

**EMPRESA DE INFORMÁTICA E INFORMAÇÃO DO MUNICÍPIO DE  
BELO HORIZONTE S/A – PRODABEL  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 012/2022  
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 04.000.801/22-79**

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, SUSTENTAÇÃO, MONITORAÇÃO, OPERAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL À INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER DA CONTRATANTE, CONFORME ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO TERMO DE REFERÊNCIA E ANEXOS DESTE EDITAL.

**TIPO:** MENOR PREÇO GLOBAL

**MODO DE DISPUTA:** ABERTO E FECHADO

**PRAZO DE ANCORAGEM:** 15 (QUINZE) DIAS ÚTEIS DA DATA DE PUBLICAÇÃO, CONFORME LEI FEDERAL Nº 13.303/2016 E REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA PRODABEL.

**RECEBIMENTO DE PROPOSTAS:** até o dia 25/07/2022, às 11:00hs

**ABERTURA DAS PROPOSTAS:** dia 25/07/2022, às 11:00hs

**INÍCIO DA DISPUTA DE PREÇOS:** dia 25/07/2022, às 13:00hs

**REFERÊNCIA DE TEMPO:** Horário de Brasília.

**FORMALIZAÇÃO DE PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS:** Os pedidos de esclarecimentos deverão ser formulados de acordo com o item “7” do edital.

**SITE PARA CONSULTA** [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) e [www.pbh.gov.br](http://www.pbh.gov.br)

**TELEFONE:** (31) 3277-8366 – (31) 3277-7271 – (31) 3277- 9966 – (31) 3277-8424

**CARTILHA DO FORNECEDOR:** Deverá ser de conhecimento de todos os licitantes, podendo ser impressa por meio do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), através do “link” “Introdução às Regras do Jogo”, para que não ocorram dúvidas de procedimento durante a sessão.

## 1. PREÂMBULO

A Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte S/A – Prodabel, sociedade de economia mista municipal, estabelecida na Avenida Presidente Carlos Luz, nº 1.275, bairro Caiçara, CEP 31.230-000, Belo Horizonte/MG, CNPJ 18.239.038/0001-87, Inscrição Estadual 062.392.867.0033, Inscrição Municipal 312.694/001.5, NÃO CONTRIBUINTE DO ICMS, por meio da utilização de recursos da tecnologia da informação – INTERNET, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará processo licitatório na forma de Pregão Eletrônico, por meio do presente edital e anexos enumerados abaixo, nos termos das Leis Federais nº 10.520/2002, 12.846/2013, 13.303/2016, Decretos Municipais n.º 10.710/2001, 11.245/2003, 12.436/2006, 15.113/2013, 15.185/2013, 15.237/2013 16.535/2016, 16.954/2018, 17.317/2020, Leis Complementares (LC) nº 101/2000, 123/2006 e 147/2014, além do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel, disponível no sítio eletrônico <https://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel>

**Anexo I** – Termo de Referência e anexos

**Anexo II** – Formulário de encaminhamento da proposta comercial

**Anexo III** – Minuta de Contrato

## 2. DO OBJETO

2.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de planejamento, sustentação, monitoração, operação, suporte técnico remoto e presencial à Infraestrutura de Data Center da CONTRATANTE, conforme especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e anexos deste edital.

2.2. O objeto é composto de duas partes: uma de prestação de Serviços Técnicos Especializados contínuos e outra de Prestação de Serviços Técnicos Especializados remunerada sob demanda, sem obrigatoriedade de consumo.

2.3. O serviço contínuo especializado será prestado de forma ininterrupta por todo o período contratual.

2.4. Com o objetivo de se tratar as especificidades de cada serviço de TIC no que se refere às suas métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos foram divididos em 03 (três) itens, conforme descrição abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QTDE	UN
1	Serviços Técnicos Especializados e Continuados para atendimento ao Centro Integrado de Monitoração e Operação - CIMO, Sistemas Operacionais de Servidores de Data Center, Bancos de Dados e Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Infraestrutura Física e Lógica de Data Center, Segurança da Informação e Monitoração de TIC.	24	mês
2	Serviços Técnicos Especializados sob Demanda para Implementação de Mudanças em Sistemas e Infraestrutura de TIC <b><u>Primeiro ano</u></b>	5000	HSTE
	Serviços Técnicos Especializados sob Demanda para Implementação de Mudanças em Sistemas e Infraestrutura de TIC <b><u>Segundo ano</u></b>	5000	HSTE
3	Serviço de Moving de Ativos de Data Center sob demanda	1	Unidade

2.5. As propostas deverão ser apresentadas de acordo com o modelo proposto no anexo II deste edital.

2.6. A descrição detalhada desses serviços encontra-se no ANEXO 01 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

### **3. DAS DISPOSIÇÕES/RECOMENDAÇÕES PRELIMINARES**

3.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança – criptografia e autenticação – em todas as suas fases.

3.2. Os trabalhos serão conduzidos por empregados da Prodabel, denominados

Pregoeiro e Equipe de Apoio, nomeados conforme Portaria nº 059/2022, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o sistema “Licitações”, constante do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

#### **4. DO CADASTRO E DO CREDENCIAMENTO JUNTO AO BANCO DO BRASIL**

4.1. Os interessados em participar do pregão, deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S/A, sediadas no País.

4.2. A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa devidamente justificada do Banco do Brasil S/A.

4.3. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada, não cabendo ao Banco do Brasil S/A ou à Prodabel a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de seu uso indevido, ainda que por terceiros.

4.4. O credenciamento junto ao provedor do Sistema implica na responsabilidade do licitante ou de seu representante legal, pelos atos praticados e na presunção de capacidade técnica e habilitatória, para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

#### **5. DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME**

5.1. O certame será conduzido pelo Pregoeiro conforme as regras e determinações dispostas no Decreto Municipal nº 17.317/2020.

5.2. Todas as ações do Pregoeiro serão formalizadas via Sistema Eletrônico.

#### **6. DO ACESSO E DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**

6.1. O acesso deve ser feito na página inicial do “site” [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), opção “Acesso Identificado”.

6.2. A participação no pregão eletrônico se dará por meio da digitação da chave de identificação e da senha pessoal do representante credenciado e da inserção da proposta comercial e dos documentos de habilitação exigidos neste edital, até a data e horário limite estabelecidos para a abertura das propostas.

6.2.1. O licitante deverá obrigatoriamente identificar o tipo de segmento da empresa, ficando responsável pela legitimidade e veracidade desta informação, sob pena de aplicação das penalidades previstas em lei.

6.3. O acesso à sala de disputa deve ser feito na página inicial do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), opção "Sala de Disputa".

6.4. Caberá ao licitante interessado em participar do pregão, na forma eletrônica:

I – providenciar seu credenciamento junto ao provedor do sistema;

II – remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente via sistema, os documentos de habilitação e a proposta e, quando necessário, os documentos complementares;

III – responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

IV – acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e responsabilizar-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;

V – comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

VI – utilizar a chave de identificação e a senha de acesso para participar do pregão na forma eletrônica;

VII – solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio.

6.5. Na hipótese de o sistema eletrônico desconectar para o pregoeiro no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.6. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.7. O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências Editalícias. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

6.8. O licitante deverá adotar como referência para sua proposta as informações constantes no presente edital e seus anexos.

6.9. Quando do lançamento da proposta, por meio do SISTEMA ELETRÔNICO, o licitante deverá lançar o valor global do lote, com duas casas decimais após a vírgula.

**6.9.1. É vedada a identificação do licitante em qualquer campo ou anexo quando do preenchimento da proposta eletrônica, sob pena de desclassificação imediata.**

**6.9.2. Quando do preenchimento do campo "objeto", no momento de cadastramento da proposta (item 6.9) não pode ocorrer, sob pena de desclassificação, em nenhuma hipótese, a identificação da licitante, da marca, do modelo ou quaisquer outras características ou informações que possa, mesmo que eventualmente, identificá-la ou identificar a marca e/ou modelo do produto ofertado, sob pena de desclassificação imediata por violação da isonomia, da impessoalidade e do sigilo do certame.**

6.9.3. No preço proposto deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, fretes até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto do presente pregão.

6.10. Os Licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.11. É vedada a participação de um mesmo procurador como representante de licitantes diferentes em um mesmo lote

**6.12. Os licitantes encaminharão exclusivamente por meio do sistema, CONCOMITANTEMENTE com os documentos de habilitação exigidos no edital, PROPOSTA COMERCIAL INICIAL com a descrição do objeto ofertado e o preço, bem como os demais documentos exigidos neste Edital e seus**

**anexos, até a data e horário estabelecidos para abertura da sessão pública.**

## **7. DA FORMALIZAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES**

7.1. Os pedidos de ESCLARECIMENTOS e IMPUGNAÇÃO referentes ao processo licitatório poderão ser feitos por qualquer pessoa e deverão ser enviados em até 05 (cinco) dias úteis antes da data fixada para a ocorrência do Certame, por meio eletrônico, através do e-mail [gcaa-pb@pbh.gov.br](mailto:gcaa-pb@pbh.gov.br), aos cuidados do Pregoeiro responsável.

