

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
MANUTENÇÃO CORRETIVA COM SUBSTITUIÇÃO
DE PEÇAS DEFEITUOSAS E ATUALIZAÇÕES DE
FIRMWARE, PDB.xxx.xxxx.x.x, QUE ENTRE SI
CELEBRAM A EMPRESA DE INFORMÁTICA E
INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE BELO
HORIZONTE S/A – PRODABEL E A
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

PROCESSO ADMINISTRATIVO: xx.xxx.xxx/xx-xx

PREGÃO ELETRÔNICO: xxx/xxxx

A **Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte S/A - PRODABEL**, sociedade de economia mista municipal, doravante denominada CONTRATANTE, estabelecida na Avenida Presidente Carlos Luz, n.º 1.275, bairro Caiçara, CEP 31.230-000, Belo Horizonte-MG, CNPJ/MF nº 18.239.038/0001-87, Inscrição Estadual nº 062.392.867.00-33, NÃO CONTRIBUINTE DO ICMS, neste ato representada por seu Diretor-Presidente, Jean Mattos Duarte, inscrito no CPF sob o n.º 068.797.456-95, presentes o Diretor de Infraestrutura e Ordenador de Despesa, Leonardo Augusto Roscoe da Rocha, inscrito no CPF n.º 762.399.696-72 e o Diretor de Administração e Finanças, Thiago Souza Dutra, inscrito no CPF sob o n.º 070.435.836-08, e a **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**, CNPJ/MF nº xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, estabelecida na xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, na cidade de xxxxxxxx/XX, CEP xx.xxx-xxx, neste ato representada por seu Representante Legal, xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrito no CPF sob o n.º xxx.xxx.xxx-xx, doravante denominada CONTRATADA, celebram, em decorrência do Pregão Eletrônico xxx/xxxx, o presente Contrato, conforme cláusulas e condições a seguir especificadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. Constitui objeto do presente instrumento a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de manutenção corretiva com substituição de peças defeituosas e atualizações de firmwares em 26 (vinte e seis) equipamentos Modelos e Séries conforme Anexo II, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

1.1.1. A manutenção corretiva abrange o fornecimento de peças e componentes, atualização de firmware, além de suporte técnico para os equipamentos

instalados nos ambientes do Data Center da CONTRATANTE, conforme as quantidades descritas no Anexo II, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

1.1.2. Todos os equipamentos relacionados no Anexo II deste Contrato deverão estar cobertos, incluindo peças, componentes, acessórios, atualizações de firmware, correção de erros (Bugs), aplicação de patches de correção, sendo responsabilidade da CONTRATADA realizar os reparos ou substituições necessários.

1.1.3. Alguns dos equipamentos já foram descontinuados pelos fabricantes. Nesses casos, a CONTRATADA deverá garantir a aplicação de atualizações de software, versões de BIOS, firmware, correções de bugs e patches que foram disponibilizados pelo fabricante, até a data definida como 'End of Support' ou 'Last Date of Support'.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. As especificações do objeto e relação de equipamentos encontram-se descritas nos Anexos I e II deste Contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DE RECEBIMENTO DO OBJETO

3.1. O objeto que trata este Contrato será recebido, conforme especificações técnicas, sendo:

3.1.1. Provisoriamente, em até 5 (cinco) dias após o fechamento do mês, com a entrega do relatório de todos os serviços prestados e peças ou equipamentos substituídos e chamados atendidos;

3.1.2. Definitivamente, em até 5 (cinco) dias contados do recebimento do relatório, com a conferência e aprovação, momento em que será emitido o Termo de aceite definitivo e ateste em Nota Fiscal.

3.2. A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados no prazo de 05 (cinco) dias corridos a contar da data de notificação.

CLÁUSULA QUARTA - DAS CONDIÇÕES DE GARANTIA

4.1. Todos os materiais e serviços deverão ser garantidos pela CONTRATADA contra vícios ou defeitos, seja hardware, software, projeto, fabricação ou qualquer outra

origem, por todo o período contratual.

4.2. No caso de peças ou equipamentos fornecidos a garantia será de 03 (três) meses, contados da data do aceite definitivo dos fornecimentos/serviços.

4.3. A garantia cobrirá qualquer deficiência, defeito ou falha de serviços, materiais e equipamentos fornecidos pela CONTRATADA e/ou de sua fabricação, identificada em qualquer época, durante a vigência do período de garantia definido.

4.4. Durante o período de garantia, serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas para assegurar a qualidade e o perfeito funcionamento dos equipamentos, materiais e serviços fornecidos.

4.5. Se em qualquer tempo, durante a vigência da garantia, a CONTRATANTE constatar o não atendimento às características especificadas neste documento, a CONTRATADA obriga-se desde já, a executar, às próprias expensas e sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, toda e qualquer modificação e/ou adição nos equipamentos e serviços que se fizerem necessários, para que os mesmos venham a operar dentro das características especificadas.

4.5.1. Esta obrigação abrange todo o escopo previsto neste Contrato.

4.6. Durante o período de garantia, a CONTRATADA será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto deste Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções, salvo se por culpa da CONTRATANTE o objeto venha a perecer ou por fatores alheios a vontade da CONTRATADA.

4.7. A CONTRATADA deverá proceder a substituição ou correção do serviço ou material no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da notificação respectiva que também poderá ser enviada por e-mail, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis na Lei 13.3030/2016, no Decreto Municipal 18.096/2022 e no Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

4.8. Todas as despesas necessárias para efetivar a substituição dos materiais ou correção dos serviços durante a garantia, inclusive custos com transporte, ficarão a cargo da CONTRATADA.

