



PREGÃO ELETRÔNICO nº 086/2026
Processo Administrativo Eletrônico nº 8.033/2026

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. ÓRGÃO SOLICITANTE: SELICON

2. OBJETO:

2.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva de servidores, storages, switches SAN, switches TOR, racks, PDUs e demais equipamentos HPE (Hewlett Packard Enterprise Ltda.) descontinuados (EOSL), incluindo fornecimento de peças, suporte técnico especializado e atendimento on-site, no modelo TPM (Third Party Maintenance).

2.2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

LOTE ÚNICO	Unidade	Quantidade
Prestação de serviços especializados de manutenção preventiva e corretiva de servidores, storages e demais equipamentos de data center, incluindo fornecimento de peças e suporte técnico, destinados a equipamentos descontinuados da HPE (Hewlett Packard Enterprise Ltda.), no modelo TPM (Third Party Maintenance)	Meses	12

2.2.1. Trata-se de suporte de softwares e equipamentos de Missão Crítica do fabricante HP em funcionamento no data center da Prefeitura de Juiz de Fora

2.2.2. Considerando a condição de equipamentos descontinuados (EOSL), a CONTRATADA deverá possuir cadeia de suprimentos compatível com o objeto, responsabilizando-se pela obtenção e fornecimento das peças necessárias à manutenção dos equipamentos constantes deste Termo de Referência.

2.3. LISTAGEM DOS EQUIPAMENTOS

RACKS – PDUs – K MVs			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
AF002A	Gabinete 42U, modelo 10642 G2 (rack 1)	USE823BML7	1



AF002A	Gabinete 42U, modelo 10642 G2 (rack 2)	BRC2321SH3	1
AF002A	Gabinete 42U, modelo 10642 G2 (rack 3)	USE822BFYR	1
	KVM - Interface Adapater (USB, CAT5)	396633-001	7
AF616A	KVM - Switch Gerenciador HP (0x2x8)	513735-001	1
AZ870A	KVM - Terminal Console HP TFT7600	612371-001	1
228481-002	PDU 24A, 200-240 VAC 1P (Rack 1,2 e 3)		6
SERVIDORES RACK			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	HP DL380 G5 Base Storage Server	2UX81805D0	1
458568-201	HP ProLiant DL380R05	BRC824N08L	1
458568-201	HP ProLiant DL380R05	BRC824N08N	1
458568-201	HP ProLiant DL380R05	BRC824N08Q	1
458568-201	HP ProLiant DL380R05	BRC824N08R	1
491324-001	HP DL380 G6 E5530 Base BR Svr	BRC005N00T	1
491324-001	HP DL380 G6 E5530 Base BR Svr	BRC005N00V	1
491324-001	HP DL380 G6 E5530 Base BR Svr	BRC008N04G	1
589150-201	HP DL380 G7	BRC103N0D3	1
589150-201	HP DL380 G7	BRC103N0FD	1
653200-B21	HP DL380p G8	BRC2321SH4	1
653200-B21	HP DL380p G8	BRC2321SH5	1
653200-B21	HP DL380p G8	BRC2321SH6	1
653200-B21	HP DL380p G8	BRC2321SH7	1
653200-B21	HP DL380p G8	BRC2321SH8	1
653200-B21	HP DL380p G8	BRC2321SH9	1
669776-S05	HP DL380p G8 (Peq Cap)	BRC2341V9R	1
DISCOS SERVIDORES GEN 5			
DISCOS HP DL380 G5 Base Storage Server			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	Dual Port SAS 15k 36GB	418397-001	1
	Dual Port SAS 15k 146GB	512744-001	1
DISCOS HP ProLiant DL380R05 BRC824N08L			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	6G DP SAS 10k 300GB	507284-001	1
	DP SAS 10K 146GB	432320-001	1
DISCOS HP ProLiant DL380R05 BRC824N08N			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	DP SAS 10K 146GB	432320-001	1
	DP SAS 10K 146GB	432320-001	1
DISCOS HP ProLiant DL380R05 BRC824N08Q			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	DP SAS 10K 146GB	432320-001	1
	DP SAS 10K 146GB	432320-001	1
DISCOS HP ProLiant DL380R05 BRC824N08R			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	DP SAS 10K 146GB	432320-001	1
	DP SAS 10K 146GB	432320-001	1
DISCOS SERVIDORES GEN 6			
DISCOS HP DL380 G6 E5530 Base BR Svr BRC005N00V			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	6G DP 10K SAS 300GB	507284-001	1
	DP 10K SAS 146GB	418399-001	1
	DP 10K SAS 146GB	418399-001	1
DISCOS HP DL380 G6 E5530 Base BR Svr BRC008N04G			



Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	3G 7,2K SATA MDL 1TB	626162-001	1
	7,2K SATA MDL 500GB	508035-001	1
	7,2K SATA MDL 500GB	508035-001	1
	7,2K SATA MDL 500GB	508035-001	1
HP DL380 G6 E5530 Base BR Svr BRC005N00T			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	6G DP 10K SAS 300GB	507284-001	1
	6G DP 10K SAS 300GB	507284-001	1
	6G DP 10K SAS 300GB	507284-001	1
DISCOS SERVIDORES GEN 7			
DISCOS HP DL380 G7 BRC103N0D3			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	6G DP 7,2K SAS MDL 500GB	508009-001	1
	6G DP 7,2K SAS MDL 500GB	508009-001	1
DISCOS HP DL380 G7 BRC103N0FD			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	6G DP 7,2K SAS MDL 500GB	508009-001	1
	6G DP 7,2K SAS MDL 500GB	508009-001	1
DISCOS SERVIDORES GEN 8			
DISCOS HP DL380p G8 BRC2321SH4			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	7,2K SAS 1TB	832984	1
	7,2K SAS 500GB	653953	1
DISCOS HP DL380p G8 BRC2321SH5			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	7,2K SAS DS 1TB	832984	1
	7,2K SAS DS 1TB	832984	1
DISCOS HP DL380p G8 BRC2321SH6			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	7,2K SAS 500GB	653953	1
	7,2K SAS 500GB	653953	1
DISCOS HP DL380p G8 BRC2321SH7			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	7,2K SAS 500GB	653953	1
	7,2K SAS 500GB	653953	1
DISCOS HP DL380p G8 BRC2321SH8			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	7,2K SAS 500GB	653953	1
	7,2K SAS 500GB	653953	1
DISCOS HP DL380p G8 BRC2321SH9			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	7,2K SAS 500GB	653953	1
	7,2K SAS 500GB	653953	1
DISCOS HP DL380p G8 BRC2321SH4			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	10K SAS 300GB	653955	1
	10K SAS 300GB	653955	1
	10K SAS 300GB	653955	1
	10K SAS 300GB	653955	1
	10K SAS 300GB	653955	1
	10K SAS 300GB	653955	1
SWITCHES SAN			



SERVIDORES RACK			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	HP 8/8 (8)-ports Enabled SAN Switch	USB820VLVS	1
	HP 8/8 (8)-ports Enabled SAN Switch	USB820VLVP	1
	HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch	USB818XLDW	1
	HP 8/24 Base 16-ports Enabled SAN Switch	USB818XLER	1
SWITCHES TOR			
SERVIDORES RACK			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
184326006A	HP SWITCH L3 24p (1)	CN89K3L3M0	1
184326006A	HP SWITCH L3 24p (2)	CN89K3L3LB	1
STORAGES E ENCLOSURES			
STORAGES			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	HP EVA4100 2C1D Array	USE82216MW	1
	HP EVA4400 Dual Controller Array	SGA81500D8	1
ENCLOSURES EVA 4100			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	HP M5314C FC Drive Enclosure	SGA212008T	1
	HP M5314C FC Drive Enclosure	SGA207007Z	1
	HP M5314C FC Drive Enclosure	-	1
ENCLOSURES EVA 4400			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	HP M6412 Fibre Channel Drive Enclosure	SGA81000SN	1
	HP M6412-A Fibre Channel Drive Enclosure	SGA947000G	1
	HP M6412-A Fibre Channel Drive Enclosure	SGA94604EF	1
DISCOS HP M6412-A Fibre Channel Drive Enclosure SGA81000SN			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	DP 10K 450GB	518734-001	3
	DP 15K 450GB	454412-001	3
DISCOS HP M6412-A Fibre Channel Drive Enclosure SGA94604EF			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	DP 10K 450GB	518734-001	7
	DP 15K 450GB	454412-001	5
DISCOS HP M6412 Fibre Channel Drive Enclosure SGA947000G			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	DP 15k 146GB	454410-001	10
DISCOS HP M5314C FC Drive Enclosure SGA207007Z			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	600Gb 15k FC	531995-001	10
DISCOS HP M5314C FC Drive Enclosure SGA212008T			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	600Gb 15k FC	531995-001	14
DISCOS HP M5314C FC Drive Enclosure SERIAL -			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	600Gb 15k FC	531995-001	9
SERVIDORES TORRE - PROCON SAS SEAPA			
SERVIDORES TORRE - PROCON (final 6Y) SAS (final 7C) SEAPA (final 7D)			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
761988-S05	HP ML350p Gen8 E5-2620v2 LFF Svr/Sbuy	BRC4495T6Y	1
HPE-EOSL-R8-STOR	HP ML350T06 SFF CTO Server	BRC140057C	1
HPE-EOSL-R8-STOR	HP ML350T06 SFF CTO Server	BRC140057D	1
DISCOS HP ML350T06 SFF CTO Server#BRC140057C			



Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	DP 6G 7,2k SAS MDL 1TB	606020-001	2
DISCOS HP ML350T06 SFF CTO Server#BRC140057D			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	DP 6G 7,2k SAS MDL 1TB	606020-001	2
DISCOS HP ML350p Gen8 E5-2620v2 LFF Svr/Sbuy			
Part Number	Descrição	Serial Number / Spare	Qtde
	SATA 7,2k 2TB	658102	2

2.4. Os serviços desta contratação não se enquadram como sendo bem de luxo, conforme dispõe a Seção IV do Decreto nº. 15.635/2022.