7.2. Os pedidos de esclarecimentos e as impugnações encaminhadas deverão conter CNPJ, razão social e nome do representante legal, se pessoa jurídica e CPF e nome completo, se pessoa física.

7.3. Os pedidos de impugnação serão respondidos, em até 3 (três) dias úteis.

7.4. Os pedidos de esclarecimentos e impugnações deverão ser respondidos antes da sessão de abertura da licitação.

7.5. O dia de abertura da licitação não é computado para a contagem do prazo referido no item 7.1.

7.6. Os pedidos de esclarecimentos e impugnação deverão ser realizados durante o horário comercial (8h às 18h).

7.7. Não serão acolhidos pedidos de esclarecimentos e impugnações fora do prazo legal.

7.8. Os pedidos de esclarecimentos e impugnação serão respondidos pelo Pregoeiro, podendo haver o apoio da área demandante do objeto e da Assessoria Jurídica da Prodabel e as respostas serão disponibilizadas diretamente por meio dos sites [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), no campo "mensagens", no link correspondente a este edital, e [prefeitura.pbh.gov.br/prodabel](http://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel), no item relativo ao pregão, e poderão ser acessados por todos os licitantes.

7.9. Impugnações não possuem efeito suspensivo

## **8. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

7

8.1. Poderão participar do processo licitatório os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste edital e seus Anexos.

8.2. Dos impedimentos de participação:

8.2.1. São impedidas de participar de licitações e serem contratadas pela Prodabel as pessoas, físicas ou jurídicas, que tenham sofrido a penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, prevista no inciso III do artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, desde que aplicada pela Administração Pública Municipal de Belo Horizonte.

8.2.2. 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, prevista no artigo 7º da Lei n. 10.520/2002, desde que aplicada pela Administração Pública Municipal de Belo Horizonte, enquanto perdurar a sanção, nos termos do Decreto Municipal n. 15.113 de 08 de janeiro de 2013.

8.2.3. 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 87 da Lei n. 8.666/1993, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública, direta e indireta de qualquer esfera governamental, enquanto perdurar a sanção, nos termos do Decreto Municipal n. 15.113/2013.

8.2.4. São impedidas de participar de licitações e serem contratadas 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.

8.2.5. 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.

8.2.6. 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.



**8.2.7. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.**

8.3. A observância das vedações do subitem 8.2 é de inteira responsabilidade da LICITANTE que, pelo descumprimento, sujeitar-se-á às penalidades cabíveis.

**9. DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS**

9.1. A sessão pública do pregão eletrônico terá início a partir do horário previsto neste edital, com a abertura das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das mesmas ou desclassificá-las no caso de não atenderem às exigências editalícias.

**9.1.1. Será adotado para envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa ABERTO E FECHADO.**

9.2. Aberta a etapa competitiva, os licitantes deverão estar conectados ao Sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado, o participante será imediatamente informado de seu recebimento e dos respectivos registros de horário e valor.

9.3. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo Sistema.

9.4. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

9.5. Durante o transcurso da sessão pública, o licitante será informado, em tempo real, do valor do menor lance registrado por participante, vedada a identificação do detentor do lance.

9.6. No modo de disputa aberto e fechado, a etapa de envio de lances na sessão pública durará 15 (quinze) minutos.

9.6.1. Encerrado o prazo previsto acima, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

9.6.2. Encerrado o prazo aleatório, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores até 10 (dez) por cento superiores àquela, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

9.6.3. Na ausência de, no mínimo, 3 (três) ofertas nas condições de que trata o item 9.6.2, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 3 (três), poderão oferecer um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

9.6.4. Encerrados os prazos estabelecidos nos itens 9.6.2 e 9.6.3, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade.

9.6.5. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos itens 9.6.2 e 9.6.3, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de 3 (três), na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 (cinco) minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no item 9.6.4.

9.6.6. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o pregoeiro poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no item 9.6.5.

9.7. O Sistema anunciará o arrematante, após o encerramento da etapa de lances da sessão pública.

9.7.1. Os licitantes em hipótese alguma poderão desistir do último lance por ele ofertado, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

9.7.2. O Pregoeiro, caso entenda necessário, poderá solicitar a demonstração da exequibilidade da proposta após o término da fase competitiva.

9.8. Após o encerramento da sessão de lances, ocorrendo a situação de empate ficto prevista nos artigos 44 e 45 da LC nº 123/2006, regulamentada pelo Decreto nº 16.535/2016, após a disputa do lote único, o Sistema Eletrônico possibilitará a

condução pelo Pregoeiro dos procedimentos para obtenção dos benefícios previstos para as Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP).

9.8.1. Entendem-se por empate ficto aquelas situações em que as propostas eletrônicas apresentadas pelas ME e EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, que não tiver sido apresentada por ME ou EPP.

9.8.2. A ME ou EPP empatada nos termos desse item será convocada para apresentar nova proposta no prazo máximo de 05 (cinco) minutos, sob pena de preclusão.

9.8.3. A ME e EPP melhor classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela de melhor valor ofertado no certame, situação em que será arrematado em seu favor o objeto licitado.

9.8.4. Após executados os procedimentos de preferência descrito no item 9.8, caso ocorra a inabilitação ou desclassificação do licitante melhor classificado, deverá ser verificada a ocorrência de nova situação de empate ficto entre os licitantes remanescentes, assegurada a preferência de contratação para a ME e EPP, nos termos da LC nº123/2006 e Decreto nº 16.535/2016.

9.9. Não ocorrendo as hipóteses previstas no item 9.8 serão utilizados os critérios de desempate previstos no artigo 55 da Lei nº 13.303/2016.

9.10. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas no edital.

9.10.1. A negociação será realizada por meio do sistema e poderá ser acompanhada pelos demais licitantes.

**9.10.2. O LICITANTE ARREMATANTE terá o prazo de 02 (duas) horas, contado da solicitação do pregoeiro no sistema, para envio da proposta comercial ajustada por meio eletrônico e, se necessário, dos documentos complementares, adequada ao último lance ofertado após a negociação de que trata o item 9.10.**

9.11. Se a proposta ou o lance de menor valor não atender aos requisitos previstos no edital, ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e a habilitação do licitante, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao presente edital, podendo negociar com o licitante para obter proposta melhor.

9.12. Constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, o licitante será declarado vencedor e após transcurso do prazo recursal será adjudicado o objeto do certame.

9.13. Após a declaração do vencedor, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado a ME ou EPP o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, para regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

9.13.1. A concessão do prazo para a regularização fiscal e trabalhista prevista no item 9.13. dependerá de requerimento pelo interessado, devidamente fundamentado, dirigido ao Pregoeiro, e deverá ser apresentado via sistema eletrônico.

9.13.2. A prorrogação do prazo previsto no item 9.13 poderá ser concedida, quando requerida pelo Licitante, mediante justificativa.

9.13.3. A não regularização da documentação, no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016 e nº 10.520/2002, no Decreto 15.113/2013 e no Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel, sendo facultado à Prodabel convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

## **10. DAS EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO**

10.1. Será considerado habilitado o licitante que atender ao disposto abaixo:

### **10.1.1. Se cadastrado no Sistema Único de Cadastro de Fornecedores do Município de Belo Horizonte – SUCAF:**

- a) Com situação regular e habilitado em linha de serviço compatível com o objeto licitado, deverá apresentar ao Pregoeiro a documentação prevista nos subitens 10.1.1.1 a 10.1.1.4 deste edital;
- b) Com documentação vencida, mas habilitado na linha de serviço compatível com o objeto licitado, deverá apresentar ao Pregoeiro o(s) documento(s) regularizador(es) e a documentação prevista nos subitens 10.1.1.1 a 10.1.1.4 deste edital;
- c) Com situação regular, mas não habilitado na linha de serviço compatível com o objeto licitado, deverá apresentar ao Pregoeiro, além dos documentos exigidos nos subitens 10.1.1.1 a 10.1.1.4 deste edital, o Estatuto ou Contrato social em vigor, acompanhado da(s) última(s) alteração(ões), ou, a última alteração consolidada, para análise do objeto social quanto à compatibilidade em relação ao(s) objeto(s) licitado(s).

**10.1.1.1. Habilitação Jurídica:**

10.1.1.1.1. Pessoa Natural ou Empresário Individual:

- a) Cédula de identidade;
- b) Comprovante de inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis (registro comercial), no caso de empresário individual;
- c) Cópia do passaporte com visto que permita atuar profissionalmente no Brasil, no caso de estrangeiro.

