) Suporte Classes (CIDR), como 10.0.0.0/16;
- n) Infraestrutura de rede;
- o) Key vault;
- p) Suporte à criação de Regras e Filtros de Segurança para a Rede Virtual Privada;
- q) Suporte à Roteamento do Tráfego;
- r) Coleção de eventos de segurança para a análise e detecção de ameaças.
- s) Políticas de prevenção e análise de integridade dos recursos;

## **6.5 ARMAZENAMENTO**

- a) Storage gerenciado (Volume SSD)
- b) Tamanho do Disco: 4096GB
- c) IOPS: mínimo 7500 IOPS
- d) Taxa de Transferência por Disco: mínimo de 250MB/Seg
- e) Suporte a Cache de disco
- f) Certificado para lift-and-shift

## **6.6 LARGURA DE BANDA**

Garantia de Banda e transferência de dados (Saída) de no mínimo 5TB mensais Brasil.

## **6.7 GERENCIAMENTO**

- a) Log Analytics;
- b) Monitoramento dos Recursos;
- c) Central de Segurança;
- d) Gerenciamento de Acessos;
- e) Central de suporte online para solicitação de serviços e report de incidentes.

## **7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

### **7.1 ADMINISTRAÇÃO DE INFRAESTRUTURA EM CLOUD COMPUTING**

Deverão estar disponíveis acesso aos serviços de suporte e serviços profissionais oferecidos pela solução da Empresa vencedora. O fornecedor dos serviços supracitados deve manter a Secretaria Municipal de Cultura permanentemente informado sobre a performance das aplicações e sua disponibilidade.

#### **7.1.1 CONSULTORIA**

7.1.1.1 A Secretaria Municipal de Cultura necessita de um serviço de competência técnica especializada em análise consultiva das tecnologias envolvidas na computação em nuvem. Provendo instruções que auxiliem a instituição a suportar as aplicações, além de monitorar, planejar e implementar soluções à luz das melhores práticas, sendo proativa no contexto dinâmico e da constante evolução das ferramentas disponíveis, mantendo a eficiência e disponibilidade das aplicações, tendo como premissa a segurança e o ambiente computacional operacionalmente íntegro.

7.1.1.2 A Empresa vencedora deverá oferecer a Secretaria Municipal de Cultura mecanismos de monitoração das ferramentas e recursos supracitados nestes termos de referência disponíveis a superintendência de forma online em tempo real.

7.1.1.3 Também é de responsabilidade da Empresa vencedora deverá fornecer análises e diagnósticos periódicos e assistência para provisionamento de recursos no sentido de propor melhorias contínuas em relação ao consumo de recursos, otimizando o desempenho.

## **7.1.2 GESTÃO DE INFRAESTRUTURA**

7.1.2.1 A Secretaria Municipal de Cultura necessita de serviços especializados de gestão de todo o ambiente detalhado neste documento, para que possa trabalhar em sintonia com os especialistas que compõe o quadro de funcionários de Tecnologia da Informação da SMC, cuidando de todo suporte técnico, sustentação e manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva), para que em conjunto, zelem pelo funcionamento das aplicações e banco de dados. Implantando soluções adequadas ao cenário de boas práticas aplicadas a computação em nuvem, que acompanhem a contínua evolução tecnológica.

7.1.2.2 A Empresa vencedora ficará responsável por operacionalizar e realizar a gestão das propostas estabelecidas pelo processo consultivo da solução implementada que visam a otimização de recursos, implantação de soluções, aplicação de medidas de segurança e demais serviço.

7.1.2.3 Também deve monitorar e manter o ambiente seguro, aplicando medidas de segurança que garantam a integridade das informações e aplicações hospedadas e que trafegam no parque tecnológico, fazendo uso de ferramentas adequadas.

7.1.2.3 Fica sob responsabilidade da gestão de infraestrutura realizar o acompanhamento de performance das aplicações e sistemas online, assumindo a responsabilidade técnica pelo ambiente de computação em nuvem, bem como gerar e manter a documentação técnica. Também está sob responsabilidade da Empresa vencedora de prover serviço de suporte que permita a efetiva operação da Solução Tecnológica de Computação em Nuvem, de forma presencial e remota, oferecendo o auxílio necessário para operação e fruição de todos os recursos oferecidos, de forma integral durante toda a vigência do contrato, permitindo a implantação e gestão da Solução Tecnológica de Computação em Nuvem.

