

TERMO DE REFERÊNCIA

1. IDENTIFICAÇÃO SOLICITANTE

1.1. Diretoria: Diretoria de Infraestrutura - DIN-PB		
1.2. Unidade: Gerência de Infraestrutura de Data Center - GINDC-PB		
1.3. Endereço completo da unidade demandante: Av. Presidente Carlos Luz 1275, sala 213.		1.4. Bairro: Caçara
1.5. Cidade: Belo Horizonte	1.6. UF: Minas Gerais	1.7. CEP: 31230-000
1.8. CNPJ: 18.239.038/0001-87	1.9. Inscrição Estadual: 062.392.867.0033	1.10. Inscrição Municipal: 312.694/001-5
1.11. Superintendente – Demandante: Flavio Junio de carvalho		1.12. Matrícula: 3361-5
1.13. Gerente - Demandante: Aldair Ribeiro da Silva Filho		1.14. Matrícula: 1792-X
1.15. Responsável pela elaboração do Termo: Aldair Ribeiro da Silva Filho		1.16. Matrícula: 1792-X

2. OBJETO

2.1. 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 QUATRO) meses.

2.2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.2.1. 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 PRODABEL, conforme as quantidades descritas no Anexo II, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

2.2.2. Todos os equipamentos relacionados no referido Anexo II deverão estar totalmente 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.

- 2.2.3. 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'.

3. JUSTIFICATIVA

3.1. Importância:

- 3.1.1. Os equipamentos mencionados neste Termo de Referência possuem função crítica para o ambiente de Data Center da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte e consequentemente para os sistemas e aplicações por este providas.
- 3.1.2. O mau funcionamento de qualquer destes equipamentos poderá acarretar na indisponibilidade dos serviços prestados, deixando inacessíveis diversos sistemas disponibilizados pelos Órgãos do Município aos seus funcionários e cidadãos.
- 3.1.3. Desta forma, as contratações dos serviços apresentados se fazem imperiosas a fim de possibilitar à PRODABEL a capacidade de manter os níveis de serviços acordados com os clientes.

3.2. Objetivo:

- 3.2.1. O objetivo da contratação é assegurar a operacionalidade contínua e a integridade dos subsistemas críticos desses ambientes tecnológicos.
- 3.2.2. A empresa contratada terá a responsabilidade de garantir a alta disponibilidade, segurança e funcionamento ininterrupto dos Equipamentos de informática e telecomunicação hospedados nos Data Centers, que são vitais e estratégicos para o negócio da organização.
- 3.2.3. A manutenção especializada busca preservar a eficiência e a segurança desses ambientes, fundamentais para o processamento e armazenamento de dados de alto valor agregado.

3.3. Impacto da não realização:

- 3.3.1. Sem um sistema contínuo de manutenção especializada, os equipamentos de infraestrutura física do Data Center irão parar de funcionar ocasionando a paralisação da prestação dos serviços de TIC prestados à PBH.

4. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 4.1. A CONTRATADA deverá fornecer o objeto deste termo de referência conforme especificações descritas no Anexo I.

5. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. DESCRIÇÃO

- 5.1.1. 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.
- 5.1.2. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, o contato do preposto envolvidos na prestação de serviço.
- 5.1.3. 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. A(s) forma(s) de atuação escolhida(s) deverá(ão) ser descrita(s) e apresentada(s) formalmente à CONTRATANTE.
- 5.1.4. Os chamados técnicos serão abertos por pessoal técnico da Prodabel, mediante uso de identificador.
- 5.1.5. A cada abertura de chamado técnico, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro para acompanhamento. Não haverá limite para o número de chamados e/ou atendimentos para as manutenções corretivas.
- 5.1.6. 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 – Especificação Técnica.
- 5.1.7. 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.
- 5.1.8. Todas as despesas necessárias para efetivar o cumprimento do objeto durante a vigência do contrato, inclusive custos com transporte, ficarão a cargo da CONTRATADA.

5.2. PRAZO DE EXECUÇÃO

- 5.2.1. A empresa deve estar apta a prestar o serviço a partir do dia de recebimento da nota de empenho.
- 5.2.2. Os serviços de assistência técnica e manutenção deverão ser na modalidade "on-site" – 24x7 – 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano (regime conhecido por 24x7x365), para todo o conjunto de equipamentos e seus componentes, conforme a relação no Anexo II, com substituição de peças defeituosas quando for o caso.
- 5.2.3. Os prazos de execução serão regidos pelas diretrizes estabelecidas no item referente aos Níveis de Serviço (SLA).