2.5. Os serviços desta contratação são caracterizados como serviços comuns, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, II – Diagnóstico da Situação Atual.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

4.1. A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, III – Possíveis Soluções.

5. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA PARA AS DESPESAS

5.1. O custo estimado da contratação é de **R\$ 16.658,00** (dezesesseis mil e seiscentos e cinquenta e oito reais) mensais. Para o período de 12 meses, o valor total estimado corresponde a **R\$ 199.896,00** (cento e noventa e nove mil e oitocentos e noventa e seis reais).

5.2. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta da dotação orçamentária:

Classificação Institucional	Classificação Funcional	Fonte de Recurso	Natureza da Despesa
701100	19.126.0005.1110.0000	150.000.000	3.3.90.39



6. DOS CRITÉRIOS DE ESCOLHA DO FORNECEDOR

6.1. O vencedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

6.2. O modo de disputa será aberto.

6.3. O objeto deste Pregão será adjudicado ao licitante cuja proposta seja considerada vencedora, desde que atendidas integralmente as condições de habilitação previstas no edital.

6.4. Da habilitação técnica:

6.4.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação através da apresentação de pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho a contento de objeto semelhante.

6.4.1.1. Comprovação de fornecimento de suporte a equipamentos servidores em EOSL com rede SAN que contenha pelo menos um Storage da família EVA.

6.4.1.2. O objeto do atestado de capacidade técnica deverá possuir quantitativo similar ou superior ao objeto em questão, particularmente na quantidade de equipamentos do tipo servidor e Storage.

6.4.1.3. Serão aceitos mais de um atestado de capacidade técnica para avaliação do aspecto quantitativo.

6.5. Da Habilitação Jurídica e Fiscal

6.5.1. A proponente, microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação da regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

6.5.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente (ME ou EPP) for declarado o vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

6.5.3. Não tendo a sociedade empresária classificada como vencedora do certame apresentado a documentação exigida, no todo ou em parte, será esta desclassificada, podendo a ela ser



aplicada as penalidades previstas na legislação que rege o procedimento, e será convocada então a sociedade empresária seguinte na ordem de classificação.

6.5.4. Todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, com o número do CNPJ e, preferencialmente, com endereço respectivo, (condição válida, também, para pagamento dos produtos, se for o caso).

6.5.5. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão ser apresentados em seu nome e de acordo com seu CNPJ, ou;

6.5.6. Se o licitante for a filial, todos os documentos deverão ser apresentados em seu nome e de acordo com o número do CNPJ da filial, exceto quanto à certidão Negativa de Débito junto ao INSS, por constar no próprio documento que é válido para matriz e filiais, Certidão de Débito relativo aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e CNDT;

6.5.7. Serão dispensados da apresentação de documentos com o número do CNPJ da filial aqueles documentos que, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz;

6.5.8. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

7. DA JUSTIFICATIVA PARA ESCOLHA DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

7.1. A contratação não será parcelada por se tratar de solução integrada de suporte à infraestrutura de data center, composta por servidores, storages, switches SAN, switches TOR, racks, PDUs, discos, cabos, transceivers e demais componentes interdependentes. A divisão do objeto em lotes poderia gerar fragmentação de responsabilidades entre fornecedores distintos, dificultando o diagnóstico de falhas, na identificação da causa raiz, o cumprimento dos SLAs e a responsabilização pela resolução dos incidentes. Assim, o agrupamento em lote único mostra-se tecnicamente adequado e mais seguro para assegurar a continuidade operacional dos serviços críticos hospedados no data center municipal.

8. DO JULGAMENTO TÉCNICO DAS PROPOSTAS

8.1. A análise técnica da proposta da licitante provisoriamente declarada vencedora, será realizada pela equipe técnica responsável pelo planejamento da contratação e visa à verificação



da conformidade dos equipamentos ofertados com as especificações indicadas neste Termo de Referência.

8.2. Os requisitos que não forem atendidos na proposta podem levar a desclassificação da licitante

8.3. A proposta deverá conter no mínimo: Razão Social, CNPJ, Endereço, Contato, especificações compatíveis com as cláusulas deste termo de referência ou referência explícita a cumprimento de todas as cláusulas do edital, valor mensal do item único, valor total e validade igual ou superior a 90 dias.

8.4. A previsão de interposição de recurso em caso de declaração de desconformidade ao final da licitação segue os parâmetros definidos pela Lei.

8.5. Declarado que a proposta não está conforme os requisitos exigidos no edital, a empresa pode apresentar recurso formal.