7.1.2.4 Fica a cargo da gestão de infraestrutura gerar relatórios periódicos de infraestrutura mensalmente, com análise e diagnósticos de acompanhamento de recursos.



### **7.1.3 DAS ENTREGAS DE SUPORTE**

- a) Serviços de Suporte Técnico, Monitoramento Proativo, NOC 24x7x365;
- b) Ferramenta de monitoração dos Serviços Apresentados;
- c) Dashboard com visões de Disponibilidade e Capacidade dos serviços;
- d) Disponibilizar Dashboards on line para que a gestão de infra estrutura da SMC possa acompanhar o uso dos recursos de forma on line;
- e) Reports periódicos automáticos de disponibilidade e capacity dos serviços;

### **7.1.4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

7.1.4.1 A empresa participante deverá possuir em seu quadro técnico, profissionais certificados em Cloud Solutions do fornecedor de Datacenter em Nuvem escolhido;

7.1.4.2 A solução deverá ser fornecida através de uma única plataforma de solução Cloud, não sendo permitido ofertar a combinação de dois ou mais fornecedores;

7.1.4.3 A solução Cloud deverá ser fornecida por uma empresa participante que possua Datacenters replicados em mais de uma localidade, como solução de Disaster Recovery;

7.1.4.4 Comprovar ser parceiro (exceto nível de registro) do player Cloud ofertado;

7.1.4.5 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa participante, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) aptidão para o desempenho anterior de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos, com o objeto do presente processo de aquisição;

7.1.4.6 A empresa deve dispor em seu quadro de colaboradores no mínimo 01 profissional certificado pelo provedor do Player de Nuvem, com nível mínimo de Arquiteto de Soluções em Nuvem ou compatível;

7.1.4.7 Possuir escritório no Brasil com atendimento em português em regime ininterrupto de 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

### **7.1.5 ANÁLISE DE DESEMPENHO**

7.1.5.1 Analisar o desempenho dos sistemas implantados e reavaliar rotinas,

7.1.5.2 Realizar auditorias para assegurar que os padrões operacionais e procedimentos de segurança estejam sendo seguidos.

## **8. SIGILO**

**8.1** A empresa vencedora é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.

**8.2** Deverá haver termo de responsabilidade e sigilo entre a empresa vencedora e os seus empregados e prestadores de serviços da empresa vencedora, estabelecendo o compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços do objeto da licitação.

**8.3** A Empresa vencedora compromete-se ainda a:

**8.3.1** Tratar todas as informações a que tenha acesso em função do contrato em caráter de estrita confidencialidade, agindo com diligência para evitar sua divulgação verbal ou escrita, ou permitir o acesso, seja por ação ou omissão, a qualquer terceiro;

**8.3.2** Só divulgar informações acerca da prestação dos serviços objeto do contrato que envolva o nome da SMC mediante sua prévia e expressa autorização;

**8.3.3** Todas as informações veiculadas e armazenadas e/ou trafegadas nos recursos computacionais envolvidos nessa contratação, devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios funcionários, estagiários, terceiros ou parceiros da SMC, sem a autorização deste.

## **9. SETUP e PÓS SETUP**

**9.1** Setup - A empresa vencedora deverá ser responsável por todo o setup da solução desde o provisionamento, acompanhamento da migração das aplicações do ambiente atual para nova solução, execução do Dump dos bancos de dados, à implantação de métricas de monitoração e capacidade;

9.2 Pós Setup - A empresa selecionada deverá efetuar treinamento para a equipe de tecnologia da Secretaria Municipal de cultura, demonstrando como acessar as ferramentas ofertadas.

9.3 Todos os itens constantes neste Termo de Referência, deverão ser entregues preferencialmente no idioma português do Brasil.

9.4 Os itens constantes neste Termo de Referência, deverão ser entregues na modalidade Cloud e disponibilizados de forma imediata.