4.9. Após o reparo *in loco*, devolução ou substituição de equipamento retirado para reparo, caso este apresente o mesmo defeito por 3 (três) vezes consecutivas no período de 30 (trinta) dias contados a partir do recebimento emitido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá substituir o equipamento ou componente defeituoso, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, com a mesma ou superior configuração.

4.9.1. Esta substituição deverá ser feita no prazo máximo de 01 (um) dia corrido após a manifestação formal da CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA - DOS NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

5.1. Durante a abertura de cada chamado técnico a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro para acompanhamento.

5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter canal para abertura e acompanhamento de chamados para suporte técnico e/ou manutenção, 24x07 (vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana), por serviço telefônico 0800.

5.3. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço ocasionará na glosa dos valores devidos à CONTRATADA.

5.4. A CONTRATADA deverá providenciar atendimento conforme critérios de priorização e prazos estabelecidos abaixo:

Prazos	% de desconto por atraso por chamado
A partir da abertura do chamado técnico, a CONTRATADA terá um prazo de: • 04 horas para início do atendimento presencial; • 08 horas para solução de contorno do incidente, a partir da abertura do chamado; • 24 horas a partir da abertura do chamado a CONTRATADA deverá apresentar relatório do incidente com descrição e solução definitiva ou de contorno.	5,0 %

5.4.1. Independentemente da definição do percentual indicado na tabela acima, é imperativo destacar que a CONTRATADA tem a responsabilidade de manter o ambiente operacional da CONTRATANTE plenamente (100%) funcional, garantindo que todas as demandas sejam atendidas dentro dos prazos definidos no presente documento;

5.4.2. O não cumprimento de qualquer prazo constituirá uma violação contratual, total ou parcial, e acarretará a aplicação das sanções apropriadas, independentemente da glosa acima estabelecida;

5.4.3. Os prazos acima fixados poderão ser alterados a critério da CONTRATANTE, desde que devidamente justificados;

5.4.4. Não haverá limite para o número de chamados/atendimentos para as manutenções corretivas;

5.4.5. A CONTRATADA deverá atender aos chamados técnicos durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano (regime conhecido por 24x7x365);

5.4.6. A CONTRATADA poderá providenciar solução de contorno para o(s) incidente(s), até a solução definitiva do chamado.

5.4.6.1. A solução de contorno proposta pela CONTRATADA deverá ser previamente apresentada à CONTRATANTE, a qual deverá aprovar a solução proposta antes de sua efetiva implementação.

5.4.7. Será descontado da fatura subsequente ao mês do atendimento o valor percentual da Nota Fiscal conforme demonstrado na tabela acima, em função de atraso em qualquer etapa do atendimento, seja no início do atendimento presencial quanto nos prazos para a solução definitiva do incidente.

5.5. Imediatamente após cada atendimento técnico (manutenção preventiva programada, corretiva ou suporte técnico), a CONTRATADA deverá emitir um relatório técnico referente ao atendimento, contendo o tipo e a descrição do atendimento, o número de registro do chamado, o número de série e o tipo/modelo do equipamento em manutenção, data e hora do início do atendimento e da solução do incidente, a assinatura do técnico da CONTRATADA, bem como a aceitação do responsável do CONTRATANTE para os serviços prestados.

CLÁUSULA SEXTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

6.1. O prazo de vigência deste Contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data de sua assinatura, sem prejuízo da garantia.

6.2. Respeitados os limites da Lei 13.303/2016, o presente Contrato poderá ser prorrogado e/ou renovado, por acordo entre as partes, desde que a medida seja vantajosa para a CONTRATANTE e atendidos os preceitos do seu Regulamento de Licitações e Contratos.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1. Em até 5 (cinco) dias corridos, após o recebimento pela CONTRATADA da Nota de Empenho, devidamente assinada pela CONTRATANTE, será agendada uma reunião de *kick-off* entre as partes para alinhamento da prestação dos serviços.

7.2. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE o contato do preposto envolvido na prestação de serviço.

7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter canais para abertura e

acompanhamento de chamados para suporte técnico e/ou manutenção relativos a problemas de funcionamento no ambiente contratado, em qualquer horário, por serviço telefônico 0800 e/ou serviço na web/website com funcionalidades específicas para registro dos chamados, telefone celular e/ou e-mail.

7.3.1. A(s) forma(s) de atuação escolhida(s) deverá(ão) ser descrita(s) e apresentada(s) formalmente à CONTRATANTE.

7.4. Os chamados técnicos serão abertos por pessoal técnico da Prodabel, mediante uso de identificador.

7.5. A cada abertura de chamado técnico, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro para acompanhamento.

7.5.1. Não haverá limite para o número de chamados e/ou atendimentos para as manutenções corretivas.

7.6. No caso de haver necessidade do equipamento ser retirado do local, a CONTRATADA deverá substituir, no ato, o equipamento por outro equivalente ou de superior configuração, enquanto perdurar o conserto, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, preservando os dados no novo equipamento instalado e garantindo o seu perfeito funcionamento, observando ainda o disposto no item 3 do Anexo I deste Contrato.

7.7. Durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA será obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Edital em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções.

7.8. Todas as despesas necessárias para efetivar a substituição dos materiais ou correção dos serviços durante a vigência do contrato, inclusive custos com transporte, ficarão a cargo da CONTRATADA.

CLÁUSULA OITAVA - DO PRAZO DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

8.1. A CONTRATADA deve estar apta a prestar o serviço a partir do dia de recebimento da Nota de Empenho devidamente assinada pela CONTRATANTE.