8.6. As empresas deverão apresentar a manifestação de intenção de recurso e consequentemente as razões de recurso no prazo de 3 (três) dias úteis.

9. DOS PARÂMETROS DA LICITAÇÃO

9.1. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

9.1.1 Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, devido à baixa complexidade do objeto a ser adquirido, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de fornecer os serviços de forma independente.

9.1.2. É prerrogativa do Poder Público, na condição de contratante, a escolha da participação, ou não, de empresas constituídas sob a forma de consórcio, com as devidas justificativas, conforme se depreende da literalidade do texto da Lei Federal n.º 14.133, que em seu artigo 15 atribui à Administração Pública a prerrogativa de admissão de consórcios em licitações por ela promovidas.

9.1.3. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nestes casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio.

9.1.4. A medida adotada com relação à vedação à participação de consórcios para o caso concreto



do presente certame, visa exatamente afastar a restrição à competição, na medida que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam prestar o serviço, reduziria o número de licitantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluíus/cartéis para manipular os preços nas licitações.

9.2. DA SUBCONTRATAÇÃO

9.2.1. Não será admitida a subcontratação.

9.2.2. A licitante vencedora não poderá repassar a responsabilidade para terceiros, garantindo assim maior controle e qualidade na execução das atividades. Essa medida busca assegurar que a licitante vencedora tenha a capacidade e expertise necessárias para realizar diretamente os serviços, evitando assim eventuais problemas decorrentes da subcontratação.

10. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

10.1. Os serviços serão prestados nesta cidade de Juiz de Fora/MG, e os endereços serão indicados pela Unidade Requisitante.

10.2. O serviço deverá atender às especificações discriminadas neste Termo de Referência e estar dentro dos padrões de aceitabilidade.

10.3. A CONTRATADA deverá suportar todos os componentes de hardware dos equipamentos listados, internos e externos, incluindo discos, cabos, baterias, qualquer componente dos servidores e storages, independente de divergências entre o cadastro do serial do equipamento consultado no fabricante e o componente em falha.

10.4. Quaisquer dúvidas sobre os equipamentos e as condições dos mesmos devem ser sanadas durante a fase prévia ao pregão eletrônico, podendo ser agendada visita ao data center, conforme termos definidos neste termo de referência.

10.5. Todas as fibras, transceivers e conexões da rede SAN entre storages, switches e servidores estão dentro do escopo do suporte e devem ser trocados em caso de defeito.

10.6. Da Central de Suporte

10.6.1 A CONTRATADA deverá possuir canal de atendimento em funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, durante toda a vigência do contrato, com no mínimo os seguintes canais de contato:

10.6.2. Telefone 0800 ou número local de Juiz de Fora para abertura de chamados.

10.6.3. Deverá possuir portal de gestão online web, para criação e acompanhamento de chamados,



acessível durante a vigência do contrato, permitindo o acesso da CONTRATANTE às informações do chamado em tempo real a qualquer momento.

10.6.4. A disponibilidade da central de atendimento em regime 24x7 não altera, por si só, a forma de contagem dos prazos de resolução definidos para cada prioridade. A contagem dos prazos observará a natureza do chamado e o prazo estabelecido na tabela de níveis de serviço.

10.6.5. O tempo para atendimento dos chamados, independente da prioridade, será de 4 horas corridas, 24x7x365.

10.6.6. O tempo para resolução é contabilizado em dia(s) úteis após o dia de criação do chamado, de acordo com a criticidade descrita na tabela de níveis de serviços, porém, para efeitos de contagem de atraso na resolução, para aplicação devida do Indicador de Tempo de Solução de Chamados, serão consideradas as horas comerciais dos dias úteis, de 08:00 às 12:00 e 13:00 às 18:00, totalizando 9 (nove) horas por dia útil.

10.6.7. A classificação da prioridade do chamado, bem como eventual reclassificação, deverá ser registrada formalmente no sistema de chamados ou por outro meio de comunicação oficial entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

10.7. Da Estrutura para o Atendimento

10.7.1. A CONTRATADA deverá manter estoque de peças a uma distância que seja possível viabilizar a logística para atendimento do SLA previsto neste documento, sem risco de atrasos.

10.7.2. A CONTRATADA deverá manter técnicos aptos a realizar o atendimento on-site e off-site para atendimento dos requisitos e prazos deste Termo de Referência.

10.8. Da substituição de discos com defeito:

10.8.1. Nos casos de substituição de discos ou outras mídias de armazenamento, a CONTRATADA deverá adotar medidas para garantir que não haja acesso não autorizado às informações eventualmente contidas nos dispositivos removidos.

10.8.2. A CONTRATADA deverá realizar a sanitização das mídias substituídas por meio de procedimento seguro e reconhecido, como sobrescrita de dados, inutilização lógica (quando aplicável) ou destruição física, observando boas práticas de mercado, tais como as descritas no NIST SP 800-88, ou norma equivalente.