## **10. OBRIGAÇÕES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA DE SÃO PAULO**

### 10.1 São obrigações da SMC:

- a) Receber os produtos no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- b) Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação dos mesmos;
- c) Comunicar à empresa vencedora, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- d) Acompanhar e fiscalizar, através do Departamento de Tecnologia da Informação, o cumprimento das obrigações da empresa vencedora;
- e) Efetuar pagamento à empresa vencedora no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- f) Efetuar o acompanhamento em tempo real do uso dos recursos utilizados no ambiente de nuvem;

g) A SMC não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela empresa vencedora com terceiros, ainda que vinculados ao fornecimento do material, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da empresa vencedora, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **11. DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA VENCEDORA**

11.1.1 São obrigações da Empresa vencedora:

a) A Empresa vencedora deverá cumprir todas as obrigações constantes do Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

b) Comunicar a SMC, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

c) Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital e seus anexos;

d) Durante o prazo de vigência do contrato, a empresa vencedora do processo deverá indicar o canal de atendimento por prestar todo o suporte de utilização da solução em sua totalidade, onde será possível a solicitação de informações, auxílio à correção de problemas, abertura de tickets, acompanhamento de todas as solicitações e também plataforma para gerenciar todas as soluções.

e) Deverá ainda, garantir o funcionamento e sustentação de todos os softwares inerentes à Infraestrutura de Cloud Computing necessários para a prestação dos serviços, incluindo, necessariamente os softwares de monitoração, backup/restore, aferição dos níveis de serviço, segurança da informação, sistemas operacionais e bancos de dados;

f) comprovar, como condição de assinatura de Contrato, que é uma empresa certificada e autorizada a comercializar os serviços e prestar suporte técnico do fornecedor do Datacenter que irá hospedar a solução de Cloud Computing. Esta comprovação poderá ser feita através de Carta do fornecedor do Datacenter.

f.1) Caso o documento fornecido, na forma acima, esteja em idioma estrangeiro, este deverá ser devidamente traduzido para o idioma português por tradutor juramentado.

## **12. LOCAL E PRAZO DE ENTREGAS**

12.1 Os itens deverão ser entregues em até 05 (cinco) dias corridos contados da data da assinatura do contrato.

## **13. TREINAMENTO**

13.1 A empresa vencedora deverá prover todo treinamento necessário para que o administrador da SMC possa fazer a gestão, configuração e administração das licenças. O treinamento deverá ser ministrado para um grupo de no mínimo 03 pessoas da equipe de tecnologia, no prazo de até 05 dias após a implantação de todo ambiente cloud.

13.1.1 A empresa vencedora deverá prover todo treinamento necessário para que todos os usuários possam executar suas atividades utilizando os aplicativos implantados.

## **14. CARACTERÍSTICAS DE ADMINISTRAÇÃO**

14.1 A empresa vencedora deverá fornecer uma console de administração para gerenciamento total do ambiente a Secretaria Municipal de Cultura, com todas as permissões necessárias para o desenvolvimento de quaisquer atividades, dando total autonomia aos Especialistas em Tecnologia do Secretaria Municipal de Cultura;

## **15. DISPONIBILIDADE**

15.1 Após ativação a empresa vencedora deverá garantir disponibilidade do software e do ambiente de computação em nuvem superior a 99,5% do tempo por mês. Para cálculo da disponibilidade as paradas programadas serão consideradas como tempo indisponível.

15.2 O software e ambiente de computação em nuvem devem prever backup das informações para recuperação quando necessário.

15.3 O software e o ambiente de computação em nuvem deverão ter características de segurança que permitam a proteção e recuperação dos dados.

15.4 A empresa licitante vencedora deverá encaminhar mensalmente, o Relatório de Disponibilidade, onde apresente o índice de disponibilidade mensal de cada um dos serviços prestados no mês anterior ao qual não poderá ser inferior a 99,5% do tempo.

15.5 Os serviços contratados serão considerados indisponíveis a partir do momento em que eventuais problemas forem detectados até o seu retorno às condições plenas de funcionamento.