8.2. Os serviços de assistência técnica e manutenção deverão ser na modalidade "on-site" 24x7x365 – 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano -, para todo o conjunto de equipamentos e seus componentes, conforme a relação no Anexo II, com substituição de peças defeituosas quando for o caso.

8.3. Os prazos de execução serão regidos pelas diretrizes estabelecidas no item referente aos Níveis de Serviço (SLA).

CLÁUSULA NONA – DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. A prestação dos serviços ocorrerá na infraestrutura da CONTRATANTE, ou na Rua Espírito Santo, 605, subsolo, Centro, Belo Horizonte/MG.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO PREÇO

10.1. Pela execução do objeto deste Contrato a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor global de R\$xxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), conforme tabelas abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL
1	prestação de serviço de suporte técnico e fornecimento de diagnóstico de problemas, atualização de versão de software (bios, firmware), correções de (bug) e aplicação de patches dos softwares fornecidos pelo fabricantes com fornecimento de peças e componentes, bem como suporte técnico para os equipamentos instalados no Datacenter da CONTRATANTE, conforme anexo II.	Mês	24	R\$	R\$	R\$

10.2. Estão consideradas no preço previsto no 10.1. todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA FORMA DE PAGAMENTO

11.1. O pagamento será realizado mensalmente pela CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos contados do adimplemento da obrigação.

11.1.1. Considera-se adimplida a obrigação a entrega do objeto com seu aceite definitivo pela CONTRATANTE.

11.2. A remuneração do Contrato será variável, de acordo com o cumprimento do SLA

definido.

11.3. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a Nota Fiscal/Fatura, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, juntamente com as comprovações dos serviços realizados no período.

11.4. Não sendo observado o prazo previsto no item anterior e demais condições previstas nesta Cláusula, o atraso no pagamento será imputado à CONTRATADA, não decorrendo disso quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

11.5. Os preços apresentados deverão englobar todos os custos, inclusive tributos.

11.6. A CONTRATADA deverá entregar um documento de cobrança válido (Nota Fiscal Eletrônica - NFE) e fazer constar no mínimo, o número do Processo Administrativo, do contrato e da Nota de Empenho, descrição e período da prestação dos serviços, dados bancários, preço unitário e o valor total da nota, devendo ser obrigatoriamente acompanhada de comprovação da regularidade fiscal, por meio de consulta ao cadastro no SUCAF.

11.7. Se o documento de cobrança apresentar incorreções, ele será devolvido à CONTRATADA e a contagem do prazo para o pagamento previsto no item 11.1 reiniciará a partir da data da reapresentação do documento corrigido e certificado pelo Fiscal.

11.8. O pagamento a ser efetuado em favor da CONTRATADA estará sujeito, quando couber, à retenção na fonte dos tributos previstos em lei.

11.9. No caso de haver retenção, a CONTRATADA discriminará individualmente no documento de cobrança (Nota Fiscal) o percentual e o valor do(s) tributo(s) a ser(em) retido(s).

11.10. A CONTRATADA enquadrada no sistema de pagamento de impostos SIMPLES, na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar, no pagamento, à CONTRATANTE, declaração, na forma do Anexo I da Instrução Normativa RFB nº 459, de 17 de outubro de 2004 - SRF, em duas vias, assinadas pelo seu representante legal.

11.11. A CONTRATADA sediada em outro município deverá apresentar declaração formal, assinada pelo representante legal da empresa, informando a existência ou não de filial, agência, posto de atendimento, sucursal, escritório de representação estabelecidos no município de Belo Horizonte/MG.

11.12. A Nota Fiscal Eletrônica deverá ser encaminhada para endereço eletrônico nfe.prodabel@pbh.gov.br acompanhada do arquivo no formato .xml.

11.13. A CONTRATADA deverá observar, quando da emissão da Nota Fiscal, a natureza do objeto e as tributações inerentes a ele.

11.14. Considerando que a CONTRATANTE não é contribuinte do ICMS, quando se tratar de Nota Fiscal emitida por estabelecimento fora do estado de Minas Gerais, o fornecedor da mercadoria/produto deverá utilizar no campo CFOP da Nota Fiscal os códigos 6.107 ou 6.108, conforme cada caso.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da contratação estão programadas na seguinte dotação orçamentária: 0604.1901.19.572.085.2602.0005.339040.08.1.500.000.0000.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO REAJUSTE

13.1. Este Contrato poderá ser reajustado nos termos da legislação vigente.

13.2. Somente poderão ser reajustados os preços quando observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses contados a partir do orçamento estimado da contratação ou da concessão do último reajuste, tendo como indexador o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) ou outro índice que vier substituí-lo, acumulado nos últimos 12 (doze) meses.

13.3. O reajuste somente será avaliado pela CONTRATANTE mediante solicitação expressa da CONTRATADA.

13.3.1. O reajuste supramencionado somente será pago a partir da data da referida solicitação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA CONTRATUAL

14.1. A CONTRATADA obriga-se a apresentar garantia à CONTRATANTE, no valor de 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, conforme determina a Lei Federal 13.303/2016, podendo optar por:

14.1.1. Caução em dinheiro;

14.1.2. Seguro garantia;

14.1.3. Fiança bancária.

14.2. O recolhimento da garantia deverá ser prévio à assinatura do Contrato, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos e legislação aplicável à espécie.

14.3. A garantia contratual deverá ser mantida enquanto viger a garantia do objeto.

14.4. Em se tratando de garantia prestada através de caução em dinheiro, ela deverá ser recolhida em conta corrente a ser informada pela CONTRATANTE no momento da assinatura do Contrato.