10.8.3. Alternativamente, as mídias substituídas poderão permanecer sob guarda da própria CONTRATANTE, sem ônus adicional, hipótese em que a responsabilidade pelo descarte adequado será da CONTRATANTE.

10.8.4. A CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, optar pela retenção definitiva dos discos rígidos, SSDs ou quaisquer mídias de armazenamento substituídas em razão de defeito, sem ônus adicional, quando entender que a remoção da mídia representa risco à segurança da informação ou à



proteção de dados institucionais.

10.8.5. Nos casos em que a CONTRATANTE não optar pela retenção da mídia, a CONTRATADA deverá realizar procedimento de sanitização compatível com as recomendações da norma NIST SP 800-88, ou norma equivalente, mantendo registros da execução do procedimento para fins de auditoria.

10.8.6. A CONTRATADA será responsável por eventuais danos decorrentes do tratamento inadequado das mídias, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, quando aplicável.

10.9. Da substituição de baterias

10.9.1. Excepcionalmente, apenas para substituição de baterias de controladoras de disco de servidores e storages, admitir-se-á prazo de resolução até o segundo dia útil subsequente à abertura do chamado, desde que não haja indisponibilidade do serviço ou risco iminente de perda de dados, devendo a CONTRATADA justificar tecnicamente a necessidade do prazo diferenciado.

10.10. Do suporte aos softwares:

10.10.1. O escopo de suporte dos softwares está limitado aos softwares de gerência dos hardwares, firmwares e patches dos equipamentos e componentes dos equipamentos listados no item 2.3. Não estão incluídos suporte aos virtualizadores, sistemas operacionais instalados pelo usuário e de aplicações que porventura estiverem sendo executados nos equipamentos.

10.10.2. A CONTRATADA deverá diagnosticar problemas cuja causa sejam firmwares desatualizados, patches dos fabricantes dos equipamentos.

10.10.3. A necessidade de aplicação de patches e firmwares deverá ser relatada ao fiscal técnico do contrato e informados os riscos do procedimento que só deverá ser realizado mediante a aprovação do mesmo pelo fiscal.

10.11. Níveis de Acordo de Serviço para Suporte:

10.11.1. A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico e manutenção dos ativos que compõem a solução, conforme descrito neste Termo de Referência.

10.11.2. Serão considerados dias úteis os dias da semana de segunda a sexta-feira, e horas úteis, das 08h às 18h, com exceção dos feriados conforme dispostos no calendário da Secretaria de Recursos Humanos da Prefeitura de Juiz de Fora em <https://www.pjf.mg.gov.br/secretarias/sarh/servicos/feriados.php>.

10.11.3. Para contabilização das horas úteis será excluído o horário de 12:00 às 13:00, sendo consideradas, portanto, 09 (horas) úteis em um dia de semana útil.

10.11.4. Pontos facultativos no calendário SRH serão considerados dias úteis normais.

10.11.5. Os chamados de suporte técnico serão classificados por severidade de acordo com o impacto no ambiente computacional da CONTRATANTE. Os possíveis níveis de severidade são:

10.11.6. Prioridade alta – Falhas em componentes de hardware ou equipamentos, falhas que causem problemas de desempenho significativos na solução, que impactem na redundância e alta disponibilidade



ou que aumentem as chances de indisponibilidade.

10.11.7. Prioridade Intermediária - Há impacto na performance ou no acesso a determinadas funcionalidades, sem indisponibilidade nas aplicações, dados e serviços ou necessidade de troca de peças.

10.11.8. Prioridade baixa - Chamados em que há necessidade de algum auxílio da contratada nos equipamentos, configurações, aplicação de patches e firmwares, casos que não se encaixam em chamados críticos.

10.11.9. Para fins de verificação do atendimento, os chamados serão agrupados por nível de severidade e seus prazos de atendimento serão contabilizados individualmente, conforme Tabela 1.

Tabela 1: Prazo para atendimento dos serviços de suporte técnico

NÍVEL DE CRITICIDADE	Tempo máximo para atendimento	Tempo máximo para resolução
Prioridade Alta	Em até 4 horas	Próximo dia útil ¹
Prioridade Intermediária	Em até 4 horas	Próximos dois dias úteis.
Prioridade Baixa	Em até 4 horas	Melhor esforço, justificado e aprovado pelo fiscal técnico. ²
¹ Para baterias o tempo máximo para resolução será o mesmo da prioridade intermediária.		
² Caso não haja entendimento entre a CONTRATADA e o fiscal, o tempo máximo para resolução será nos Próximos cinco dias úteis		

10.11.10. A alegação de indisponibilidade de peças ou componentes, listados neste Termo de Referência, deverá ser acompanhada de comprovação documental idônea e de plano de contingência apresentado pela CONTRATADA, cabendo ao fiscal técnico avaliar a pertinência da justificativa e eventual prorrogação excepcional dos prazos de resolução, sem prejuízo da apuração de responsabilidade quando constatada falha de planejamento, ausência de estoque mínimo compatível ou descumprimento injustificado dos níveis de serviço.