15.6 Caso o índice de disponibilidade de um serviço fique abaixo do valor apresentado de 99,5% no mês a empresa licitante vencedora deverá conceder desconto no faturamento relativo ao período de indisponibilidade do respectivo serviço.

15.6.1 O desconto deverá ser realizado automaticamente pela Empresa vencedora de acordo com o período de indisponibilidade do serviço no mês.

15.7 Não serão consideradas indisponibilidades as seguintes situações: Paradas programadas pela Empresa vencedora com aviso de, pelo menos, 3 (três) dias úteis de antecedência a área gestora do Contrato.

## **16.DA GARANTIA**

16.1 A Empresa vencedora deverá garantir o funcionamento dos itens pelo prazo contratado contados da emissão da nota fiscal fatura.

16.2 A garantia deverá incluir o fornecimento de atualizações e correções de software pelo prazo contratado contados da emissão da nota fiscal/fatura.

## **17.DO SUPORTE TÉCNICO**

17.1 O atendimento de suporte tem o intuito de recolocar os produtos em seu perfeito estado de uso, funcionamento e desempenho e demais atividades necessárias de acordo com os manuais de manutenção do fabricante e normas técnicas específicas para cada caso;

17.2 A Empresa vencedora deverá Disponibilizar serviço de suporte técnico, manutenção, configuração, testes com funcionamento ininterrupto, sete dias por semana e vinte e quatro horas por dia, pró-ativo, que possa ser demandado por internet e telefone (0800), para comunicação de problemas ou falhas técnicas relativas ao acesso à Internet ou solicitação de serviços, que deverá ainda contemplar as seguintes características:

17.3 Abertura de chamados através de Internet e Central 0800 com atendimento em português e número ilimitado de chamados:

17.3.1 A cada chamado deve ser atribuído um número para acompanhamento e controle.

17.3.2 O atendimento será realizado de forma remota, eventualmente requerendo conexão via internet aos equipamentos da Contratante, e deverá sempre ser acompanhado por um técnico da Contratante.

17.3.3 Ao final de cada chamado deverá ser gerado um documento relatando o problema ocorrido e a solução adotada.

17.4 Em problemas detectados nos produtos ofertados considere-se o seguinte:

17.4.1 Caso haja suspensão total no funcionamento das soluções fornecidas, o atendimento e suporte da Empresa vencedora deverá iniciar em até 02 horas após a abertura do chamado.

17.4.2 Caso o problema detectado acarrete em suspensão parcial ou degradação das funcionalidades da solução fornecida, o atendimento e suporte da Empresa vencedora deverá iniciar em até 4 horas após a abertura do chamado.

## **18. PROPRIEDADE DA BASE DE DADOS**

18.1. Toda informação, gerada ou transformada pela Secretaria Municipal de Cultura nos recursos computacionais da Empresa vencedora é de propriedade única e exclusiva da SMC;

18.2. No encerramento do contrato a Empresa vencedora deverá entregar todas as informações de propriedade da SMC em meio eletrônico, em formato a ser definido pelo SMC, como, scripts, configurações, procedimentos, relatórios de melhoria de serviço e acompanhamento de ações realizadas na vigência do contrato, que permita a correta migração dos serviços para outro ambiente de infraestrutura de Cloud Computing;

18.3. A base de dados de soluções de Atendimento Técnico, contendo todos os históricos e procedimentos deverão ser disponibilizados pela Empresa vencedora em formato padrão e com a sua estrutura de dados.

18.4. Toda a documentação atualizada dos serviços deverá ser disponibilizada em padrão de mercado.

## **19. RESCISÃO POR DESCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

19.1. A SMC, a seu exclusivo critério, poderá rescindir o Contrato, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis, bem como da responsabilização civil, nas hipóteses de:

- a) Indisponibilidade total do objeto por um período superior a 24 (vinte e quatro) horas, intercaladas, contadas dentro de um período de 30 (trinta) dias.
  
- b) Indisponibilidade total do objeto for superior a 12 (doze) horas ininterruptas, contadas dentro de um período de 30 (trinta) dias.

## **20. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

20.1 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa participante, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) aptidão para o desempenho anterior de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos, com o objeto do presente processo de aquisição.