5.3. LOCAL

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

5.4. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

- 5.4.1. O objeto que trata esse TR será recebido, conforme especificações técnicas, destacando-se o seguinte:
 - 5.4.1.1. Provisoriamente, em até 5 dias após o fechamento do mês, com a entrega do relatório de todos os serviços prestados e peças ou equipamentos substituídos e chamados atendidos;
 - 5.4.1.2. Definitivamente, em até 5 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.
- 5.4.2. 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.

5.5. GARANTIA

- 5.5.1. 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.
- 5.5.2. No caso de peças ou equipamentos fornecidos a garantia será de 03 (três)

meses, contados da data do aceite definitivo dos fornecimentos/serviços.

- 5.5.3. 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.
- 5.5.4. 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.
- 5.5.5. 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. Esta obrigação abrange todo o escopo previsto neste termo.
- 5.5.6. 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 termo 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.
- 5.5.7. 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.
- 5.5.8. 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.
- 5.5.9. Após o reparo in loco, devolução ou substituição de equipamento retirado para reparo, caso este apresente o mesmo defeito por 3 vezes consecutivas no período de 30 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. Esta substituição deverá ser feita no prazo máximo de 01 (um) dia corrido após a manifestação formal da CONTRATANTE.

5.6. SLA - NÍVEIS DE SERVIÇOS

- 5.6.1. Durante a abertura de cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro para acompanhamento.
- 5.6.2. 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.
- 5.6.3. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço, ocasionará na glosa dos valores devidos à CONTRATADA.
- 5.6.4. A CONTRATADA deverá providenciar atendimento conforme prazo estabelecido 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 %

- 5.6.5. 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. 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.
- 5.6.6. Os prazos fixados poderão ser alterados a critério da CONTRATANTE, desde que devidamente justificados.
- 5.6.7. Não haverá limite para o número de chamados/atendimentos para as manutenções corretivas. No último ano foram registrados 30 chamados para manutenção corretiva.

- 5.6.8. 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).
- 5.6.9. A CONTRATADA poderá providenciar solução de contorno para o(s) incidente(s), até a solução definitiva do chamado. 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.
- 5.6.10. 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.
- 5.6.11. 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.

6. MECANISMO DE PAGAMENTO

- 6.1. O pagamento será mensal, realizado pela CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos contados do adimplemento da obrigação. Considera-se adimplida a obrigação a entrega do objeto com seu aceite definitivo pela CONTRATANTE.
- 6.2. A remuneração do contrato será variável, de acordo com o cumprimento do SLA definido.
- 6.3. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a Nota Fiscal/Fatura, até o 5.º (quinto) dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, juntamente com as comprovações dos serviços realizados no período.
- 6.4. 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.
- 6.5. Os preços apresentados deverão englobar todos os custos, inclusive tributos.
- 6.6. 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.

- 6.7. Se o documento de cobrança apresentar incorreções, ele será devolvido à CONTRATADA e a contagem do prazo para o pagamento previsto no caput reiniciará a partir da data da reapresentação do documento corrigido e certificado pelo Fiscal.
- 6.8. O pagamento a ser efetuado em favor da CONTRATADA estará sujeito, quando couber, à retenção na fonte dos tributos previstos em lei.
- 6.9. 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).
- 6.10. Caso a CONTRATADA seja 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.
- 6.11. 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.
- 6.12. A Nota Fiscal Eletrônica deverá ser encaminhada para endereço eletrônico: nfe.prodabel@pbh.gov.br acompanhadas do arquivo no formato .xml.
- 6.13. A CONTRATADA deverá observar, quando da emissão da Nota Fiscal, a natureza do objeto e as tributações inerentes a ele.
- 6.14. Considerando que a Prodabel 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.

7. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- 7.1. Além das responsabilidades constantes neste Termo de Referência, Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel e na legislação vigente, compete à CONTRATADA:
 - 7.1.1. Manter durante a vigência deste instrumento todas as condições de habilitação exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pela PRODABEL;
 - 7.1.2. Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações contratadas;

- 7.1.3. 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;
- 7.1.4. Responsabilizar-se pelo estudo e avaliação das especificações técnicas e documentos fornecidos pela PRODABEL, bem como pela execução e qualidade dos serviços contratados, utilizando-se de pessoal qualificado, equipamentos e procedimentos técnico-administrativos adequados, cabendo-lhe alertar a PRODABEL sobre falhas técnicas eventualmente encontradas;
- 7.1.5. 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;
- 7.1.6. 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;
- 7.1.7. A CONTRATADA deve comunicar à CONTRATANTE, por escrito e em tempo hábil, quaisquer anormalidades que impeçam a execução parcial ou total do objeto licitado, prestando todos os esclarecimentos necessários;
- 7.1.8. Executar os serviços dentro das Normas Técnicas em vigor (ABNT) e dos padrões de qualidade exigidos pela CONTRATANTE;
- 7.1.9. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA seguir, inclusive no que tange aos seus profissionais, todos os normativos e legislações aplicáveis ao cumprimento integral de todas as atividades e serviços previstos dentro deste Termo de Referência;
- 7.1.10. 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;
- 7.1.11. Responder pela correção e qualidade dos serviços nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;

- 7.1.12. Reparar todos os danos e prejuízos causados à PRODABEL ou a terceiros, não restando excluída ou reduzida esta responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por parte do fiscal;
- 7.1.13. Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto contratual pela Contratante;
- 7.1.14. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela PRODABEL 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;
- 7.1.15. Promover a substituição, sempre que solicitado justificadamente pela PRODABEL, 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 PRODABEL;
- 7.1.16. 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 PRODABEL;
- 7.1.17. 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 PRODABEL, por acusação da espécie;
- 7.1.18. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE relacionados com a execução do contrato;
- 7.1.19. Responsabilizar-se, durante o período do contrato, pela correção de falhas que forem detectadas nos produtos ofertados, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE;
- 7.1.20. 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.

8. RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

- 8.1. Além das obrigações constantes neste Termo de Referência e na legislação vigente, compete à CONTRATANTE:

- 8.1.1. Fiscalizar e avaliar a execução do contrato, por meio do fiscal designado;
- 8.1.2. Realizar o recebimento do objeto, quando ele estiver conforme;
- 8.1.3. Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 8.1.4. 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;
- 8.1.5. Exigir da CONTRATADA o fornecimento do objeto nas idênticas condições assumidas quando da celebração do contrato.

9. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 9.1. O Contrato terá vigência de 24 (VINTE QUATRO) meses, sem prejuízo da garantia, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por acordo entre as partes, desde que a medida seja vantajosa para a CONTRATANTE, respeitados os limites do art. 71 Lei Federal nº 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel.

10. GARANTIA CONTRATUAL

- 10.1. Caberá à CONTRATADA optar por uma das modalidades de garantia previstas no art. 70 da Lei Federal nº 13.303/2016. Garantia esta que será de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, podendo ser:
 - 10.1.1. Caução em dinheiro;
 - 10.1.2. Seguro garantia;
 - 10.1.3. Fiança bancária.
- 10.2. Independentemente da modalidade escolhida, o recolhimento da garantia deverá ser prévio, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos e legislação aplicável à espécie.

11. O REAJUSTE

- 11.1. O contrato poderá ser reajustado nos termos da legislação vigente.
- 11.2. 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.
- 11.3. O reajuste somente será avaliado pela CONTRATANTE mediante solicitação expressa da CONTRATADA.

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

12. SUBCONTRATAÇÃO

- 12.1. Não poderá haver subcontratação para o objeto.

13. CONSÓRCIO

- 13.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para execução dos serviços de assistência técnica de manutenção on-site, a serem realizados no Data Centers da Prodabel, em todos os seus EQUIPAMENTOS.
- 13.2. É dever do administrador público proteger a Administração e o patrimônio público. Para tal, deve o instrumento convocatório prever exigências que, efetivamente, tragam maior segurança ao erário, sem restringir, desnecessariamente, o caráter competitivo do certame licitatório, conforme previsto no inc. 37, inc. XXI da Constituição Federal de 1988.
- 13.3. A participação de empresas reunidas em consórcio é admitida como forma de ampliação da competitividade, especialmente em licitações de grande vulto financeiro e/ou alta complexidade técnica, em que tais empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir as complexidades do objeto. Assim, expressamente dispõe o Regulamento de Licitações e contratos da PRODABEL, em seu artigo 42. Senão vejamos:

*"Artigo 42 – Consórcio: 1-) A área demandante e a respectiva Diretoria devem decidir pela permissão ou não de participação em licitações de empresas reunidas em consórcio. 2-) A permissão de participação em licitações de empresas reunidas em consórcio **deve ser motivada na ampliação da competitividade.**" Grifos nossos.*

- 13.4. Desta forma, ao definir as condições de participação, o administrador deve posicionar-se na linha divisória entre a garantia de que os licitantes serão capazes de executar o objeto licitado e a restrição ao caráter competitivo do certame licitatório. A participação de empresas reunidas em consórcios em processos licitatórios está no campo da discricionariedade da Administração Pública, portanto, diante da avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto.
- 13.5. Neste sentido, considerando que a contratação de "Serviços de assistência técnica de manutenção on-site" não é considerada objeto de alta complexidade técnica, e, considerando ainda que existem no mercado diversas empresas com

potencial técnico, profissional e operacional suficiente para executar o objeto contratado, bem como atender satisfatoriamente às exigências elencadas no Termo de Referência, entende-se que é conveniente a vedação de participação de empresas em "consórcio" no certame em tela e que a participação de empresas em consórcio não ampliaria sua competitividade.

- 13.6. Cumpre ressaltar que tais exigências estão em consonância com o entendimento da Doutrina e Jurisprudência dominantes, em especial do TCU que já se manifestou em vários acórdãos sobre o tema. Portanto, pelo exposto, para o certame em tela, pelas características do objeto e do mercado, não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

14. VISITA TÉCNICA

- 14.1. Poderá ser realizada visita técnica nas instalações da CONTRATANTE, antes da apresentação de propostas pelas proponentes, oportunidade em que será fornecido, pela Gerência de Produtos e Processos de Segurança da Informação, atestado de visita técnica, comprovando que o proponente realizou vistoria e tomou conhecimento dos locais e das condições de execução do objeto.
- 14.2. A visita técnica poderá ser realizada pelas empresas proponentes, com prévio agendamento, com até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão pública, pelo telefone (31) 3277-7268, ou por meio do e-mail aldair@pbh.gov.br, e deve ter o acompanhamento de funcionário indicado pela Gerência de Infraestrutura de Data Center da PRODABEL.
- 14.3. O representante da proponente deve apresentar, quando da visita, documento de identidade acompanhado do credenciamento da empresa para essa finalidade.
- 14.4. A visita técnica não é obrigatória. O proponente torna-se responsável pela não realização e por não deter todo o conhecimento das premissas básicas necessárias para a execução dos serviços e demais informações necessárias para a composição de preço, assumindo integralmente o risco em eventuais equívocos na elaboração de proposta técnico/comercial, ou ainda na formação de preços e demais situações resultantes da ausência de visita técnica.
- 14.5. Tendo em vista a faculdade da realização da visita técnica, as proponentes não poderão alegar o desconhecimento das obrigações e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto que se pretende contratar.

15. AMOSTRAS

- 15.1. Contratação de serviço, portanto, não se aplica ao caso em tela.

16. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 16.1. O Fiscal e Gestor do contrato serão designados oportunamente, mediante Portaria, conforme previsto no Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel.
- 16.2. 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.
- 16.3. 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.
- 16.4. O FISCAL realizará a validação do objeto executado aceitos/aprovados e tomará todas as providências e ações necessárias ao bom andamento da execução do Objeto, submetendo todos os questionamentos/comunicando ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, qualquer ocorrência que requeira tomada de decisões ou providências que ultrapassem o seu âmbito de competência.
- 16.5. Os equipamentos/componentes reparados devem apresentar funcionamento normal e imediato, e em total compatibilidade com o ambiente anterior.
- 16.6. Os equipamentos/componentes reparados devem estar íntegros fisicamente, não oferecendo risco à sua fixação nos racks nem à sua utilização/manuseio.

17. VALOR DE REFERÊNCIA OU ORÇAMENTO ESTIMADO

- 17.1. O valor de referência para esta contratação será obtido nos termos do artigo 29 do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel, observada necessidade de aprovação pela Câmara de Coordenação Geral – CCG.
- 17.2. Também, visando ao estabelecimento do custo estimado praticado pelo mercado, serão encaminhadas solicitações de cotação para fornecedores do objeto deste Termo de Referência.
- 17.3. O orçamento é sigiloso, salvo na fase de negociação após a disputa, conforme artigo 34 da Lei Federal 13.303/2016 e artigo 30 do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel.

18. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 18.1. 0604.1901.19.572.085.2602.0005.339040.08.1.500.000.0000

19. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 19.1. Esta aquisição será realizada por meio da modalidade Pregão em sua forma Eletrônica.
- 19.2. Como critério de julgamento, será adotado o MENOR PREÇO GLOBAL, com duas casas decimais após a vírgula, observadas as especificações e exigências deste TR e seus anexos, bem como os valores referenciais de mercado.
- 19.3. Se for o caso, será analisado o valor unitário de cada item que compõe o lote ofertado, que deve, necessariamente, estar dentro do valor estimado na planilha de custo médio, sob pena de desclassificação.

20. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

- 20.1. As condições de habilitação, em relação à habilitação jurídica; regularidade fiscal e trabalhista e qualificação econômico-financeira são as previstas na Seção 9 - HABILITAÇÃO, do Regulamento de Licitações e contratos da PRODABEL.
- 20.2. Em relação à qualificação técnica:
 - 20.2.1. O proponente deverá apresentar, na habilitação, atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove a prestação de serviços de manutenção corretiva em servidores de Datacenter, com características similares ao objeto deste termo de referência.
- 20.3. O(s) atestado(s) de capacidade técnica poderá(ão) ser apresentado(s) em nome da empresa, com CNPJ da matriz e/ou da(s) filial(ais) do licitante.
- 20.4. Não será(ão) aceito(s) atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) pelo próprio licitante.
- 20.5. Poderão ser aceitos atestados correlacionados ao objeto realizados fora do território nacional, os quais deverão ser traduzidos para língua portuguesa por meio de tradutor juramentado.
- 20.6. Poderão ser aceitos atestado(s) de capacidade técnica, em nome da licitante, emitido(s) por empresas do mesmo grupo econômico.
- 20.7. O pregoeiro pode exigir, em diligência, que os atestados de capacidade técnica sejam acompanhados de documentos que corroborem o seu teor, como cópias de contratos, medições, notas fiscais, registros em órgãos oficiais ou outros documentos idôneos.

21. ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

- 21.1. As propostas comerciais deverão estar em conformidade com as especificações técnicas, demais documentos e formalidades exigidas neste Termo de Referência e deverá conter, no mínimo:

- 21.1.1. Dados do fornecedor: razão social, nº do CNPJ, endereço, telefone, e-mail, e outros meios de comunicação da licitante;
- 21.1.2. Dados bancários: banco, agência, conta corrente;
- 21.1.3. Dados do Representante legal: nome, carteira de identidade e CPF dos responsáveis pela assinatura do contrato, acompanhado de instrumento de procuração, se for o caso;
- 21.1.4. Dados do processo: modalidade e número;
- 21.1.5. Dados do objeto: descrição clara, detalhada e completa do objeto, conforme especificação do termo e seus anexos;
- 21.1.6. Dados do preço: valor global, em moeda nacional, discriminando o valor unitário de cada item, e total do objeto ofertado, em algarismo e por extenso, com 02 (duas) casas decimais após a vírgula;
- 21.1.7. Condições e prazos de pagamento, conforme disposto neste termo e seus Anexos;
- 21.1.8. Informar a forma de garantia contratual e o prazo de garantia do objeto;
- 21.1.9. Validade de 60 (sessenta) dias para Proposta, contados a partir da data de sua apresentação formal à Prodabel.
- 21.2. **É condição para aceitabilidade da proposta a apresentação das seguintes declarações:**
 - 21.2.1. Declaração de inexistência de fatos impeditivos para participação, inclusive as dispostas nos IMPEDIMENTOS deste Termo de Referência.
 - 21.2.2. Declaração de que cumpre plenamente os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da Lei Complementar nº 123/2006, se for o caso;
 - 21.2.3. Declaração de que não há, em suas instalações, a realização de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, na forma da lei;
 - 21.2.4. Declaração de que, para execução do instrumento contratual, cumpre todos os requisitos previstos na legislação pertinente ao objeto, inclusive quanto ao Marco Civil da Internet, Lei Federal n. 12.965/2014, quando couber;
 - 21.2.5. Declaração de independência das propostas;
 - 21.2.6. De que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas;

- 21.2.6.1. O pregoeiro poderá confirmar a autenticidade da declaração mencionada no subitem 21.2.6 ao verificar a Certidão de Regularidade na Contratação de Pessoas com Deficiência e Reabilitados da Previdência Social junto ao Ministério do Trabalho e Emprego, ou por meio de documento equivalente que demonstre o cumprimento da cota mínima prevista em lei para pessoas com deficiência.
- 21.2.7. Declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 21.3. As Declarações poderão ser apresentadas em um único documento, devidamente assinado pelo representante legal ou preposto do Licitante.