10.1.1.1.2. Pessoa Jurídica:

- a) Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato social em vigor, devidamente registrado no Registro Público de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme a respectiva natureza;
- b) Documento de eleição dos administradores, procuração ou ata de assembleia que outorgou poderes ao(s) representante(s), em caso dessa atribuição e dos dados pessoais do(s) representante(s) não constarem do Estatuto ou Contrato social;
- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de ato formal de designação de diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade desempenhada assim o exigir;
- e) Para todos os efeitos, considera-se como ato constitutivo, Estatuto ou Contrato social em vigor, o documento de constituição da empresa, acompanhado

da(s) última(s) alteração(ões) referente(s) à natureza da atividade comercial e à administração da empresa, ou a última alteração consolidada.

**10.1.1.2. Qualificação técnica:**

10.1.1.2.1. Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA;

10.1.1.2.2. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto desta contratação, a empresa deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado;

10.1.1.2.3. As LICITANTES deverão comprovar, no mínimo, 12 meses de prestação de serviço dos itens abaixo discriminados.

10.1.1.2.4. Serão exigidos os seguintes ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

10.1.1.2.4.1. Fornecimento e/ou instalação e/ou prestação de serviços de suporte técnico e/ou operação assistida para Data Center, independente da forma de contratação realizada, com pelo menos os seguintes itens de infraestrutura cobertos pela prestação de serviço:

10.1.1.2.4.1.1. Data center modular ou sala-cofre com pelo menos 8 (oito) gabinetes integrados em um único atestado;

10.1.1.2.4.1.2. Sistemas de ar-condicionado de precisão ou convencionais gerenciados;

10.1.1.2.4.1.3. Sistemas de alimentação ininterrupta;

10.1.1.2.4.1.4. Sistema de controle ambiental, acesso, CFTV e detecção e combate a incêndios;

10.1.1.2.4.2. Prestação de serviços de suporte técnico e gestão de sistemas, incluindo hardware e software, na modalidade on-site, com alocação de corpo técnico residente, com central de atendimento remoto (web, e-mail e telefone) e plenamente

aderente às boas práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies).

10.1.1.2.4.3. Prestação de serviços de projeto, instalação, configuração, suporte técnico e operação assistida, independente da forma de contratação realizada, com pelo menos os seguintes elementos tecnológicos cobertos:

10.1.1.2.4.3.1. Servidores de processamento com pelo menos 30 (trinta) servidores de rack e sistemas de armazenamento de dados (storage) com pelo menos 4PB (quatro PetaBytes) de armazenamento bruto;

10.1.1.2.4.3.2. Equipamentos ativos de rede (switches) com pelo menos 6 (seis) switches centrais (core), 24 (vinte e quatro) switches de distribuição e/ou topo de rack e 100 (cem) switches de acesso, roteadores com pelo menos 6 (seis) roteadores e software de gerenciamento de dispositivos de rede com pelo menos 300 (trezentas) licenças para dispositivos de rede;

10.1.1.2.4.3.3. Sistemas de proteção e segurança da informação incluindo recursos de firewall, VPN, detecção e bloqueio de pacotes suspeitos, ataques e malwares (vírus, trojans, spywares, backdoors etc.), com pelo menos 2 (dois) equipamentos com 12 (doze) interfaces 10Gigabit Ethernet cada;

10.1.1.2.5. Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA deverão conter a descrição detalhada dos softwares, sistemas gerenciadores de bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados.

10.1.1.2.6. Será permitido o somatório de atestados.

10.1.1.2.7. 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.

10.1.1.2.8. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;

10.1.1.2.9. O(s) atestado(s) deverá(ão) estar emitido(s) em papel(eis) timbrado(s) do(s) Órgão(s) ou da(s) Empresa(s) que o expediu(ram), ou deverá(ão) conter carimbo do CNPJ do(s) mesmo(s), com a devida identificação do responsável pela

assinatura do atestado;

- a) 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;
- b) Não será(ão) aceito(s) atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) pelo próprio licitante.

10.1.1.2.10. Poderão ser aceitos atestados de capacidade técnica emitidos por empresas de mesmo grupo econômico.

10.1.1.2.11. O agente de licitação 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.

### **10.1.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:**

10.1.1.3.1. Balanço Patrimonial, já exigível e apresentado na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira do licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 03 (três) meses da data de apresentação da proposta.

10.1.1.3.1.1. As empresas com menos de 01 (um) ano de existência, desde que não enquadradas no art. 1.065 do Código Civil, devem apresentar Balanço de Abertura.

10.1.1.3.1.2 Para empresas constituídas sob a forma de sociedade anônima, quando a complexidade e o vulto da contratação assim o requerer, conforme definição editalícia, o balanço deverá estar devidamente publicado e registrado na Junta Comercial ou órgão autorizado. Para as sociedades anônimas de capital fechado, será exigido apenas o registro;

10.1.1.3.1.3. O balanço apresentado na forma de escrituração contábil digital (ECD), instituída pela Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil, substitui o exigido nos subitens acima.

10.1.1.3.1.4. O Balanço Patrimonial e o Balanço de Abertura deverão estar assinados pelo representante legal da empresa e pelo Contador;



10.1.1.3.1.5. Cálculo dos índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerado habilitado o licitante que apresentar resultado igual ou maior que 01 (um), em todos os índices aqui mencionados:

$$LG = \frac{\textit{Ativo Circulante} + \textit{Realizável a Longo Prazo}}{\textit{Passivo Circulante} + \textit{Passivo Não Circulante}}$$
$$LC = \frac{\textit{Ativo Circulante}}{\textit{Passivo Circulante}}$$

10.1.1.3.2. A qualificação econômico-financeira das licitantes que não alcançarem os índices exigidos neste edital poderá ser comprovada por meio de Patrimônio Líquido ou Capital Social igual a 05% (cinco por cento) do valor da proposta comercial ajustada.

10.1.1.3.3. Para as licitantes com menos de 01 (um) ano de constituição, a exigência prevista no item 10.1.1.3.1.5, poderá ser substituída pela prova de capital social ou patrimônio líquido de até 05% (cinco por cento) do valor da proposta comercial ajustada.

10.1.1.3.4. O cálculo do índice previsto no item 10.1.1.3.1.5. será efetuado pelo pregoeiro, podendo o mesmo solicitar auxílio da área técnica específica.

10.1.1.3.5. A exigência contida no subitem 10.1.1.3. aplica-se inclusive às microempresas e empresas de pequeno porte optantes ou não pelo Simples Nacional.

**10.1.1.4. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física, quando for o caso.**

10.1.1.4.1. Na hipótese em que a certidão para recuperação judicial ou extrajudicial for positiva, devem os licitantes apresentar comprovante da homologação/deferimento, pelo juízo competente, do plano de recuperação em vigor.

**10.1.2. Se não cadastrado no SUCAF, o licitante deverá apresentar toda documentação relativa à habilitação jurídica, qualificação técnica e**

**qualificação econômico-financeira, relacionada nos itens anteriores, além de:**

10.1.2.1. Regularidade Fiscal:

- a) Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ, conforme o caso;
- b) Prova de regularidade perante a Seguridade Social - INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- c) Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;
- d) Prova de regularidade para com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente.
- e) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei no 5.452, de 01 de maio de 1943.

10.1.2.1.1. A comprovação da regularidade fiscal deverá ser efetuada mediante a apresentação das certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativa.

10.1.2.1.2. As microempresas e empresas de pequeno porte deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, **mesmo que esta apresente alguma restrição**, sendo-lhes concedido o tratamento diferenciado e simplificado, nos termos do Decreto Municipal nº 16.535/2016.

10.1.2.1.2.1. O não cumprimento do item acima implicará na desclassificação do Licitante.

10.2. Sob pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome do licitante, devendo ser observado se o licitante for:

- a) A matriz, todos os documentos deverão estar em nome da mesma;
- b) A filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, comprovadamente, pela própria natureza, forem emitidos somente em nome da matriz.

**PRODABEL**

10.2.1. O disposto no item 10.2. não se aplica aos atestados de capacidade técnica, os quais poderão ser emitidos com o CNPJ da matriz ou da filial do licitante.

10.3. Para fins de habilitação, os documentos que não possuem prazo de validade deverão possuir data de emissão de no máximo 180 (cento e oitenta) dias, tendo como referência a data de abertura do pregão e estarem disponíveis para verificação junto ao órgão emissor.

10.3.1. Não se enquadram no subitem 10.3. os documentos que, pela própria natureza, não apresentam prazo de validade, inclusive quanto aos atestados de capacidade técnica.

10.4. Para efeito da comprovação da regularidade fiscal, será admitida a apresentação do Certificado de Registro Cadastral – CRC e Relatório “Situação do Fornecedor”, ambos emitidos pelo SUCAF.

10.5. Para efeito do julgamento da habilitação, o Pregoeiro considerará como referência para a validação dos documentos a data de abertura do pregão, salvo na ocorrência do previsto no § 1º do art. 43 da LC nº 123/2006.