14.5. A Apólice de Seguro deverá ser emitida por Instituição autorizada pela SUSEP a

operar no mercado securitário e deverá prever expressamente a responsabilidade da seguradora por todas e quaisquer multas de caráter sancionatório aplicadas à CONTRATADA.

14.6. A Carta de Fiança deverá ser emitida por Instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil - BACEN para funcionar no Brasil, prevendo expressamente a renúncia expressa, pelo fiador, ao benefício de ordem disposto no artigo 827 do Código Civil.

14.7. Se a garantia for utilizada em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados da data em que for notificada pela CONTRATANTE.

14.8. Em caso de alteração do valor contratual, prorrogação do prazo de vigência, utilização total ou parcial da garantia pela CONTRATANTE, ou em situações outras que impliquem em perda ou insuficiência da garantia, a CONTRATADA deverá providenciar a complementação ou substituição da garantia prestada no prazo determinado pela CONTRATANTE, observadas as condições originais para aceitação da garantia estipuladas nesta Cláusula.

14.9. A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a execução e cumprimento integral do presente Contrato, nos termos da Lei 13.303/2016.

14.10. A garantia na modalidade caução em dinheiro será atualizada monetariamente pelo índice da caderneta de poupança quando da sua restituição, não contemplando remuneração *pro rata die*.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

15.1. Compete à CONTRATADA:

15.1.1. Manter durante a vigência deste instrumento todas as condições de habilitação exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

15.1.2. Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações contratadas;

15.1.3. Organizar, técnica e administrativamente os serviços sob sua responsabilidade, conduzindo-os em obediência às especificações contratadas, bem como supervisionar, administrar e direcionar as atividades de seus empregados e, em sendo o caso, de seus subcontratados autorizados, responsabilizando-se integralmente por todos os atos e/ou omissões daqueles quanto às técnicas utilizadas na execução dos serviços e ao atendimento das

normas e legislações vigentes;

15.1.4. Responsabilizar-se pelo estudo e avaliação das especificações técnicas e documentos fornecidos pela CONTRATANTE, bem como pela execução e qualidade dos serviços contratados, utilizando-se de pessoal qualificado, equipamentos e procedimentos técnico-administrativos adequados, cabendo-lhe alertar a CONTRATANTE sobre falhas técnicas eventualmente encontradas;

15.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados;

15.1.6. Garantir, durante o prazo de validade do Contrato, o fornecimento de todos os itens propostos, responsabilizando-se pelo pagamento de impostos, fretes, seguro, material, taxas e demais despesas que, direta ou indiretamente, tenham relação com o objeto;

15.1.7. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito e em tempo hábil, quaisquer anormalidades que impeçam a execução parcial ou total do objeto contratado, prestando todos os esclarecimentos necessários;

15.1.8. Executar os serviços dentro das Normas Técnicas em vigor (ABNT) e dos padrões de qualidade exigidos pela CONTRATANTE;

15.1.9. Seguir, inclusive no que tange aos seus profissionais, todos os normativos e legislações aplicáveis ao cumprimento integral de todas as atividade e serviços previstos dentro deste Contrato;

15.1.10. Manter todas as condições de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e qualificação técnica, que ensejaram a sua contratação, devidamente atualizadas, durante toda a vigência do Contrato, sob pena de retenção dos valores, até sua regularização, sem ônus à CONTRATANTE, bem como a aplicação das demais penalidades;

15.1.11. Responder pela correção e qualidade dos serviços nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;

15.1.12. Reparar todos os danos e prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do Fiscal;

15.1.13. Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto contratual pela CONTRATANTE;

15.1.14. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a adequada execução do objeto, apresentando as

informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória;

15.1.15. Promover a substituição, sempre que solicitado justificadamente pela CONTRATANTE, sem prejuízo do andamento dos serviços, de qualquer empregado e/ou subcontratado e/ou mandatário que venha a apresentar dentro das dependências da PRODABEL, comportamento em desacordo com a legislação, normas ou o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CONTRATANTE;

15.1.16. Providenciar para que não haja qualquer parada ou atraso na execução dos serviços e, se por qualquer motivo, ocorrer a indisponibilidade de qualquer serviço ou recurso, se compromete a buscar meios necessários ao seu restabelecimento, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE;

15.1.17. Não infringir quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, know-how ou trade-secrets, durante a execução do objeto contratado, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face da CONTRATANTE, por acusação da espécie;

15.1.18. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE relacionados com a execução do Contrato;

15.1.19. Responsabilizar-se, durante o período do Contrato, pela correção de falhas que forem detectadas nos produtos ofertados, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE;

15.1.20. Arcar com todos os equipamentos de implantação, ferramentas, materiais de aplicação, de consumo e auxiliares necessários à execução dos serviços, inclusive as despesas com frete e embalagem, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. Compete à CONTRATANTE:

16.1.1. Fiscalizar e avaliar a execução do Contrato, por meio do Fiscal designado;

15.1.2. Realizar o recebimento do objeto, quando ele estiver conforme;

15.1.3. Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições

estabelecidas neste Contrato;

15.1.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades ocorridas no recebimento do(s) item(ns) adquirido(s), sob pena de aplicação das penalidades previstas em Contrato;

15.1.5. Exigir da CONTRATADA o fornecimento do objeto nas idênticas condições assumidas quando da celebração do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS

17.1. Este Contrato é regulado pelas suas cláusulas, pela Lei 13.303/2016 e pelos preceitos de direito privado.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA DOCUMENTAÇÃO INTEGRANTE

18.1. Constituem parte integrante do presente Contrato a proposta apresentada pela CONTRATADA, bem como o edital da licitação Pregão xxx/xxxx, independentemente de transcrição.