10.11.11. Caso não haja entendimento entre a CONTRATANTE e o fiscal o tempo máximo para resolução de chamados com prioridade baixa se dará ao fim dos próximos 05 (cinco) dias úteis.

10.11.12. Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de serviços de suporte técnico deve ser executada somente mediante prévia autorização da CONTRATANTE, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados pela CONTRATADA.

10.11.13. No final do atendimento e resolução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com representantes da CONTRATANTE, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema.

10.11.14. Ao término dos testes e do atendimento (fechamento do chamado), a CONTRATADA deverá registrar as causas do problema e a resolução adotada.



10.11.15. Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, a CONTRATANTE fará reabertura do chamado, podendo o fiscal técnico do contrato manter as condições e prazos do primeiro chamado, caso a primeira tentativa de solução não tenha sido feita da forma correta.

10.12. A CONTRATADA será responsável pelos custos, inclusive transporte, embalagem, seguros, frete, impostos, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos serviços.

10.13. As fontes de alimentação redundantes e baterias internas (utilizadas em controladoras RAID ou módulos de cache) deverão possuir procedimento de descarte ambientalmente correto, conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e normas da ABNT NBR 16156/2013;

10.14. O fornecedor deverá adotar ou disponibilizar programa de logística reversa, assegurando o recolhimento, destinação e reciclagem adequadas de equipamentos, componentes e embalagens ao final da vida útil ou substituídos por qualquer tipo vício ou defeito.

11. VISITA AO DATA CENTER

11.1. Será facultado aos participantes, a possibilidade de visita ao data center até um dia útil antes da data marcada para o pregão eletrônico, acompanhado da equipe técnica da CONTRATANTE, conforme disponibilidade.

11.2. O propósito da visita é que os licitantes tenham acesso às condições dos equipamentos antes do processo licitatório.

11.3. A não realização da visita, por não agendamento por parte do licitante, ou por falta de disponibilidade de horário no agendamento pedido, ou por qualquer outra razão, não constituirão justificativa para quaisquer alegações para recursos, desconhecimento do objeto, alteração de valores, cláusulas ou negação de suporte dos equipamentos, incluindo todos os seus componentes internos e externos.

11.4. A visita deverá ser previamente agendada através de envio de e-mail para: **lic_suporte_dc@pjf.mg.gov.br** e ocorrerá das 09h às 17h nos dias úteis segundo calendário municipal publicado pela Secretaria de Recursos Humanos – SRH, da Prefeitura de Juiz de Fora.

11.5. Para o referido agendamento, a empresa deverá enviar e-mail informando: Nome, Razão Social e CNPJ da empresa, documentos do representante legal ou técnicos que participarão da visita, bem como comprovação de vínculo dos mesmos com o CNPJ informado. Serão permitidos até dois visitantes credenciados por empresa.

11.6. A empresa deve informar com antecedência mínima de 24 horas úteis, dia específico ou intervalos de dias em que poderá realizar a visita. Caberá à CONTRATANTE, considerando análise da documentação, disponibilidade dos técnicos e dos horários de visita, a confirmação ou não da disponibilidade.



11.7. No caso de negativa do pedido por disponibilidade de agenda ou falha na documentação, deverá ser realizado novo envio de e-mail para agendamento.

12. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

12.1. Os serviços serão recebidos pelo fiscal técnico e o gestor do contrato ao final de cada período de prestação, equivalentes ao intervalo de um mês.

12.2. O Recebimento provisório e definitivo se dará em uma só fase, através do mesmo documento, elaborado pelo fiscal técnico do contrato e aprovado pelo gestor.

12.3. O fiscal técnico elaborará o referido documento relatando a prestação dos serviços naquele intervalo, informando todos os chamados atendidos naquele mês, quando houver, bem como cálculo dos níveis de serviço, informando as glosas aplicáveis e o valor final a ser pago.

12.4. O documento será assinado pelo fiscal técnico, pelo gestor e por funcionário designado pela CONTRATADA, para que seja liberado o pagamento.

12.5. A assinatura da CONTRATADA no Termo de Recebimento é para ciência formal do Termo, sua recusa não constituirá impeditivo para o Recebimento e seus efeitos.

12.6. Nos casos em que houver discordância sobre as informações contidas no relatório, a CONTRATADA deverá informar a discordância por meio oficial e terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do envio do Termo de Recebimento para apresentar argumentos e evidências para o não aceite.

12.7. A CONTRATANTE terá então 05 (cinco) dias úteis para resposta e correção do Termo, quando **cabível**.

12.8. Os serviços que forem prestados em desacordo com o especificado neste documento ou na proposta da licitante vencedora será rejeitado parcial ou totalmente, conforme o caso.