10.6. A regularidade da situação do licitante no SUCAF será confirmada por meio de consulta online ao Sistema, onde será impresso o relatório “Situação do Fornecedor”.

10.7. Em caso de não comprovação, documentação insuficiente e/ou incompatível, quando não sanável em diligência acarretará a desclassificação ou inabilitação do licitante.

10.7.1 Será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos nas seguintes hipóteses:

- a) complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;
- b) atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- c) juntada de documentos ausentes, comprobatórios de condição atendida previamente à apresentação da proposta, por equívoco ou falha.

**PRODABEL**

10.7.2 O prazo para que o licitante corrija os defeitos constatados nos seus documentos de habilitação, apresentando, se for o caso, nova documentação será de 2 (dois) dias úteis prorrogáveis por igual período.

10.7.3 O pregoeiro, nas hipóteses previstas no item 10.7.2, deve indicar expressamente quais documentos devem ser reapresentados ou quais informações devem ser corrigidas.

10.8. As declarações apresentadas se submetem às penalidades legais, em especial, ao disposto no art. 90 da lei 8666/1993 e art. 84 da Lei 13.303/2016.

**10.9. Os documentos de habilitação, bem como os demais documentos exigidos neste Edital e seus anexos deverão ser encaminhados, concomitantemente com a proposta comercial inicial, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão pública.**

**11. CONDIÇÕES DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

11.1. A proposta deverá ser apresentada conjuntamente com os documentos de habilitação, para todo o objeto licitado. Nos preços finais, resultantes da disputa serão considerados completos e abrangerão todos os serviços e materiais necessários ao cumprimento da obrigação, tributos, impostos, taxas, seguros, garantias, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, mobilização e desmobilização, emolumentos, contribuições fiscais e parafiscais, fornecimento de mão de obra, leis sociais, administração, lucros, suprimentos, equipamentos, EPIs, ferramentas e materiais necessários e qualquer despesa acessória e/ou necessária, especificada ou não neste edital.

11.2. A Proposta deverá conter, no mínimo, os itens apresentados no modelo proposto no Anexo II do Edital:

- a) Dados do fornecedor: razão social, nº do CNPJ, endereço, telefone, e-mail, e outros meios de comunicação do licitante;
- b) Dados bancários: banco, agência, conta corrente; nome, carteira de identidade e CPF dos responsáveis pela assinatura do contrato, acompanhado de instrumento de procuração, se for o caso;
- c) Dados do processo: modalidade e número da licitação;
- d) Dados do objeto: descrição clara, detalhada e completa do objeto licitado,

**PRODABEL**

conforme especificação do edital e seus anexos;

- e) Dados do preço: valor global do lance vencedor do lote, em moeda nacional, discriminando o valor unitário do item, e total do objeto ofertado, em algarismo e por extenso para o lote, com 02 (duas) casas decimais após a vírgula;
- f) Condições e prazos de pagamento, conforme disposto neste edital e seus Anexos;
- g) Informar a forma da garantia contratual e garantia do objeto, nos termos previstos no edital e seus anexos;
- h) Validade de 60 (sessenta) dias para Proposta, contados a partir da data de sua apresentação formal à Prodabel.

**11.3. Juntamente com os documentos de habilitação e proposta, como condição de aceitabilidade, deverão ser apresentadas as seguintes declarações:**

- a) de inexistência de fatos impeditivos para participação, inclusive as dispostas no item 8.2;
- b) 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 e 49 da Lei Complementar nº 123/2006, se for o caso;
- c) 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;
- d) de que, para execução do contrato, 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
- e) de independência das propostas;

11.3.1 As Declarações poderão ser apresentadas em um único documento, devidamente assinado pelo representante legal ou preposto do Licitante.

11.3.2. Além dos documentos previstos neste edital e em seus anexos, os licitantes deverão apresentar atestado de visita técnica obrigatória, conforme modelo constante do Anexo 16 do termo de referência, devidamente preenchido e assinado pela Prodabel.

## **12. DA VISITA TÉCNICA**

12.1. Deverá, **NECESSARIAMENTE**, ser realizada visita técnica nas instalações da CONTRATANTE, oportunidade em que será fornecido, pela CONTRATADA, atestado de visita técnica, conforme ANEXO 06 do termo de referência, comprovando que o licitante realizou vistoria e tomou conhecimento dos locais e das condições de execução do objeto.

12.2. A visita técnica obrigatória deverá ser realizada pelas empresas proponentes, com prévio agendamento, em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura do certame, com o Sr. RENATO TAMIETTE DE MELO ou por meio do e-mail tamiette@pbh.gov.br, e deverá ter o acompanhamento de funcionário indicado pela CONTRATANTE.

12.3. O representante da empresa proponente deverá apresentar, quando da visita, documento de identidade acompanhado do credenciamento da empresa para essa finalidade.

12.4. A não apresentação do atestado de visita técnica, devidamente assinado pela PRODABEL, quando do encaminhamento da Proposta, desclassificará a proponente.

## **13. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

13.1. Para julgamento será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL OFERTADO PARA O LOTE**, com duas casas decimais após a vírgula, observadas as especificações e exigências deste edital e seus anexos, bem como os valores referenciais de mercado.

13.2. O Pregoeiro fará a análise dos valores unitários de cada item que compõem o lote ofertado, que devem, necessariamente, estar dentro do valor estimado na planilha de custo médio, sob pena de desclassificação.

## **14. DA PROPOSTA AJUSTADA**

14.1. O licitante arrematante terá o prazo de 02 (duas) horas, contado da solicitação do pregoeiro no sistema, para envio da proposta comercial AJUSTADA, por meio eletrônico e, se necessário, dos documentos complementares, adequados ao último lance ofertado após a negociação.

## **15. DOS RECURSOS**

**PRODABEL**

15.1. Declarado o vencedor ou restando o lote fracassado, qualquer licitante poderá manifestar motivadamente a intenção de recorrer. Esta manifestação deverá ser realizada via sistema eletrônico, nas 24 (vinte e quatro) horas imediatamente posteriores ao ato da declaração de vencedor ou do lote fracassado.

15.1.1. A manifestação a que se refere o subitem anterior deverá ser motivada e efetivada através do botão virtual "intenção de recurso" do sistema eletrônico.

15.2. Será concedido o prazo de **3 (três) dias** corridos para apresentação das razões de recurso, contados do término do prazo para manifestação motivada da intenção de recorrer. Os demais licitantes ficarão automaticamente intimados para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a ser contados do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

15.2.1. As razões do recurso e as contrarrazões, quando propostas, deverão ser enviadas via INTERNET, através do e-mail [gcaa-pb@pbh.gov.br](mailto:gcaa-pb@pbh.gov.br).

15.3. A ausência de manifestação motivada no prazo do item 15.1. importará a decadência do direito de recurso e o pregoeiro estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

15.3.1. Entende-se por manifestação motivada da intenção de recorrer a indicação sucinta dos fatos e das razões do recurso, sem a necessidade de indicação de dispositivos legais ou regulamentares violados ou de argumentação jurídica articulada.

15.4. O agente de licitação pode não conhecer o recurso, caso a manifestação referida no item 15.1. seja apresentada fora do prazo ou por pessoa que não represente o licitante ou se o motivo apontado não guardar relação de pertinência com a licitação.

15.5. As razões do recurso podem trazer outros motivos não indicados na manifestação de intenção de recurso

15.6. O acolhimento do recurso importa a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

## **PRODABEL**

15.6.1. As decisões dos recursos serão divulgadas nos sites [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) e [prefeitura.pbh.gov.br/prodabel](http://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel).

15.7. Não serão aceitos recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo licitante.

15.8. Os recursos contra decisões do Pregoeiro terão efeito suspensivo.

15.9. Caso não seja impetrado recurso contra a decisão do pregoeiro que declarou a licitante vencedora, o mesmo adjudicará o objeto e encaminhará para que a autoridade competente homologue a licitação.

15.10. Caso seja impetrado recurso, após decidido e constatada a regularidade dos atos praticados, o pregoeiro encaminhará o processo para que a autoridade competente adjudique o objeto e homologue a licitação.

## **16. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

16.1. No caso de eventuais infrações cometidas no processo licitatório ou inadimplemento contratual, serão aplicadas as sanções previstas nas Leis Federais nº 10.520/2002 e 13.303/2016 Decretos Municipais nº 15.113/2013, 16.954/2018 e 17.317/2020, além do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

## **17. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

17.1. As despesas decorrentes das contratações estão programadas na dotação orçamentária da Prodabel de número 0604.1901.19.572.085.2602.0005.339040.08.00.00.100

## **18. DA GARANTIA CONTRATUAL**

18.1. Por se tratar de serviço sensível à administração pública, que poderá, inclusive, área indispensáveis, tais como a área de saúde da prefeitura de Belo Horizonte, a CONTRATADA deverá apresentar garantia à Prodabel, no valor de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, conforme determina art. 70 da Lei nº 13.303/16, podendo optar por:

- a) Caução em dinheiro
- b) Seguro garantia
- c) Fiança bancária.