22. IMPEDIDOS DE PARTICIPAR

- 22.1. São impedidas de participar de licitações e serem contratadas pela Prodabel as pessoas, físicas ou jurídicas, que tenham sofrido a penalidade de impedimento de licitar e contratar, desde que aplicada pela Administração Pública Municipal de Belo Horizonte, enquanto perdurar a sanção, nos termos do Decreto Municipal n. 18.096, de 20 de setembro de 2022.
- 22.2. São impedidas de participar de licitações e serem contratadas pela Prodabel as pessoas, físicas ou jurídicas, que tenham sofrido a penalidade de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do artigo 156 da Lei n. 14.133/2021 e/ou no inciso IV do artigo 87 da lei 8.666/1993, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública, direta ou indireta de qualquer esfera governamental, enquanto perdurar a sanção, nos termos do Decreto Municipal n. 18.096/2022 ou que tenha sofrido a sanção prevista no artigo 83, inciso III da lei 13.303/2016, aplicado pela Prodabel, enquanto perdurarem seus efeitos.
- 22.3. São impedidas de participar de licitações e de serem contratadas pela Prodabel as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sofrido a penalidade de proibição de contratar com o Poder Público prevista nos incisos do artigo 12 da Lei n. 8.429/1992.
- 22.4. São impedidas de participar de licitações e de serem contratadas as pessoas, físicas ou jurídicas, referidas nos artigos 38 e 44 da Lei n. 13.303/2016.
- 22.5. Os impedimentos referidos neste item devem ser verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), ambos mantidos pelo Executivo Federal, e perante o Sistema Único de Cadastro de Fornecedores (SUCAF) e outros sistemas

cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso, de acordo com o Decreto Municipal n. 16.954/2018.

23. MATRIZ DE RISCOS

- 23.1. Conforme artigo 34 do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel, a matriz de risco não é obrigatória para todas as contratações, sendo exigida nas contratações de obras e serviços de engenharia e naquelas cujo objeto seja de grande complexidade, não sendo, portanto, o caso da presente contratação.

24. SANÇÕES

- 24.1. No caso de inadimplemento contratual serão aplicadas as sanções previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016, Decretos Municipais nº 18.096/2022, 16.954/2022, além do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.
- 24.2. Adicionalmente à aplicação das sanções previamente mencionadas, a contratante empregará o método da remuneração variável com base em glosas, com fundamento nos níveis de serviço descritos na tabela, item 5.6.2.4.

25. CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE

- 25.1. As partes se obrigam a respeitar e cumprir e fazer cumprir os princípios e regras do Código de Conduta e Integridade da Prodabel, disponível em:

<https://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel/transparencia/programa-de-integridade>

26. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

- 26.1. Nas contratações e parcerias, as partes se obrigam 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 nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores, bem como a Política de Privacidade e Proteção de Dados da Prodabel, veiculada por meio da instrução normativa nº 012/2020, disponível em:

<http://www.pbh.gov.br/prodabel/instrucoes/instrucoes/mostra.php?nome=012.2020&Pequisa=&qual>.

27. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

- 27.1. O Fiscal e Gestor do contrato serão designados oportunamente, mediante Portaria, conforme Regulamento de Licitações e Contratos.

- 27.2. É vedada a participação de licitantes em regime de consórcio.
- 27.3. Vedada a subcontratação.
- 27.4. Não poderá haver cessão do contrato.
- 27.5. As LICITANTES ficam cientes de que ocorrerá a publicação de todos os documentos apresentados durante o processo licitatório e instrumentos jurídicos celebrados, que serão publicados em portal de transparência com acesso livre, para fins de cumprimento da Lei de Acesso à Informação.

28. ANEXOS

- 28.1. ANEXO I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA
- 28.2. ANEXO II - RELAÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Belo Horizonte, de de 2024.

Aldair Ribeiro da Silva Filho
Responsável pela elaboração

Aldair Ribeiro da Silva Filho
Gerência de Infraestrutura de Data Center - GINDC-PB

Flávio Junio De Carvalho
Superintendência de Operações Datacenter | SUOD-PB

ANEXO I - 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 destroca. 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 - 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