18.2. Em caso de divergência ou contradição entre as disposições dos documentos mencionados no item 18.1 e as deste Contrato, prevalecerão as regras contidas no edital da licitação.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1. Fica vedado à CONTRATADA subcontratar total ou parcialmente as obrigações assumidas neste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

20.1. O Fiscal e Gestor do Contrato serão designados oportunamente, mediante Portaria, conforme previsto no Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

20.2. Todo o objeto será acompanhado pelo Fiscal do Contrato, que será responsável por verificar e fazer cumprir a execução do Objeto de acordo com as exigências contratuais, especificações, normas técnicas, instruções técnicas e padrões de qualidade, desde o início até o recebimento definitivo, podendo, inclusive, questionar detalhes de execução ou executados, materiais em utilização ou já utilizados, sujeitando-os a análise e aprovação.

20.3. O Fiscal deverá analisar e decidir sobre proposições da CONTRATADA que visem melhorar a execução, recomendar aplicação de advertências, multas ou outras

penalidades no contrato.

20.4. O FISCAL realizará a validação do objeto executado e tomará todas as providências e ações necessárias ao bom andamento da execução do objeto, submetendo todos os questionamentos ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, qualquer ocorrência que requeira tomada de decisões ou providências que ultrapassem o seu âmbito de competência.

20.5. Os equipamentos/componentes reparados devem apresentar funcionamento normal e imediato, e em total compatibilidade com o ambiente anterior.

20.6. Os equipamentos/componentes reparados devem estar íntegros fisicamente, não oferecendo risco à sua fixação nos racks nem à sua utilização/manuseio.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

21.1. Desde que não altere a natureza do objeto contratado ou descumpra o dever de licitar, o presente Contrato poderá ser alterado, por acordo entre as partes, para melhor adaptar suas previsões ao interesse da CONTRATANTE, nos termos e limites da Lei 13.303/2016 e procedimentos previstos no seu Regulamento de Licitações e Contratos.

21.2. As alterações contratuais serão formalizadas por meio de Termo Aditivo e Termo de Apostila, quando admitido.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DA CESSÃO DO CONTRATO

22.1. O presente Contrato não poderá ser cedido ou utilizado sob qualquer hipótese como título de circulação comercial, caução, cessão de crédito e/ou documento exequível a ser apresentado contra a CONTRATANTE por terceiros.

22.2. Fica vedado à CONTRATADA transferir ou ceder, a qualquer título, os direitos e obrigações assumidos neste Contrato.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO E TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO, DADOS PESSOAIS E/OU BASE DE DADOS

23.1. Aplicar-se-á a este instrumento a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

23.2. A CONTRATADA obriga-se ao dever de proteção, confidencialidade e sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, inclusive em razão de licenciamento ou da operação dos programas/sistemas, nos termos da Lei 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, durante o cumprimento do objeto descrito no presente instrumento contratual.

23.3. A CONTRATADA obriga-se a implementar medidas técnicas e administrativas suficientes visando a segurança, a proteção, à confidencialidade e o sigilo de toda informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso a fim de evitar acessos não autorizados, acidentes, vazamentos acidentais ou ilícitos que causem destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento não previstos.

23.4. A CONTRATADA deve assegurar-se de que todos os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que, no exercício das suas atividades, tenham acesso e/ou conhecimento da informação e/ou dos dados pessoais, respeitem o dever de proteção, confidencialidade e sigilo.

23.5. A CONTRATADA não poderá utilizar-se de informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso, para fins distintos ao cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

23.6. A CONTRATADA não poderá disponibilizar e/ou transmitir a terceiros, sem prévia autorização escrita, informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha acesso em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

23.7. A CONTRATADA obriga-se a fornecer informação, dados pessoais e/ou base de dados estritamente necessários caso quando da transmissão autorizada a terceiros durante o cumprimento do objeto descrito neste instrumento contratual.

23.8. A CONTRATADA fica obrigada a devolver todos os documentos, registros e cópias que contenham informação, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da ocorrência de qualquer uma das hipóteses de extinção do contrato, restando autorizada a conservação apenas nas hipóteses legalmente previstas.

23.9. A CONTRATADA não será permitida deter cópias ou backups, informações, dados pessoais e/ou base de dados a que tenha tido acesso durante a execução do cumprimento do objeto deste instrumento contratual.

23.10. A CONTRATADA deverá eliminar os dados pessoais a que tiver conhecimento ou posse em razão do cumprimento do objeto deste instrumento contratual tão logo não haja necessidade de realizar seu tratamento.

23.11. A CONTRATADA deverá notificar, imediatamente, a CONTRATANTE no caso de vazamento, perda parcial ou total de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

23.12. A notificação não eximirá a CONTRATADA das obrigações e/ou sanções que possam incidir em razão da perda de informação, dados pessoais e/ou base de dados.

23.13. A CONTRATADA que descumprir nos termos da Lei 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores, durante ou após a execução do objeto descrito no presente instrumento contratual fica obrigado a assumir total responsabilidade e ao ressarcimento por todo e qualquer dano e/ou prejuízo sofrido, incluindo sanções aplicadas pela autoridade competente.

23.14. A CONTRATADA fica obrigada a manter preposto para comunicação com a CONTRATANTE para os assuntos pertinentes à Lei 13.709/2018 suas alterações e regulamentações posteriores.