18.2. A garantia deverá ser recolhida no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato.

18.3. 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.

18.4. As demais condições da garantia contratual são as previstas na minuta de contrato, constante do Anexo III deste Edital.

## **19. DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

19.1. Adjudicada e homologada a licitação pelas autoridades competentes, a Prodabel celebrará contrato.

19.2. Homologada a licitação, o adjudicatário será convocado para assinatura do instrumento contratual em até 5 (cinco) dias úteis, podendo ser prorrogado por igual período, a critério da PRODABEL.

19.3. Decorrido o prazo de validade da proposta indicado no edital sem convocação para a contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

19.4. A recusa injustificada do adjudicatário em celebrar o contrato no prazo estabelecido pela empresa caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

## **20. DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

20.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA encontram-se especificadas no Termo de Referência (Anexo I) e na Minuta de Contrato (Anexo III) deste edital.

## **21. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

21.1. As especificações do objeto encontram-se no Termo de Referência (Anexo I), parte integrante deste edital, independente de sua transcrição.

## **22. DO PRAZO, LOCAL E FORMA DE RECEBIMENTO**

22.1. O prazo, local e forma de recebimento estão descritos nos, respectivamente Termo de Referência e na Minuta de Contrato (Anexos I e III).

### **23. DA CONDUTA E INTEGRIDADE**

23.1. As licitantes 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>.

### **24. DA FRAUDE E CORRUPÇÃO**

24.1. Para a participação nesta licitação, 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 edital, ou de outra forma que não relacionada a este certame, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

24.2. A Prodabel rejeitará a proposta e aplicará as sanções previstas na legislação vigente se julgar que o licitante, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante o procedimento licitatório.

24.3. 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 nº 16.954/2018.

### **25. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

25.1. A Prodabel reserva-se o direito de revogar a presente licitação, por conveniência administrativa ou por interesse público, devidamente justificado, no todo ou em parte, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou mediante provocação, bem como adiá-la ou prorrogar o prazo para o recebimento e abertura das propostas.

25.2. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e nem a validade jurídica destes, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

25.3. O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, ou caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

25.4. É facultado ao Pregoeiro ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

25.5. O Pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da Prodabel, para orientar sua decisão em qualquer fase do procedimento licitatório. Caso o órgão não possua em seu quadro de pessoal, profissionais habilitados para emitir parecer técnico, poderá ser formulado por pessoa física ou jurídica qualificada.

25.6. O Arrematante intimado para prestar quaisquer esclarecimentos deverá fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação

25.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento.

25.8. Os prazos se iniciam e vencem exclusivamente em dias úteis de expediente, desconsiderando-se os feriados e recessos praticados pela Prodabel, no âmbito de sua sede, localizada em Belo Horizonte - MG, salvo no caso do disposto no item 15.1.

25.9. Não poderá subcontratar, total ou parcialmente, o objeto, exceto na hipótese de serviço secundário que não integre a essência do objeto, desde que expressamente autorizada pela CONTRATANTE, mantida em qualquer caso a integral responsabilidade da contratada.

**25.10. É de exclusiva responsabilidade do licitante, para efeito da contratação, providenciar seu cadastramento junto ao SUCAF, caso ainda não se encontre cadastrado, nos termos do Decreto Municipal nº 11.245/2003, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, podendo ser prorrogado**

**a critério da autoridade competente desde que devidamente justificado.**

**25.11.** A participação do licitante neste certame implica em aceitação de todos os termos do edital.

**25.12.** Os pedidos de vista deverão ser agendados previamente, por meio do e-mail [gcaa-pb@pbh.gov.br](mailto:gcaa-pb@pbh.gov.br).

**25.13.** O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da Comarca de Belo Horizonte, local da realização do certame.

Belo Horizonte,            de    de 2022.

---

Responsável pela elaboração do edital

---

Responsável pela aprovação do edital

---

Diretor de Administração e Finanças

---

Ordenador de Despesa

## ANEXO I DO EDITAL

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE

<b>1.1.</b> Diretoria: DIE – Diretoria de Infraestrutura		
<b>1.2.</b> Unidade: SOI – Superintendência de Operação e Infraestrutura		
<b>1.3.</b> Endereço completo da unidade demandante: Av. Presidente Carlos Luz 1275, sala 213.		<b>1.4.</b> Bairro: Caiçaras
<b>1.5.</b> Cidade: Belo Horizonte	<b>1.6.</b> UF: Minas Gerais	<b>1.7.</b> CEP: 31230-000
<b>1.8.</b> CNPJ: 18.239.038/0001-87	<b>1.9.</b> Inscrição Estadual: 062.392.867.0033	<b>1.10.</b> Inscrição Municipal: 312.694/001-5
<b>1.11.</b> Superintendente Demandante: Flávio Junio de Carvalho		<b>1.12.</b> Matrícula: PB3361-6
<b>1.13.</b> Responsáveis pela elaboração do Termo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flávio Junio de Carvalho – PB3361-5 - SOI-PB</li> <li>• César Luiz Gonçalves de Oliveira PB – PB003215 - SMI-PB</li> <li>• Rafael Matoso - SSU-PB</li> <li>• Renato Tamiette de Melo – PB01858-6 - DIE-PB</li> </ul>		

#### 2. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

- 2.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de planejamento, sustentação, monitoração, operação, suporte técnico remoto e presencial à Infraestrutura de Data Center da CONTRATANTE, conforme especificações técnicas estabelecidas neste termo de referência e seus Anexos.
- 2.2. O objeto é composto de duas partes: uma de prestação de Serviços Técnicos Especializados contínuos e outra de Prestação de Serviços Técnicos Especializados remunerada sob demanda, sem obrigatoriedade de consumo.
- 2.3. O serviço contínuo especializado será prestado de forma ininterrupta por todo o período contratual.
- 2.4. A forma de remuneração será mensal em parcelas fixas para os serviços continuados, condicionada ao alcance de metas de desempenho, Remuneração Variável. Para os serviços técnicos especializados parametrizados por horas de serviço (HSTE) que

serão executados sob demanda a remuneração será eventual. O Serviço de *Moving* será executado sob demanda e a remuneração será eventual de acordo com a demanda.

2.5.Com o objetivo de se tratar as especificidades de cada serviço de TIC no que se refere às suas métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos foram divididos em 03 (três) itens, conforme descrição abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QTDE	UN	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviços Técnicos Especializados e Continuados para atendimento ao Centro Integrado de Monitoração e Operação - CIMO, Sistemas Operacionais de Servidores de Data Center, Bancos de Dados e Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Infraestrutura Física e Lógica de Data Center, Segurança da Informação e Monitoração de TIC.	24	mês	R\$	R\$
2	Serviços Técnicos Especializados sob Demanda para Implementação de Mudanças em Sistemas e Infraestrutura de TIC <b><u>Primeiro ano</u></b>	5000	HSTE	R\$	R\$
	Serviços Técnicos Especializados sob Demanda para Implementação de Mudanças em Sistemas e Infraestrutura de TIC <b><u>Segundo ano</u></b>	5000	HSTE	R\$	R\$
3	Serviço de Moving de Ativos de Data Center sob demanda	1	Unidade	R\$	R\$
VALOR TOTAL DO CONTRATO			R\$		

2.6.As propostas deverão ser apresentadas de acordo com o modelo acima.

2.7.A descrição detalhada desses serviços encontra-se no **ANEXO 01 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.**

2.8.Os serviços integrantes dos itens 2 e 3 serão efetivados sob demanda, com a emissão de Ordens de Serviços específicas, não gerando, assim, obrigatoriedade de consumo por parte da PRODABEL.

2.9.O Banco de Horas Técnicas (HSTE), previsto no item 2, se renovará de forma automática ao final de cada 12 meses.