12.9. A geração da fatura e o pagamento do período de prestação só ocorrerão mediante a conclusão as fases listadas neste item de Recebimento.

13. DA GARANTIA

13.1. Não será exigida garantia na contratação.

14. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

14.1. DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA

14.1.1. Entregar, pelo preço contratado, os produtos objeto deste Termo de Referência, segundo as necessidades e requisições da Unidade requisitante.



14.1.2. Responsabilizar-se integralmente pela entrega do objeto, nos termos da legislação vigente e exigências editalícias, observadas as especificações, normas e outros detalhes, quando for o caso ou no que for aplicável, fazer cumprir, por parte de seus empregados e prepostos, as normas da Unidade Requisitante.

14.1.3. Entregar o objeto nos prazos estabelecidos, informando em tempo hábil qualquer motivo impeditivo ou que impossibilite assumir o estabelecido.

14.1.4. Assumir inteira responsabilidade quanto à garantia e qualidade do objeto, reservando ao Município o direito de recusá-lo caso não satisfaça aos padrões especificados.

14.1.5. Comunicar imediatamente a Unidade Requisitante, quando for o caso, qualquer anormalidade verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias.

14.1.6. Responder objetivamente por quaisquer danos pessoais ou materiais decorrentes da prestação do serviço, por ação ou omissão de seus empregados.

14.1.7. Assumir inteira responsabilidade quanto à qualidade do serviço entregue.

14.2. DAS OBRIGAÇÕES MÍNIMAS DO MUNICÍPIO:

14.2.1. Oferecer as condições necessárias para que a contratada execute os serviços conforme as normas e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

14.2.2. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários à adequada execução dos serviços.

14.2.3. Formalizar as solicitações de serviços mediante emissão da respectiva Ordem de Serviço, Autorização de Compra e/ou Nota de Empenho.

14.2.4. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, comunicando à contratada eventuais irregularidades verificadas.

14.2.5. Efetuar os pagamentos nas condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

14.2.6. Aplicar as penalidades previstas na legislação e no instrumento contratual em caso de descumprimento das obrigações assumidas pela contratada.

15. DO PAGAMENTO:

15.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias pela Unidade Requisitante, mediante crédito em favor da contratada, por meio de ordem bancária na conta indicada na proposta, após apresentação da competente nota fiscal/fatura, devidamente atestada pelo servidor responsável pela fiscalização dos serviços.

BANCO: _____ AGÊNCIA: _____ CONTA CORRENTE: _____ LOCALIDADE: _____



15.2. As notas fiscais deverão ser emitidas em moeda corrente nacional.

15.3. Para fins de pagamento, a nota fiscal/fatura deverá estar acompanhada da autorização de uso da nota fiscal eletrônica e dos documentos eventualmente exigidos pela legislação aplicável.

15.4. Caso a documentação apresentada esteja incompleta ou os serviços executados estejam em desacordo com as especificações e exigências previstas neste Termo de Referência, a Unidade Requisitante poderá suspender o pagamento até a devida regularização, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

15.5. A Unidade Requisitante poderá descontar dos pagamentos devidos os valores correspondentes a multas, indenizações ou quaisquer obrigações financeiras de responsabilidade da contratada decorrentes da execução contratual.

15.6. Os documentos de cobrança emitidos com incorreções serão devolvidos à contratada, reiniciando-se o prazo para pagamento a partir da reapresentação regular da documentação.

15.7. Ocorrendo atraso no pagamento por culpa exclusiva da Unidade Requisitante, os valores devidos serão acrescidos de atualização financeira e juros de mora calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, apurados desde a data de vencimento até a data do efetivo pagamento, conforme a seguinte fórmula:

$$I (TX/100) / 365$$

$$EM= I \times N \times VP$$

Onde:

I = índice de atualização financeira;

TX = percentual da taxa de juros de mora anual; EM = encargos moratórios

N = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = valor da parcela em atraso.

14.8. Na hipótese prevista no item anterior, a contratada deverá emitir documento fiscal complementar identificando, de forma clara, os valores correspondentes à atualização financeira decorrente do atraso de pagamento.

16. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

16.1. As contratações serão formalizadas nos termos do art. 95 da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante emissão de instrumento hábil, conforme o caso.

16.2. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas estabelecidas neste Termo de Referência, no instrumento contratual e nas disposições da Lei



Federal nº 14.133/2021.

16.3. As partes responderão pela inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

16.4. As comunicações entre a Administração e a contratada deverão ocorrer preferencialmente por escrito, admitindo-se a utilização de correio eletrônico e demais meios eletrônicos oficiais para fins de comunicação operacional.

16.5. A Administração poderá convocar representante da contratada para adoção de providências relacionadas à execução contratual, sempre que necessário ao adequado cumprimento do objeto.

16.6. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual serão realizados por servidor(es) designado(s) pela Unidade Requisitante, nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

16.7. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogados nos limites e condições previstos na legislação aplicável.

17. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO:

17.1. A execução contratual deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) designado(s) pela Administração Municipal, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

17.2. Compete ao fiscal do contrato acompanhar a execução dos serviços, verificar o cumprimento das obrigações contratuais e atestar, no documento fiscal correspondente, a adequada execução dos serviços, constituindo tal atestação requisito para a liberação dos pagamentos à contratada.

17.3. A Administração não se responsabilizará por solicitações, orientações ou autorizações realizadas por servidores ou setores não formalmente designados para acompanhamento da execução contratual.

17.4. O acompanhamento e a fiscalização da execução contratual não excluem nem reduzem a responsabilidade da contratada pelo correto cumprimento das obrigações assumidas, inclusive quanto à qualidade, segurança e adequação dos serviços executados.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Pela inexecução total ou parcial das obrigações firmadas, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao proponente contratado às penalidades previstas no Art. 156 da Lei 14.133/21, das quais destacam-se:



- a) advertência;
- b) multa;
- c) impedimento de licitar e contratar;
- d) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

18.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

I- a natureza e a gravidade da infração cometida;

- a) - as peculiaridades do caso concreto;
- b) – as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- c) – os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- d) – a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

18.3 A aplicação de qualquer penalidade será precedida de processo administrativo próprio, nos termos da Lei 14.133/2021.

18.4. O descumprimento dos níveis de serviço (SLAs) e de prazos estabelecidos neste Termo de Referência, sujeitará o contratado à aplicação de multa, nos percentuais definidos neste instrumento, independentemente do pagamento integral do objeto.

18.5. Para garantir a conformidade contratual e a promoção da responsabilidade dos fornecedores, essa seção do edital estabelece as medidas e sanções a serem aplicadas no caso de descumprimento de obrigações contratuais por parte dos licitantes vencedores. Através da definição clara das penalidades, o edital visa assegurar a qualidade, a pontualidade e o cumprimento rigoroso das cláusulas contratuais, ao mesmo tempo em que proporciona transparência e previsibilidade aos participantes da licitação. A seguir, apresentaremos o mecanismo de cálculo para a aplicação de penalidades, que regerá o processo de contratação, fornecendo diretrizes claras sobre as medidas a serem tomadas em caso de não conformidade contratual.

18.6. O Indicador de tempo de solução de chamados será aplicado conforme tabela abaixo:

ITSC - INDICADOR DE TEMPO DE SOLUÇÃO DE CHAMADOS		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Visa aferir o tempo que os chamados foram solucionados	
Meta a cumprir	ITSC $\leq$ 0	Os chamados devem ser solucionados dentro do prazo máximo previsto para cada prioridade, resultando em ITSC menor ou igual a zero.



Instrumento de medição	Através da hora de abertura do chamado e da hora de conclusão, considerados dias e horas úteis conforme especificado no edital.
Forma de acompanhamento	Ao finalizar um chamado, o fiscal técnico calculará a diferença de horas entre a data e hora de início do chamado e a data e hora de solução.
Periodicidade	A cada chamado concluído
Mecanismo de Cálculo (Métrica)	ITSC = Indicador de Tempo de Solução de Chamados; $ITSC = (T_{Ex} - T_{Prev}) / T_{Prev}$ onde: T Ex = Tempo de Execução: Corresponde ao período de execução do serviço em horas, contado da data/hora de início que é a data e hora de abertura do chamado até a data e hora final de conclusão do chamado, respeitando os períodos de dias úteis e horas úteis, conforme previsto no edital. T Prev = Prazo máximo para solução em horas úteis, conforme estipulado nesse Termo de Referência por Prioridade de chamado (Alta, média ou baixa).
Início de Vigência	A partir da criação do chamado
Faixa de ajuste no pagamento por penalidades	Para valores do indicador ITSC: $0 < ITSC \leq 0,5000$ - Advertência $0,5000 < ITSC \leq 1,0000$ – Glosa de 1,5% do pagamento mensal $1,0000 < ITSC \leq 1,5000$ – Glosa de 3,0% do pagamento mensal $1,5000 < ITSC \leq 2,0000$ – Glosa de 5,0% do pagamento mensal Para valores de ITSC acima de 2 ou no caso de reincidência em atrasos de nível crítico, será aplicada multa de 8,0% do valor mensal do contrato e poderá ser considerada inexecução total ou parcial conforme previsto no art. 115 da lei 14.133/2021 e possíveis sanções conforme previsto no art. 156 desta mesma lei.



18.7. As multas previstas neste contrato não substituem a obrigação de execução integral do objeto, nem impedem a aplicação de outras sanções administrativas, inclusive rescisão contratual, quando caracterizado inadimplemento grave.

Juiz de Fora, data da assinatura eletrônica.

Supervisão de Sistema Operacionais e Data Center

Secretaria de Licitações e Gestão de Contratos