23.15. O dever de sigilo e confidencialidade, e as demais obrigações descritas na presente cláusula, permanecerão em vigor após a extinção das relações entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, bem como, entre a CONTRATADA e os seus colaboradores, subcontratados, consultores e/ou prestadores de serviços sob pena das sanções previstas na Lei 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, salvo decisão judicial contrária.

23.16. O não cumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta cláusula sujeitará a CONTRATADA a processo administrativo para apuração de responsabilidade e, consequente, sanção, sem prejuízo de outras.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO PARA O FORNECIMENTO DE DADOS PESSOAIS

24.1. A CONTRATADA se compromete, para fins de cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, a solicitar a todos os seus colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços que atuarão na execução deste Contrato o expresso e livre consentimento para o fornecimento de seus dados pessoais, quais sejam: nome completo, RG, CPF, endereço, telefone e e-mail, conforme necessidade para o cumprimento do objeto contratual.

24.2. A CONTRATADA se compromete a comunicar à CONTRATANTE no caso de desligamento de colaboradores, consultores e/ou prestadores de serviços ou se forem retirados do projeto, para que seja feita a exclusão ou anonimização dos seus dados pessoais, nos termos da legislação, com consequente remoção dos seus acessos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA CONDUTA E INTEGRIDADE

25.1. As partes, na execução do objeto deste Contrato, se obrigam a respeitar, cumprir e fazer cumprir, bem como a dar ciência a todos os seus empregados acerca dos princípios e regras do Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE,

disponibilizado no sítio eletrônico
<https://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel/transparencia/programa-de-integridade>.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

26.1. Caso a CONTRATADA venha a ter acesso a dados, materiais, documentos e informações de natureza sigilosa, direta ou indiretamente, em decorrência da execução do objeto contratual, deverá manter o sigilo dos mesmos, bem como orientar os profissionais envolvidos a cumprir esta obrigação, respeitando-se as diretrizes da CONTRATANTE, e respondendo, em caso de descumprimento, na forma da Lei 12.527/2011 e demais legislações aplicáveis.

26.2. As disposições desta Cláusula permanecerão válidas mesmo após o término da vigência deste instrumento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

27.1. As partes interessadas se obrigam a cumprir e a fazer cumprir as normas contra fraude e corrupção na qual estão asseguradas medidas adequadas para proteção do interesse público.

27.2. Para a participação neste instrumento contratual, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste Contrato, ou de outra forma que não relacionada a este instrumento, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

27.3. A ocorrência de qualquer das hipóteses acima elencadas será denunciada à Controladoria Geral do Município - CTGM, para adoção das medidas cabíveis, nos termos do Decreto Municipal n. 16.954/2018.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DAS SANÇÕES

28.1. No caso de eventuais infrações cometidas ou de inadimplemento contratual, serão aplicadas as sanções previstas na Lei Federal 13.303/2016, Decretos Municipais 16.954/2018 e 18.096/2022, além do Regulamento de Contratos e Licitações da CONTRATANTE.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

29.1. O Contrato poderá ser extinto:

29.1.1. Pela completa execução do seu objeto ou pelo advento de termo ou condição nele prevista.

29.1.2. Pelo término do seu prazo de vigência.

29.1.3. Por acordo entre as partes, desde que a medida não acarrete prejuízos para a CONTRATANTE.

29.1.4. Por ato unilateral da parte CONTRATANTE, mediante aviso por escrito e fundamentado à outra parte com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias;

29.1.5. Pela via judicial; e

29.1.6. Em razão de rescisão contratual pela ocorrência de qualquer dos motivos abaixo elencados:

29.1.6.1. Descumprimento ou o cumprimento irregular ou incompleto de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

29.1.6.2. Atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;

29.1.6.3. Subcontratação parcial do objeto contratual, a cessão ou transferência, total ou parcial, a quem não atenda às condições de habilitação e sem prévia autorização da CONTRATANTE ou em descumprimento ao previsto na Lei 13.303/2016.

29.1.6.4. Fusão, cisão, incorporação, ou associação da CONTRATADA com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no Contrato e sem prévia autorização da CONTRATANTE;

29.1.6.5. Desatendimento das determinações regulares do Gestor e/ou do Fiscal do Contrato para acompanhar e fiscalizar a sua execução;

29.1.6.6. Cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato.

29.1.6.7. Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

29.1.6.8. Dissolução da sociedade ou o falecimento d(o)a CONTRATADO(A);

29.1.6.9. Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que prejudique a execução do Contrato;

29.1.6.10. Razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo interno;

29.1.6.11. Ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

29.1.6.12. Não integralização da garantia de execução contratual no

prazo estipulado;

29.1.6.13. Descumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e de qualquer trabalho a menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

29.1.6.14. Perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;

29.1.6.15. Nos casos em que a CONTRATADA for agente econômico envolvido em casos de corrupção, nos termos da Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013, assegurado o contraditório e ampla defesa.

29.2. A inexecução total ou parcial do Contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.

29.3. Os casos de rescisão contratual devem ser formalmente motivados nos autos do processo, devendo ser assegurado o contraditório e o direito de prévia e ampla defesa.

29.4. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 29.1.4. desta cláusula será de 90 (noventa) dias.

29.5. A rescisão por ato unilateral da CONTRATANTE motivada por descumprimento contratual da CONTRATADA acarreta as seguintes consequências:

29.5.1. Execução da garantia contratual, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela CONTRATANTE;

29.5.2. Na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

30.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas nas Leis 13.303/2016, no seu Regulamento de Licitações e Contratos e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

31.1. A tolerância da CONTRATANTE com qualquer atraso ou inadimplência por parte da CONTRATADA, não importará de forma alguma em alteração ou novação da obrigação.