### **3.JUSTIFICATIVA**

- 3.1.A Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte (Prodabel), é uma sociedade de economia mista municipal responsável pela gestão da informática Municipal. Tem como missão promover, integrar e gerenciar soluções de TI e está presente nas mais diversas áreas de gestão da Prefeitura como Saúde, Educação, Turismo, Finanças, Transporte e Inclusão Digital.
- 3.2.Neste contexto convive com os desafios de operar e gerenciar a área de Tecnologia da Informação com suas complexidades, mudanças, atualizações e evoluções, buscando sistematicamente seu alinhamento com o negócio da PBH em razão do alto grau de dependência ao uso de TIC, principalmente na demanda por qualidade em seus serviços, disponibilidade, confiabilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho.
- 3.3.O uso da tecnologia e busca por melhoria contínua, faz com que a atuação da Prefeitura seja cada vez mais ágil, conseqüentemente, demandando à Prodabel respostas rápidas.
- 3.4.A atual infraestrutura tecnológica da organização PBH, foi se estruturando e crescendo ao longo do tempo, sempre motivada pela melhoria constante dos serviços ofertados ao cidadão. Essa infraestrutura tecnológica evolui constantemente de forma a prover menor tempo de resposta na busca por informações, maior segurança e disponibilidade de serviços, melhoria nos meios de comunicação e capacidade de atendimento ao crescente número de soluções e de usuários da informação.
- 3.5.Para atender a essa demanda e manter a alta disponibilidade dos sistemas de informação, a Prodabel precisa contar com estrutura de prestação de serviços de TIC adequada ao negócio, à quantidade de soluções de software disponíveis, ao número de ativos de TIC existentes e às exigências dos seus clientes.
- 3.6.A complexidade e tamanho de um ambiente tecnológico influencia diretamente no nível de atendimento e capacidade de manutenção dos em todos os serviços existentes, principalmente no que tange à evolução do ferramental, planejamento de capacidade, gestão dos serviços e esforço para executar as atividades operacionais.
- 3.7.Estes serviços contribuirão na melhoria dos processos de execução de demandas de suporte técnico à todas as suas áreas, nas atividades de gerenciamento de incidentes, atendimento de solicitações e de problemas, além de prover um ambiente e estrutura adequada de atendimento e suporte técnico capaz de atender com eficácia e eficiência às demandas da área de TI.

3.8. Para além do já explicitado, com a contratação do objeto, espera-se, o seguinte:

- 3.8.1.1. Melhoria na qualidade dos serviços de TIC, tornando-os mais confiáveis para o suporte à execução da estratégia de negócio.
- 3.8.1.2. Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pela PBH.
- 3.8.1.3. Diminuição nos prazos de atendimento de incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos.
- 3.8.1.4. Melhor compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem como a cobrança dos serviços de TIC prestados à PBH.
- 3.8.1.5. Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com a PBH.
- 3.8.1.6. Aumento da disponibilidade dos serviços.
- 3.8.1.7. Melhor uso do corpo técnico especialista na evolução e desenvolvimento de novas soluções.
- 3.8.1.8. Maior controle e garantia da qualidade do serviço.
- 3.8.1.9. Melhoria dos processos de gestão de conhecimento técnico especializado através da organização e compartilhamento da informação.
- 3.8.1.10. Prover condições para que a PRODABEL tenha uma gestão de TIC mais estratégica, mantendo seus empregados desempenhando atividades de planejamento, gestão e controle.

#### **4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

- 4.1. As especificações do objeto encontram-se devidamente descritas no **ANEXO 01 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.**

#### **5. DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

- 5.1. Os serviços contratados devem observar todos aos padrões de segurança e confiabilidade, sempre zelando pelo sigilo das informações acessadas, pela celeridade, pela técnica e por todos os princípios inerentes ao perfil de serviço contratado, competindo destacar o seguinte:

##### **5.2. Do modelo de execução do objeto**



- 5.2.1. Os serviços a serem prestados, detalhados no **ANEXO 01 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**, devem ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE;
- 5.2.2. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e da medição de horas consumidas, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários;
- 5.2.3. Somente serão considerados, para efeito de pagamento, os serviços efetivamente executados e que tenham atingido os níveis mínimos de satisfação auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades técnicas.
- 5.2.4. A natureza dos serviços requer o atendimento oportuno a demandas, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de necessidades, falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços;
- 5.2.5. A execução dos serviços será fiscalizada pela CONTRATADA, que realizará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com o objetivo de efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pela CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;
- 5.2.6. O objeto a ser contratado é a prestação de serviços especializados a ser realizado por pessoa jurídica, não se tratando de alocação de mão-de-obra, o dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de absoluta responsabilidade da CONTRATADA, devendo atender, necessariamente, o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital;
- 5.2.7. Cabe a CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, bem como a documentação de todos os processos e conhecimento

gerados, sem quaisquer ônus à contratante, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no desempenho dos serviços contratados;

- 5.2.8.A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, processos, procedimentos, base de dados e base de conhecimento por outro que a CONTRATANTE venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada a operá-los;
- 5.2.9.Durante a execução dos serviços , deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade;
- 5.2.10.Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC da CONTRATANTE;
- 5.2.11.Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos e softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentações definidas pela CONTRATANTE;
- 5.2.12.Os serviços devem ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBIT v5 ou superior;
- 5.2.13.Serão realizadas reuniões de acompanhamento periódicas, até o quinto dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, momento em que será feita avaliação do atendimento dos níveis de serviço aferidos no período de prestação dos mesmos.
- 5.2.14.A CONTRATADA deverá apresentar sugestões de medidas evolutivas ou/e corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento de novos padrões de serviços ou restabelecimento de níveis de serviço previstos no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE;
- 5.2.15.Reuniões ordinárias serão realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, conforme periodicidade a ser definida pelo gestor do contrato. A pauta de cada reunião será definida pelo fiscal do contrato e comunicada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas à CONTRATADA;
- 5.2.16.Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as

reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do contrato com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Diferenciam-se as reuniões extraordinárias das ordinárias por não haver cronograma pré-estabelecido para as primeiras;

5.2.17. Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou substituto, quando da CONTRATANTE para a CONTRATADA, e ao gestor do contrato quando da CONTRATADA para a CONTRATANTE;

5.2.18. As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, de atas, de registro de tickets, de relatórios ou e-mail. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação;

5.2.19. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem à CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;

5.2.20. Quando do encerramento do contrato, por quaisquer razões, a CONTRATADA deverá repassar aos profissionais indicados pela CONTRATANTE os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços contratados;

### **5.3. Das Atividades preparatórias para o início da execução contratual**

5.3.1. A CONTRATADA deverá realizar, no prazo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato, as seguintes atividades preparatórias:

5.3.1.1. formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato;

5.3.1.2. indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações referentes à execução do contrato.

5.3.1.3. Reunião de alinhamento de expectativas contratuais a ser agendada pela contratante, conforme disposto abaixo:

5.3.1.3.1. A reunião de alinhamento de expectativas será realizada no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo, do fiscal técnico e

gestor do contrato designados pela CONTRATANTE, do representante legal da CONTRATADA e do preposto da CONTRATADA.

5.3.1.3.2.A CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da CONTRATADA num prazo de antecedência mínimo de 48 (quarenta e oito) horas, e fornecerá previamente a pauta da reunião.

5.3.1.3.3.A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:

5.3.1.3.3.1.apresentação dos participantes;

5.3.1.3.3.2.entrega, por parte da CONTRATANTE, de cópia da Política Corporativa de Segurança da Informação à CONTRATADA;

5.3.1.3.3.3.esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

#### **5.4.Do Cronograma de Transição e Adaptação para Início de Contrato**

5.4.1.Os primeiros 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato serão considerados como período de Transição Operacional e Período de Adaptação Operacional;

5.4.2.O **Período de Transição Operacional (PTO)** terá duração de até 30 (trinta) dias corridos e compreende o período decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto a CONTRATANTE a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio;

5.4.3.Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE será franqueado à CONTRATADA, podendo esta, visitar as dependências físicas, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início da sua operação;

5.4.4.A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e fiscalizado pela CONTRATANTE, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

5.4.5.Durante o PTO é obrigação da CONTRATADA informar quaisquer eventos que possam comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, devendo comunicar imediatamente à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;

- 5.4.6.O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção;
- 5.4.7.Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços em até 05 (cinco) dias corridos contados do fim dos 30 (trinta) dias do PTO. O plano deverá contemplar não somente as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados;
- 5.4.8.O **Período de Adaptação Operacional (PAO)** da CONTRATADA terá a duração de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do término do PTO. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas;
- 5.4.9.Toda requisição, incidente, demanda ou ticket será aberto/registrado através do sistema "CA" Service Desk Manager – SDM, resguardado à CONTRATANTE o direito de alterar este procedimento;
- 5.4.10.A CONTRATADA deverá incluir todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de tickets da CONTRATANTE;
- 5.4.11.A CONTRATADA deverá implantar e manter um processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas frequentes;
- 5.4.12.As metas de nível de serviço serão implementadas após o período de estabilização **(PTO e PAO)**, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo CONTRATANTE.

