

**APÊNDICE “A”**

**REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO**

# DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO

* 1. Contratação de solução Linux Red Hat Enterprise, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, bem como seus componentes e serviços de suporte técnico oficial do fabricante, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Item** | **Descrição** | **Partnumber/SKU** | **CÓD.PMCTIC** | **Unidade de Medida** | **Quantidade** |
| 1 | Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard (36 meses). | RH00002F3 | N/A | Subscrições | 26 |
| 2 | Red Hat OpenShift Container Platform Premium -2 Cores or 4 vCPUs. | MCT 2735 | N/A | Subscrições | 16 |
| 3 | Red Hat Ansible Automation, Standard - 100 Managed Nodes. | MCT3691 | N/A | Subscrições | 3 |
| 4 | Serviço de Suporte técnico | - | N/A | Serviços | 36 |

* 1. A solução deverá garantir pelo fornecedor e/ou fabricante a total independência tecnológica, evitando a interrupção dos serviços ao término/cancelamento do contrato e vigência da subscrição.

# DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

* 1. Subscrição para o Sistema Operacional Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenter, Standard.  e seus componentes:
  2. **Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard (ITEM I)**
     1. Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters, Standard (3 anos)
  3. **Red Hat OpenShift Container Platform Premium -2 Cores or 4 vCPUs: (ITEM 2)**
     1. Red Hat OpenShift Container Platform Premium (2 Cores or 4 vCPUs)
  4. **Red Hat Ansible Automation, Standard - 100 Managed Nodes: (ITEM 3)**
     1. Red Hat Ansible Automation, Standard (100 Managed Nodes)
  5. **Serviços de Suporte Mensal 36 (Meses): (ITEM 4)**
     1. Serviço de Suporte Técnico para sustentação de ambiente de missão crítica (cluster não produtivo / produtivo);
     2. Contratação de suporte técnico para acompanhamento e apoio à sustentação das soluções Red Hat, de acordo com as necessidades dos serviços, sistema e infraestrutura da ANTT.
     3. Apoio ao time técnico da ANTT para análise e resposta rápida a incidentes.
     4. Apoio e acompanhamento de mudanças nos ambientes de missão crítica que utilizem os produtos Red Hat.
     5. Suporte proativo para verificações da saúde e performance dos produtos Red Hat.
     6. Relatórios técnicos e gerenciais periódicos das soluções Red Hat.
     7. Avaliação das novas versões dos produtos em compatibilidade com a infraestrutura da ANTT.
     8. Execução e Acompanhamento das atualizações das soluções e aplicação de patchs.
     9. Profissionais na modalidade remota.

# REQUISITOS GERAIS

* 1. Possuir interface em Inglês ou Português (Brasil);
  2. Possuir serviço de atualização, consistindo nas alterações corretivas que forem necessárias ao perfeito funcionamento das Subscrição para plataforma Red Hat Enterprise Linux, bem como as alterações evolutivas representadas por novas versões ou “releases”;
  3. Permitir as atualizações da subscrição para plataforma Red Hat Enterprise Linux de maneira automática, utilizando-se de repositórios de acesso seguros, fornecidos para solução;
  4. Permitir a possibilidade de upgrade e downgrade da versão do software sem ônus adicional para a CONTRATANTE;
  5. Especificamente quanto aos componentes da plataforma Red Hat Enterprise Linux, deverão ser homologados para execução no sistema operacional adotado pela CONTRATANTE.
  6. Todos os softwares e módulos das licenças Red Hat Enterprise Linux ofertados devem ser suportados na modalidade de subscrição;
  7. A subscrição:
     1. Deverá abranger todo o escopo do projeto;
     2. Deverá cobrir todos os servidores físicos ou virtuais estipulados;
     3. Não deverá haver restrições técnicas em relação à quantidade de usuários que farão acesso simultâneo à solução; e
  8. Não serão admitidos quaisquer componentes de software em versões inferiores as designadas neste documento.
  9. A solução a ser ofertada pela licitante, onde os dados serão persistidos e/ou processados deverá ser inteiramente open source, garantido que a CONTRATANTE possa manter uma política futura de escolha para o gerenciamento dos dados.
  10. A interface integrada de administração não poderá causar overhead nos servidores de bancos de dados por ela gerenciados;
  11. A interface integrada de administração deverá permitir a utilização de repositórios dos softwares que melhor atendam às necessidades da CONTRATANTE, podendo ou não armazená- los localmente;
  12. A interface integrada de administração deverá permitir a identificação das alterações realizadas nos arquivos de configuração, que forem por ela manipulados.
  13. A CONTRATADA deverá disponibilizar um acesso a base de conhecimento da solução entregue para consultas de documentos técnicos, soluções de problemas.

# REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

* 1. **Características de Rede:**
     1. Ser compatível com os serviços DNS (Domain Name Server);
     2. Ser compatível com um dos seguintes protocolos de transporte: TCP (Transmission Control Protocol) ou UDP (User Datagram Protocol);
     3. Permitir a configuração do número da porta TCP/UDP (definida pela CONTRATANTE) dos componentes do produto, visando estabelecimento de qualidade de serviço (QoS); e
     4. Ser compatível com o protocolo TCP/IP (Internet Protocol) versão 4 (IPv4).
  2. **Navegadores Web:**
     1. Chrome, versão 16 e superiores;
     2. Firefox versão 23 e superiores;
  3. **Sistemas Operacionais suportados para instalação:**
     1. Distribuições Linux: CentOS versão 7.5 e superiores, ou Red Hat Enterprise Linux versão 7.5 e superiores.
  4. **Ser compatível com a seguinte arquitetura de Hardware:**
     1. Processadores físicos multinúcleos, no padrão CISC(x86), com extensões 64 bits e instruções de virtualização assistida por hardware;
     2. Executar em plataforma x86 de 64 bits;
     3. Servidores que operem com memória RAM de 64GB ou superior.
  5. **Compatibilidade com ambiente virtualizado:**
     1. VMware vSphere Hypervisor (ESXi) 5.1 e versões superiores, Hyper-V, VirtualBox e oVirt Manager/Nodes 4.3.10.
  6. Cada software componente da solução deverá ser entregue com toda documentação técnica (em inglês ou português brasileiro), contendo suas especificações detalhadas (drivers, sistema operacional, etc.);
  7. A documentação técnica exigida refere-se aos manuais necessários à instalação e configuração da solução, contendo informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, operação e administração com índice analítico, podendo este ser em formato impresso ou digital.

# REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO 24X7 e 8x5 COM NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (SLA)