31.2. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos que

Thiago Souza Dutra
Diretor de Administração e Finanças
PRODABEL

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Representante Legal
CONTRATADA

ANEXO I DO CONTRATO - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. Aspectos Gerais:

- 1.1. Será de responsabilidade da CONTRATADA, para todos os equipamentos, acessórios e módulos relacionados no ANEXO II – Relação de Equipamentos, por meio de equipe técnica especializada, os serviços de assistência técnica, manutenção corretiva e preventiva, suporte técnico para diagnóstico de problemas, atualizações, correções (bugs), reparos e troca de peças e partes defeituosas por outras originais, novas ou com desempenho de novas, de modo a manter os equipamentos em perfeitas condições de uso e funcionamento, no termos das especificações técnicas do fabricante do equipamento, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 1.2. Todos os equipamentos objeto da presente contratação se encontram instalados e em regime de produção no Datacenter da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte;
- 1.3. Os serviços deverão obedecer aos prazos definidos no Item 5.6 , com todo o ferramental, peças e/ou equipamentos de backup necessários e técnicos treinados e certificados para atender e solucionar os problemas apresentados nos equipamentos;
- 1.4. Os prazos relacionados aos atendimentos incluem desde o primeiro atendimento até a completa solução dos problemas, com os equipamentos em condições normais de funcionamento.
- 1.5. Os serviços, quando necessário, deverão ser realizados no local de instalação dos equipamentos, on-site, em todas as localidades onde estiverem instalados os equipamentos descritos no ANEXO II.

2. Serviços de Assistência Técnica e Manutenção Corretiva e Preventiva:

- 2.1. Os serviços deverão compreender minimamente o diagnóstico e identificação de problemas, apoio técnico na utilização, correção de erros, defeitos (bugs) ou mau funcionamento sobre qualquer funcionalidade, recurso, componente ou módulo disponível de forma nativa em todos os equipamentos relacionados no ANEXO II – Relação de Equipamentos;
- 2.2. Caberá à equipe técnica especializada da CONTRATADA identificar os componentes, peças, materiais ou softwares responsáveis pelo mau funcionamento dos equipamentos, devendo as ocorrências de defeito em

hardware serem atendidas nos locais onde estiverem instalados os equipamentos defeituosos, conforme ANEXO II – Relação de Equipamentos;

2.3. A prestação de serviços de assistência técnica e manutenção corretiva e preventiva deverá compreender, no mínimo:

- 2.3.1. Prestação de serviços de manutenção corretiva no local de instalação dos equipamentos e softwares (on-site);
- 2.3.2. Instalação e/ou reinstalação das versões de software disponibilizadas pelo fabricante até a data decretada do "End of Support" / "Last Date of Support", necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos descritos;
- 2.3.3. Substituição de módulos, componentes, peças e materiais defeituosos, obedecendo aos prazos definidos no Item 6 de acordo com a especificação técnica. Os módulos, componentes, peças e materiais utilizados em substituição aos defeituosos, deverão ser originais do fabricante e de qualidade e características técnicas iguais ou superiores aos existentes no equipamento, bem como compatíveis com este.

3. Substituição de Equipamentos:

- 3.1. Havendo a necessidade de substituição de qualquer equipamento, acessório ou módulo defeituoso das instalações da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá substituir imediatamente o mesmo por outro similar, novo ou original com desempenho de novo, de características técnicas iguais ou superiores, desde que compatível com todas as configurações necessárias ao seu funcionamento, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, garantindo o restabelecimento dos serviços de rede;
- 3.2. Por equipamentos, entende-se todos os ativos relacionados no ANEXO II, bem como seus módulos e acessórios, como: módulos de interface, módulos de processamento, módulos de discos, fontes de alimentação, sistemas de ventilação e SFPs. Em caso de mal funcionamento em qualquer desses componentes, eles deverão ser trocados por outros, de mesma marca e fabricante;
- 3.3. Caso haja a necessidade de substituição de equipamentos defeituosos, a CONTRATADA terá um prazo de 30 (trinta) dias para providenciar o reparo e a troca. Caso contrário, o equipamento fornecido passará a pertencer à CONTRATANTE;

- 3.4. A CONTRATANTE fornecerá os parâmetros a serem configurados, para que a CONTRATADA garanta o funcionamento do equipamento com sua configuração original.

4. Canais de Atendimento:

- 4.1. O atendimento aos chamados realizados poderá ser feito através de telefone, correio eletrônico ou presencial, nas dependências da CONTRATANTE, podendo ser iniciado remotamente;
- 4.2. O atendimento aos chamados poderá ser iniciado de forma remota, porém, quando a natureza da ocorrência implicar em inoperância da rede ou afetar de forma significativa o seu funcionamento, imediatamente o atendimento deverá ocorrer pela CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE, conforme local de instalação do equipamento afetado;
- 4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, durante os sete dias da semana, inclusive feriados), via linha telefônica sem custos para CONTRATANTE (ex.: 0800) e e-mail;
- 4.4. Será de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização de acesso via web ao histórico de chamados para acompanhamento da CONTRATANTE, contendo, no mínimo:
- Número do chamado;
 - Descrição do chamado;
 - Data e hora de abertura do chamado;
 - Data e hora de início do atendimento;
 - Data e hora de fechamento;
 - Dados do equipamento (número de série, modelo, endereço IP e localização);
 - Número do chamado interno na CONTRATANTE;
 - Técnico que atendeu ao chamado;
 - Descrição da solução do problema;
 - Dados do equipamento instalado (em caso de troca);
 - Status do chamado;
 - Tempo total de solução.
- 4.5. A CONTRATADA deverá prover uma estrutura para atendimento de chamados com as seguintes características mínimas:
- 4.5.1. Atendimento de chamados por técnicos certificados pelo fabricante dos

equipamentos, de acordo com a necessidade e complexidade do atendimento;