### 5.5.Da execução do objeto

- 5.5.1.Os Serviços a que se refere o item 1 serão prestados mediante o registro de tickets no sistema CA Service Desk Manager – SDM ou outro sistema a ser indicado pela CONTRATANTE;
- 5.5.1.1.O acesso ao sistema será concedido pela CONTRATANTE à CONTRATADA e seus funcionários, após assinatura do contrato.
- 5.5.2.A CONTRATADA atuará nos tickets gerados no sistema CA Service Desk Manager – SDM e atribuídos pela CONTRATANTE. Os tickets poderão ser registrados:

- 5.5.2.1. Pelos sistemas de monitoramento da CONTRATANTE;
- 5.5.2.2. Pelos Serviços objetos desta contratação;
- 5.5.2.3. Pelos profissionais da CONTRATANTE bem como usuários por ela autorizados;
- 5.5.2.4. Por integrações com outros sistemas;
- 5.5.3. A CONTRATADA deverá manter sempre atualizados, no sistema CA Service Desk Manager – SDM, os registros referentes ao andamento dos trabalhos, conforme as normas vigentes da CONTRATANTE;
- 5.5.4. A execução do serviço será fiscalizada pela CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário das atividades, da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes;
- 5.5.5. A avaliação da qualidade dos serviços executados dar-se-á por meio do acompanhamento e análise dos indicadores técnicos e comerciais ;
- 5.5.6. Após assinatura do instrumento contratual a CONTRATADA indicará, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, 1 (um) PREPOSTO que, no âmbito da contratação, será responsável pela gestão administrativa e financeira durante o período de vigência do Contrato em conjunto com a CONTRATANTE, incluindo acompanhamento da execução dos serviços contratados, faturamento, interlocução principal junto à CONTRATANTE para questões legais e administrativas, e orientações aos profissionais da CONTRATADA quanto ao cumprimento dos normativos internos da CONTRATANTE;
- 5.5.7. Caberá ao PREPOSTO:
  - 5.5.7.1. Estar disponível, presencialmente, por telefone ou através de videoconferência, durante todo o horário de prestação dos serviços, estando apto a esclarecer questões relacionadas aos faturamentos dos serviços prestados e demais assuntos relativos à execução contratual;
  - 5.5.7.2. Participar de reuniões previamente agendadas pela CONTRATANTE, presencialmente ou através de plataforma de videoconferência padrão utilizada na CONTRATANTE, para discutir o andamento da execução contratual;
- 5.5.8. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a qualquer momento durante o período da prestação dos serviços a substituição do PREPOSTO;
- 5.5.9. A CONTRATADA deverá designar também um COORDENADOR próprio, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, diverso da figura do preposto, que deverá estar disponível, presencialmente, por telefone ou através de videoconferência, durante todo o horário de prestação dos serviços para alinhamento dos acordos e planejamentos, controles e execuções das atividades técnicas e dos tickets a serem realizados, bem como o gerenciamento de todas as demandas atribuídas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

5.5.10. Caberá ao COORDENADOR:

5.5.10.1. Participar do acompanhamento diário das atividades e atuar como facilitador junto à equipe da CONTRATADA a fim de que a qualidade e os níveis de serviço sejam alcançados, efetuando ajustes quando necessários;

5.5.10.2. O COORDENADOR poderá ser utilizado pela CONTRATADA para atuar na prestação dos Serviços Especializados e Continuados descritos neste TERMO DE REFERÊNCIA e que são objetos desta contratação, desde que não tenha prejuízo às suas funções e atividades de COORDENADOR;

5.5.10.3. Caberá ao COORDENADOR o monitoramento dos serviços contratados, garantindo o atendimento dos tickets registrados no SDM dentro dos prazos estabelecidos em cronogramas ou definidos em ANS e a qualidade dos produtos entregues à CONTRATANTE;

5.5.11. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a qualquer momento durante o período da prestação dos serviços a substituição do COORDENADOR;

5.5.12. Os Serviços a que se refere o item 2 (execução por demanda) serão prestados mediante ORDENS DE SERVIÇO (OS) específicas que conterá o detalhamento dos projetos, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução, conforme descrito e detalhado no ANEXO I.;

5.5.12.1. Atividades cobertas pelo escopo dos Serviços Técnicos Especializados Continuados, não poderão, em nenhuma hipótese, ser demandadas pelo Serviços Técnicos Especializados sob demanda. A decisão de requisitar serviços sob demanda é exclusiva do CONTRATANTE, de acordo com seu estrito juízo de necessidade, conveniência e oportunidade.

5.5.12.2. O dimensionamento das ORDENS DE SERVIÇO será realizado em HSTE (horas de serviço técnico especializado), de acordo com os critérios e definições do CONTRATANTE – baseados em parâmetros objetivos e mensuráveis.

5.5.12.3. O Banco de Horas Técnicas (HSTE) se efetivará, conforme explicitado acima, sob demanda. Assim sendo, não gera obrigação de consumo por parte da PRODABEL.

5.5.12.4. As 10.000 Horas de Serviços Técnicos (HSTE) se renovam automaticamente ao final de cada 12 meses, enquanto houver vigência contratual.

5.5.13. O Serviço a que se refere o item 3 será prestado mediante ORDEM DE SERVIÇO (OS) específica que conterá o detalhamento do projeto, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução, conforme descrito e detalhado no ANEXO I.

5.5.13.1. Atividades cobertas pelo escopo dos Serviços Técnicos Especializados Continuados, não poderão, em nenhuma hipótese, ser demandadas pelo Serviços Técnicos Especializados sob demanda. A decisão de requisitar serviços sob demanda é



exclusiva do CONTRATANTE, de acordo com seu estrito juízo de necessidade, conveniência e oportunidade.

5.5.13.2.O referido serviço deverá ser finalizado em sua totalidade em um prazo máximo de 12 meses contados da emissão do Termo de Aceite do *Plano de Trabalho* pela CONTRATANTE;

#### 5.5.14. NÍVEIS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (SLA)

5.5.14.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

5.5.14.2. A avaliação técnica dos serviços prestados dar-se-á mediante o acompanhamento dos indicadores dos serviços prestados no SDM e também do monitoramento da disponibilidade dos serviços no ZABBIX;

5.5.14.3. Independentemente do escalamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da CONTRATADA, o atendimento aos tickets deve respeitar e seguir os tempos máximos estabelecidos para incidentes, requisições de serviço, problemas e mudanças que serão classificados no SDM de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade, senão vejamos:

5.5.14.4. **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da CONTRATANTE em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou às suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

**5.5.14.5. Para classificação da urgência deve-se considerar a seguinte tabela:**

<b>URGÊNCIA</b>
-----------------



Valor	Descritivo	Determinantes
5	Imediato	- O dano causado pelo incidente aumenta rapidamente; - O trabalho que não pode ser completado é altamente sensível ao tempo; - Incidentes menores podem ser evitados de se tornarem um incidente crítico; - Alguns usuários VIP são afetados;
4	Muito rápido	- O dano causado pelo incidente aumenta consideravelmente com o passar do tempo; - Existe usuário VIP afetado;
3	Rápido	- O dano causado pelo incidente aumenta sensivelmente com o passar do tempo;
2	Breve	- O dano causado pelo incidente pode aumentar com o passar do tempo;
1	Quando possível	- O trabalho que não pode ser completado não é altamente sensível ao tempo;

5.5.14.6. **Impacto:** O impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas, serviços ou pessoas afetadas.

**5.5.14.7. Para classificação do impacto deve-se considerar a seguinte tabela:**

IMPACTO		
Valor	Descritivo	Determinantes
1	Toda a organização / Cidadão	- Incidentes que podem causar impacto negativo generalizado e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE; - Incidentes relativos a indisponibilidade de um ou mais serviços ou sistemas críticos, de uso coletivo, tais como: serviços de correio eletrônico, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de proxy, etc; - Incidentes cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à comunidade; - Incidentes que impedem ou inviabilizam a prestação de todos os serviços de TIC da CONTRATANTE;
2	Vários grupos	- Incidente cuja falha impossibilita o trabalho de mais de um grupo de usuários, por exemplo: indisponibilidade/degradação de um sistema específico e crítico, mas que não inviabilizou todos os serviços prestados pela CONTRATANTE;
3	Grupo Único	- Incidentes cuja falha impossibilita o trabalho de um determinado grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico, não 24x7x365, utilizado por um determinado Órgão ou Secretaria; - Equipamentos, serviços ou sistemas está operacional, mas apresenta algumas funções principais ou parte delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal;
4	Grupo pequeno	- Incidentes cuja falha impossibilita o trabalho de um determinado grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico, não 24x7x365, utilizado por um setor isolado de determinado Órgão ou Secretaria; - Equipamentos, serviços ou sistema está operacional, mas apresenta algumas funções secundárias com erros ou lentidão que provocam queda na qualidade do trabalho normal; - Equipamento, serviços ou sistemas operando em modo de contingência
5	Uma pessoa	- Incidentes cuja falha impacta o trabalho de um único profissional não VIP;

5.5.14.8. **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos tickets, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

**5.5.14.9. Para classificação da prioridade deve-se considerar a seguinte Matriz (Impacto x Urgência):**

PRIORIDADE (Impacto x Urgência)						
		URGÊNCIA				
IMPACTO		5 - Imediato	4 - Muito Rápido	3 - Rápido	2 - Breve	1 - Quando possível
	1 - Toda a organização	1-Alta	1-Alta	2-Média alta	3-Média	3-Média
	2 - Vários grupos	1-Alta	2-Média alta	3-Média	3-Média	4-Média baixa
	3 - Grupo único	2-Média alta	3-Média	3-Média	4-Média baixa	4-Média baixa
	4 - Grupo pequeno	3-Média	3-Média	4-Média baixa	4-Média baixa	5-Baixa
	5 - Uma pessoa	3-Média	4-Média baixa	4-Média baixa	5-Baixa	5-Baixa

5.5.15. Os critérios definidos nos itens acima serão balizadores para a categorização dos tickets no SDM. A partir das definições de "impacto" e "urgência" de cada incidente, o sistema estabelecerá a prioridade do atendimento. A área de gestão da CONTRATANTE definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos e à urgência das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada incidente.