* 1. A subscrição incluindo o serviço de suporte técnico e a assistência para o Sistema Red Hat Enterprise Linux que compõem a solução será de 36 (trinta e seis) meses.
  2. O suporte técnico contempla atividades como:
     1. Gestão de Eventos e Incidentes: a gestão de incidentes é uma prática que tem como objetivo principal o restabelecimento da operação normal do serviço o mais rápido possível, minimizando os prejuízos à operação do negócio e garantindo assim o melhor nível de serviço e disponibilidade;
     2. Atendimento para manutenção corretiva e preventiva de falhas de qualquer severidade, estendida às configurações e parametrizações, realizado por meio de profissionais especialistas no Sistema Red Hat Enterprise Linux.
     3. Orientações sobre uso, configuração e instalação do Sistema Red Hat Enterprise Linux e seus componentes;
     4. Questões sobre compatibilidade e interoperabilidade do Sistema Red Hat Enterprise Linux e seus componentes;
     5. Interpretação da documentação do Sistema Red Hat Enterprise Linux e seus componentes pertencentes;
     6. Orientações para identificação de causa de falhas do Sistema Red Hat Enterprise Linux e seus componentes;
     7. Suporte, atuando em problemas relacionados aos produtos, componentes e softwares da solução;
     8. Instalação, configuração, ajustes e manutenção das ferramentas e componentes da solução;
     9. Identificação e correção de problemas;
     10. Ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas da plataforma da solução ofertada;
     11. Assistência técnica especializada para investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos aos produtos fornecidos;
     12. Fornecimento de informações e esclarecimentos de dúvidas sobre instalação, administração, configuração, parametrização, otimização ou utilização dos produtos adquiridos;
     13. Implementação e validação de trilhas de auditoria;
     14. Orientação para análise e sugestões de melhoria do ambiente;
     15. Definição, implementação e execução de testes periódicos;
     16. Orientação para a execução de procedimentos de atualizações da solução;
     17. Criação e execução periódica de serviços de monitoramento de instâncias do Sistema Red Hat Enterprise Linux que facilitem o acompanhamento do desempenho e a antecipação e a resolução de problemas;
     18. Intervenção no código fonte do Sistema Red Hat Enterprise Linux e demais componentes quando identificada como necessária para soluções de contorno ou resolução definitiva de problemas de nível crítico;
     19. Prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento dos componentes/ferramentas do Sistema Red Hat Enterprise Linux, de acordo com as melhores práticas publicadas pela comunidade.
  3. O suporte técnico, nas modalidades 24X7 e 8x5, será contratado para cada equipamento servidor/nó (físico/virtual), prevê estrita observância do Acordo de Nível Mínimo de Serviço definido no Acordo de Nível de Serviços.
  4. A abertura de chamados de suporte será o meio pelo qual a CONTRATANTE formalizará a necessidade de manutenção e suporte junto à CONTRATADA;
  5. Não haverá custos adicionais para a CONTRATANTE por este serviço acessório, quando da abertura de chamados técnicos e, também, não haverá limites para a quantidade de chamados;
  6. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento em regime 24X7 e 8x5, possibilitando o contato direto com a equipe de suporte, objetivando a abertura de chamados e a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento da solução;
  7. O suporte deve ser em português (Brasil);
  8. A abertura de chamados deverá, preferencialmente, ser efetuada por meio de sistema específico de gestão de chamados em língua portuguesa, disponibilizado na Internet pela CONTRATADA, mediante acesso autenticado com login exclusivo da CONTRATANTE;
  9. Os chamados poderão ser abertos diretamente com a CONTRATADA, através de ligação telefônica gratuita (0800) no idioma português (Brasil), website, e-mail, sendo de obrigatoriedade o registro no sistema de gestão de chamados;
  10. O sistema de chamados deve ser em língua portuguesa e permitir a abertura, acompanhamento, listagem e fechamento de chamados;
  11. Todos os chamados, independentemente de sua criticidade, deverão receber um número único de identificação (protocolo) e deverá registrar ao menos as seguintes informações:
      1. Data e hora da abertura do chamado;
      2. Identificação do solicitante;
      3. Identificação do atendente;
      4. Nível de severidade da ocorrência;
      5. Descrição da Ocorrência;
      6. Histórico de atendimento;
      7. Descrição da resolução;
      8. Data e hora do encerramento; e
      9. Responsável pelo encerramento.
  12. Os chamados técnicos poderão ser atendidos nas modalidades web ou telefônico, remotamente, desde que utilizando ferramenta de acesso remoto seguro e fornecida pela CONTRATADA.
  13. Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar a CONTRATANTE para obter o ateste final. Entende-se por atendimento terminado quando o fato motivador de sua abertura for verificado pela CONTRATANTE, não mais existir e dado o ateste através do sistema da CONTRATADA, registrando-se data e hora do fechamento.
  14. Chamados fechados sem anuência da CONTRATANTE ou sem que os problemas tenham sido de fato resolvidos deverão ser reabertos e os prazos serão contados a partir da abertura original dos chamados, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
  15. Para fins de cálculo do período decorrido para solução da ocorrência de software, será contabilizado o prazo entre a formalização e o fechamento efetivo da ocorrência – seja essa solução de caráter definitivo ou provisório com a disponibilização de solução de contorno.
  16. Em caso de impossibilidade da disponibilização de solução de contorno ou definitiva das ocorrências de software, dentro dos prazos estabelecidos, a CONTRATADA deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com justificativa e previsão de novo prazo, contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado, podendo a CONTRATANTE aceitar ou não a justificativa.
  17. Relativamente à manutenção corretiva de software, os componentes danificados deverão ser substituídos, entregues, instalados e configurados, de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso e com todas as funcionalidades operacionais.
  18. Qualquer manutenção e/ou intervenção por solicitação da CONTRATADA da solução, mesmo não implicando inoperância da solução ou alteração de suas características, deverá ser agendada e acordada previamente com a CONTRATANTE.
  19. Durante todo o período de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, um relatório em português (Brasil) contendo o registro de todas as ocorrências de suporte técnico do mês ou indicar a maneira de obtê-lo no sistema de abertura de chamados.
  20. A CONTRATADA manterá cadastro das pessoas indicadas pela CONTRATANTE, as quais poderão efetuar abertura e autorizar o fechamento de chamados, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço.
  21. O atendimento deverá ser efetuado por profissional(is) certificado(s) e capacitado(s) com conhecimentos sobre toda a solução.
  22. É vedada a subcontratação de outra empresa para o fornecimento do objeto da contratação, salvo com a devida autorização da CONTRATANTE, nos termos do art. 122 da Lei 14.133/21.

# ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS

* 1. Os chamados técnicos deverão ser classificados e atendidos de acordo com o nível de criticidade do problema ou demanda que o originou, sendo a classificação dividida em 4 níveis:
     1. **Crítica:** problema causa comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência;
     2. **Alta:** problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais;
     3. **Média:** problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante, comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema;
     4. **Baixa:** esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas. Um chamado técnico pode, a depender da evolução da gravidade do problema, ser escalado de graduação de severidade, com os prazos de solução do problema sendo considerados o do novo nível de severidade e começando a ser contabilizados a partir do momento da escalação do chamado ao novo nível.
  2. Para chamados de severidade Crítica, Alta, Média ou Baixa, no início dos atendimentos realizados e os prazos de solução estão especificados na tabela a seguir:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS** | | | | | | | |
| **Severidade** | **Descrição** | **Prazo de atendimento** | | | | | |
| **TMIA** | | **TMSO** | | **TMSDC** | |
| **24x7** | **8x5** | **24x7** | **8x5** | **24x7** | **8x5** |
| Crítica | Problema causa  comprometimento ou interrupção de funcionalidades essenciais para a operação do negócio, com perda ou paralisação total de sistemas em produção e a situação constitui uma emergência. | 15min | 2h | 4h | 8h | 24h | 48h |
| Alta | Problema interrompe operações, mas é mantida a operação do ambiente, ainda que com restrições de desempenho ou de funcionalidades não essenciais. | 30min | 3h | 8h | 24h | 48h | 60h |
| Média | 1. Problema não causa nenhuma perda de funcionalidade, constitui erro irrelevante comportamento incorreto ou erro de documentação, que de nenhuma maneira impede a operação do sistema. | 2h | 4h | 24h | 48h | 60h | 72h |
| Baixa | Esclarecimento de dúvidas ou consultas técnicas. | 8h | 8h | 48h | 48h | 72h | 72h |

1. TMIA – Tempo Máximo para o Início do Atendimento;
2. TMSO – Tempo Máximo para Solução Operacional, requerido para que o serviço ou o sistema impactado volte a funcionar, independentemente de ter sido resolvida a causa raiz do problema;
3. TMSDC – Tempo Máximo para a Solução Definitiva do Chamado, situação em que o serviço esteja plenamente funcional e a causa raiz do problema é eliminada.
   1. Esgotado o prazo e as possibilidades de resolver o incidente remotamente, a CONTRATADA estará obrigada a comparecer nas dependências do CONTRATANTE na obrigação de continuar o atendimento de forma presencial, por meio do comparecimento de profissional capacitado em até 24 (vinte e quatro) horas, sem custos adicionais para o CONTRATANTE, em observância à supremacia do interesse público de reverter situações de indisponibilidade.
   2. No atendimento dos chamados, para efeitos de apuração do tempo gasto pela CONTRATADA, para a disponibilização da solução definitiva, serão desconsiderados os períodos em que a CONTRATANTE estiver responsável por executar ações necessárias para a análise e solução da ocorrência.
   3. Considerando que a solução da ocorrência pode envolver, em caso de falha irrecuperável em qualquer componente, a necessidade de sua troca, mesmo com a adoção de solução de contorno e respeitando os prazos definidos para cada severidade informada, deverá ser providenciada pela CONTRATADA a troca dos componentes no prazo máximo de até 15 dias úteis, a partir da formalização da falha irrecuperável e aplicação da solução de contorno, devidamente informados no sistema de chamados ou por e-mail.