- 4.5.2. Central de atendimento com funcionamento 24x7 e sistema de controle para abertura e acompanhamento dos chamados;
 - 4.5.3. Sistema de escalonamento de chamados (hierárquico e funcional) e alertas automáticos;
 - 4.5.4. Atendimento on-site em segundo nível através de técnicos certificados e, terceiro nível através de técnicos certificados com acesso para interagir com a assistência técnica do fabricante, quando necessário.
- 4.6. O software para abertura e controle de chamados deverá, no mínimo:
- 4.6.1. Permitir o levantamento de estatísticas diversas, determinadas pela CONTRATANTE, como relação de pendências nos atendimentos e suas causas;
 - 4.6.2. Permitir relacionar os chamados atendidos dentro e fora do SLA acordado;
 - 4.6.3. Permitir a criação de relatórios e medições para a contabilização de multas, nos casos em que forem excedidos SLAs estabelecidos;
 - 4.6.4. Permitir a geração de relatórios estatísticos com os indicadores de desempenho ajustados entre as partes.

5. Serviços de Suporte Técnico Especializado

- 5.1. Para atendimento às especificações dos serviços contratados a CONTRATADA deverá ofertar serviços de suporte técnico na modalidade 24x7x4, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, com entrega de peças e equipamentos para solução de problemas e defeitos em até quatro horas, para todos os equipamentos, acessórios, módulos, software e licenças relacionados no ANEXO II – Relação de Equipamentos;
- 5.2. O fornecimento dos serviços deverá ocorrer durante todo o período da vigência do contrato e, deverão atender aos seguintes quesitos:
 - 5.2.1. Serviços de Suporte Técnico e fornecimento diagnóstico de problemas, atualizações de versão de software (bios, firmware), correções (bugs) e aplicação de patches dos software fornecidas pelo fabricante até a data decretada do "End of Support" / "Last Date of Support";
 - 5.2.2. Acesso aos canais para abertura e acompanhamento de chamados para suporte técnico e/ou manutenção, via website ou telefone 0800 no Brasil, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todos os dias do ano;

- 5.2.3. Equipe com especialização técnica para suporte na solução de problemas e ao encaminhamento de problemas críticos ao setor competente;
 - 5.2.4. Não deverá haver limite para aberturas de chamados, sejam de dúvidas/configurações e/ou resolução de problemas de hardware ou software;
 - 5.2.5. Peças de substituição entregues no local de instalação dos equipamentos, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo feriados, com retorno em até 4 (quatro) horas a partir do momento que for diagnosticado o problema e determinada a necessidade da peça de substituição.
 - 5.2.6. Identificação de alertas de campo com informações sobre problemas ocorridos em equipamentos e software similares ao objeto da presente contratação, alertando potenciais problemas e permitindo tomar medidas corretivas antes do problema ocorrer;
 - 5.2.7. Identificação de alertas de vulnerabilidades nos equipamentos e software objeto da presente contratação. O alerta deverá ser fornecido com a informação necessária para avaliar o impacto da vulnerabilidade e os passos necessários para eliminar a ameaça.
- 5.3. Os equipamentos listados no ANEXO II – Relação de Equipamentos, os quais são objeto desta contratação, devem receber o mesmo nível de serviço em termos de suporte técnico e reposição de peças defeituosas, independentemente de seu status "End of Support" / "Last Date of Support". Além disso, é essencial garantir que quaisquer necessidades de instalação ou reinstalação das versões de software disponibilizadas pelo fabricante até a data decretada do "End of Support" / "Last Date of Support" sejam atendidas.

ANEXO II DO CONTRATO - RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

MARCA/MODELO	NºSÉRIE	LOCAL
DELL POWER EDGE R710	CGLBFP1	DC2
DELL POWER EDGE R730	CWDN862	DC2
DELL POWER EDGE R910	9SWZ7P1	DC2
DELL POWER EDGE R910	3NSP5P1	DC2
DELL POWER EDGE R730	215Q172	DC2
HP PROLIANT DL580 Gen9	BRC643881S	DC2
HP PROLIANT DL580 Gen9	BRC643881R	DC2
DELL POWER EDGE R710	97CX5P1	DC2
DELL POWER EDGE R910	C7J88R1	DC2
HP PROLIANT DL580 Gen9	BRC7118S2A	DC2
Dell PowerEdge 630	CX33642	DC2
Dell PowerEdge R710	6CMZ7P1	DC2

Dell PowerEdge R710	B7CX5P1	DC2
Dell PowerEdge R730	213S172	DC2
Dell PowerEdge 630	CX3Q862	DC2
Dell PowerEdge R610	4ZCDSS1	DC2
Dell PowerEdge R730	CWDQ862	DC2
Dell PowerEdge R710	BCMZ7P1	DC2
HP ProLiant DL580 G8	BRC5025Y8N	DC2
Dell PowerEdge R710	C2S09R1	DC2
Dell PowerEdge R710	9CMZ7P1	DC2
HP ProLiant DL580 G8	BRC5025Y8V	DC2
Lenovo System X3850 X6	PEFMW03	DC2
HP ProLiant DL980 G7	BRC50360E9	DC2
HP ProLiant DL560 G10	BRL9040137	DC2
HP ProLiant DL560 G10	BRL9040136	DC2