# SERVIÇO DE SUPORTE PARA O SISTEMA RED HAT ENTERPRISE LINUX NA INFRAESTRUTURA DA ANTT.

* 1. O serviço de suporte para a plataforma Red hat enterprise linux será executado mensalmente contemplando as seguintes atividades:
     1. O apoio técnico ao Profissionais de TI da ANTI no ambiente;
     2. O acompanhamento técnico, On-Site, assim como, um trabalho proativo na área de infraestrutura, objetivando garantir a melhor adoção das tecnologias;
     3. A orientação na criação e manutenção de projetos de infraestrutura e de aplicativos, acompanhando sua configuração, instalação e implantação, com monitoramento e gerênciamento do desempenho dos servidores físicos e virtuais;
     4. Avaliar, diagnosticar e propor aperfeiçoamento de aplicativos buscando a total integração entre eles, interagindo nas diversas plataformas implantadas;
     5. Propor ações de segurança do ambiente e código (precauções e restrições);
     6. Gerar projetos personalizações da solução, otimizando a utilização dos recursos computacionais disponíveis;
     7. Integrar os sistemas corporativos e propor padronizações adotando os conceitos da disciplina de usabilidade;
     8. Migração de dados.
     9. A orientação e manutenção de projetos de Extração, Transformação e Carga de Dados- ETL, acompanhando sua configuração, instalação e implantação, com monitoramento e gerência - mento do desempenho;
     10. A Avaliação, o diagnóstico e a proposta de aperfeiçoamento de infraestrutura de TI buscando a integração entre os sistemas existentes;
     11. A proposta de ações de segurança do ambiente Extração, Transformação e Carga de Dados - ETL e dos códigos (precauções e restrições);
     12. A identificação de problemas relacionados à baixa performance no ambiente computacional, corrigindo problemas e otimizando sistemas de Extração, Transformação e Carga de Dados - ETL, elaborando relatório de causas e soluções;
     13. A realização de serviços de mentoring de forma geral com o objetivo de otimizar a utilização dos recursos Extração, Transformação e Carga de Dados - ETL;
     14. A orientação e manutenção de projetos de infraestrutura, acompanhando sua configuração, instalação e implantação, com monitoramento e gerenciamento do desempenho dos servidores físicos e virtuais;
     15. A proposta de ações de segurança do ambiente e do código (precauções e restrições);
     16. A identificação de problemas relacionados à baixa performance no ambiente computacional, corrigindo problemas e otimizando sistemas, elaborando relatório de causas e soluções;
     17. A realização de serviços de mentoring de forma geral com o objetivo de otimizar a utilização dos recursos computacionais disponíveis.
  2. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados a partir do dia seguinte ao registro da solicitação de abertura da Ordens de Serviço (OS), para se reunir com o solicitante, remotamente ou presencialmente, com a finalidade de definir o escopo e forma de tratamento da demanda apresentada. Nesta reunião a CONTRATADA obterá os insumos necessários para realizar a definição do número de horas e do cronograma de execução da respectiva Ordem de Serviço (OS). A data da reunião deverá ser agendada em comum acordo com a CONTRATANTE.
  3. Os serviços de supporte compreendem o atendimento de demandas para elaboração de diagnósticos, levantamento de requisitos, análise e modelagem de dados, operação assistida, manutenções evolutivas e adaptativas, expansão dos cenários, melhoria de processos, desenvolvimento de soluções/aplicações de interface de usuários para coleta e/ou entrada de dados.
  4. O atendimento sob demanda deverá ser efetuado por profissional(is) certificado(s) e capacitado(s) com conhecimentos sobre toda a SOLUÇÃO, especificamente nos ambientes da área de Tecnologia da Informação, que deverão ser obrigatoriamente acompanhados por funcionário da CONTRATANTE, mediante solicitação via Ordem de Serviço, de forma presencial ou por meio de acesso remoto. Todas as despesas decorrentes de transporte, hospedagem e alimentação correrão por conta da CONTRATADA.
  5. A prestação do serviço deverá ser executada em horário comercial (segunda-feira à sexta- feira, das 08h às 12h e das 14h às 18h), respeitando-se o Calendário local, conforme a quantidade

anual de Subscrições estabelecidas bem como o descrito na Ordem de Serviço, salvo definição contrária, realizada em comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

* 1. A ordem de serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e a qual servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.
  2. Uma ordem de serviço somente é encerrada quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, houver justificativa aceita pelo fiscal técnico para a sua não execução.
  3. O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a empresa contratada às penalidades previstas neste Termo de Referência e no contrato.
  4. No caso de necessidade de alteração ou suspensão da ordem de serviço após seu encaminhamento à empresa contratada e antes do início de sua execução, a CONTRATANTE deverá cancelar a ordem de serviço e, se for o caso, abrir uma nova, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços.
  5. Para fins de aferição dos indicadores, somente serão consideradas as ordens de serviço formalmente encerradas.
  6. Após o início da execução de uma ordem de serviço, caso haja necessidade da CONTRATANTE de alterar os termos estabelecidos, essa poderá ser encerrada ou complementada por meio de emissão de uma solicitação de mudança de serviço.
  7. Caso seja emitida uma solicitação de mudança de serviço, o prazo para alocação dos recursos necessários a execução de novos serviços solicitados será o mesmo daquele admitido para início da execução de uma ordem de serviço.
  8. A empresa contratada, caso não concorde com as condições estabelecidas na ordem de serviço, poderá, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, apresentar uma nova proposta de execução com a documentação pertinente para validação. Caso haja concordância da CONTRATANTE, a critério desta, a ordem de serviço será reemitida e um novo prazo estabelecido; caso contrário, ou seja, caso a CONTRATANTE recuse a proposta apresentada, a ordem de serviço e os seus prazos ficam mantidos.
  9. A empresa contratada deverá realizar verificação da qualidade dos produtos gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.
  10. Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, a CONTRATANTE deverá fazer os apontamentos necessários na ordem de serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à empresa contratada para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.
  11. Mesmo uma ordem de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova ordem de serviço, sem remuneração à empresa contratada, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova ordem de serviço.

# ---------------------------------------- FIM DO APÊNDICE “A” ---------------------------------------