5.5.16. O tempo máximo para atendimento do ticket (TMA) é o tempo máximo para sua atribuição subsequente para atendimento, reconhecendo-o para dar início às atividades técnicas de atendimento, contado do momento do início da abertura da demanda até a mudança para o status "Reconhecido".

5.5.17. O tempo máximo para solução do ticket (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço contado do momento do início da abertura da solicitação até o fechamento no SDM.

5.5.18. O prazo máximo para solução/atendimento dos tickets é definido considerando o tipo e a categoria de ticket registrado no SDM, independente da função, como a seguir:

5.5.19. **Incidentes:** a PRIORIDADE para atendimento/resolução do ticket, implicando-se na estabilização adequada do ambiente operacional ou do sistema, será definida conforme a tabela abaixo:

<b>TEMPOS MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DO TICKET - TMS</b>			
Valor	Descrição	TMA	TMS
PRIORIDADE 1	ALTA	5 Minutos	até 1h (uma hora) útil
PRIORIDADE 2	MÉDIA ALTA	10 Minutos	até 2hs (duas horas) úteis
PRIORIDADE 3	MÉDIA	10 Minutos	até 8hs (duas horas) úteis
PRIORIDADE 4	MÉDIA BAIXA	10 Minutos	até 24hs (duas horas) úteis
PRIORIDADE 5	BAIXA	10 Minutos	a agendar

5.5.19.1. **Solicitações:** O NÍVEL DE SERVIÇO é definido por categoria de serviço, conforme apresentado no **ANEXO 02 – TABELA DE TEMPO DE ATUAÇÃO POR CATEGORIA DE TICKETS**

5.5.19.2. **Problemas:** o NÍVEL DE SERVIÇO será definido pela CONTRATANTE que avaliará o tamanho da demanda, complexidade e outros critérios técnicos que sejam relevantes.

5.5.19.3. **Mudanças:** o NÍVEL DE SERVIÇO será definido pela CONTRATANTE que avaliará o tamanho da demanda, complexidade e outros critérios técnicos que sejam relevantes.

5.5.19.4. Quando tratar-se de requisição de serviço que puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e será definida no SDM uma data para sua execução.

5.5.19.5. Cada ticket será avaliado ainda quanto à efetiva resolução da questão relatada durante a primeira solução (transição para o status Resolvido no SDM), sendo esperado não haver necessidade de retomar o atendimento (status Retorno) para perfeita execução;

5.5.19.6. A cada ticket resolvido, conforme **ANEXO III – FLUXO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES, INCIDENTES E MUDANÇA** será gerada e encaminhada pelo SDM ao solicitante uma pesquisa de satisfação, composta por critérios qualitativos e quantitativos (Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Indiferente, Satisfeito e Muito Satisfeito), considerando-se dentro do NÍVEL DE SERVIÇO as respostas: Indiferente, Satisfeito e Muito Satisfeito. Os valores quantitativos de não conformidades esperadas estão definidos no item Descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço (NMS);

5.5.19.7. Para permitir a adequada obtenção dos indicadores dos serviços prestados no SDM,

todas as partes interessadas que vierem a interagir no ticket (CONTRATANTE, CONTRATADA, SOLICITANTES, DEMANDANTES) devem se comprometer a preencher as propriedades constantes em cada ticket, assim como dar o seu parecer após a conclusão do atendimento;

5.5.19.8.O tempo de atendimento dos tickets poderá ser suspenso quando:

5.5.19.8.1.A resolução depender da atuação de um grupo solucionador que não faça parte das equipes da CONTRATADA, ou necessite da atuação de outro fornecedor da CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deve evidenciar no SDM que todas as suas atividades de análise, para resolução foram executadas e as possibilidades de investigação esgotadas e, relacionar evidências no ticket sobre o acionamento de terceiros realizados;

5.5.19.8.2.O atendimento depender de informações complementares do solicitante. Neste caso a CONTRATADA deve registrar e solicitar as informações complementares no SDM.

5.5.19.8.3.A CONTRATANTE será responsável pela análise e determinação de eventual suspensão de tickets.

**5.5.19.9.Níveis mínimos de serviços exigidos:**

5.5.19.9.1.Foram estabelecidos, conforme disposto na tabela DESCRIÇÃO DO INDICADOR / METAS, Níveis Mínimos de Serviço Exigidos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas, o que irá gerar impacto na remuneração do serviço prestado, Remuneração Variável.

5.5.19.9.2.O atendimento aos tickets será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do SDM, para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

5.5.19.9.3.Os índices de disponibilidade de serviços evidenciados na descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos serão calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento da CONTRATANTE. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE e podem ser alterados conforme a evolução dos ambientes operacionais.

5.5.19.9.4.Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os descontos previstos no item de Abatimentos de acordo com a Nota de Avaliação sobre o faturamento e seus subitens.

**5.5.19.9.5.Descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos:**

DESCRIÇÃO DO INDICADOR	UNID	META
------------------------	------	------

			MENSAL
Índice de projetos atendidos fora do prazo.	Total de dias de atraso na execução dos projetos / Total de dias acordados para execução dos projetos x 100.	%	<=10
Índice de incidentes prioridade 1 / solicitações do tipo 1 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 1 x 100%.	%	>=95
Índice de incidentes prioridade 2 / solicitações do tipo 2 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 2 x 100%.	%	>=95
Índice de incidentes prioridade 3 / solicitações do tipo 3 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 3 x 100%.	%	>=95
Índice de incidentes prioridade 4 / solicitações do tipo 4 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 4 x 100%.	%	>=95
Índice de incidentes prioridade 5 / solicitações do tipo 5 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 5 x 100%.	%	>=95
Índice de disponibilidade das URL`s POR URL	Média dos percentuais de disponibilidade das URLs obtidas no sistema de Monitoração da CONTRATANTE.	%	>=99,5
Índice de disponibilidade das URL`s de missão crítica POR URL	Média dos percentuais de disponibilidade das URLs obtidas no sistema de Monitoração da CONTRATANTE.	%	>=99,8
Índice de retorno de tickets	% Retorno = (Quantidade de Incidentes e Requisições que registraram o status "Retorno"/ Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos) * 100	%	<1%

Índice de satisfação de atendimento por ticket encerrado	Quantidade de pesquisa no mês de referência que estejam com o nível de satisfação do usuário igual a "Indiferente", "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito / Quantidade de pesquisas respondidas no mês de referência".	%	70
--	--	---	----

- 5.5.19.9.6. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;
- 5.5.19.9.7. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
- 5.5.19.9.8. Os tempos serão contados a partir do registro do ticket e encerrados quando a CONTRATADA finalizar o atendimento ao ticket com a anuência de quem solicitou, conforme fluxo do atendimento no anexo 03;
- 5.5.19.9.9. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os índices de disponibilidade dos serviços apurados das ferramentas de monitoração da CONTRATANTE bem como os tickets SDM encerrados no mês anterior, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;
- 5.5.19.9.10. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos e aplicadas pela CONTRATANTE nas ferramentas de monitoramento ZABBIX e de no SDM;
- 5.5.19.9.11. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço conforme supramencionado, ocasionará na glosa dos valores devidos à CONTRATADA.
- 5.5.19.9.12. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não poderá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo, sem prejuízo de outras sanções e multas definidas no Edital e seus anexos;
- 5.5.19.9.13. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento alheio à capacidade reativa e/ou proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço;
- 5.5.19.9.14. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores;
- 5.5.19.9.15. A relação das URL's , Sistemas e Aplicações que serão monitoradas e terão seus indicadores de disponibilidade apurados pelas ferramentas de monitoramento e de SDM da CONTRATANTE estão listadas no **ANEXO 04 – SISTEMAS E APLICAÇÕES MONITORADAS**;

- 5.5.19.9.16.No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que o ticket aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato, como autorizações de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 5.5.19.9.17.O rol de serviços que deverá constar no Catálogo de Serviços inicial será definido pelo CONTRATANTE no início do PTO. A CONTRATADA poderá, a seu critério, sugerir ajustes necessários efetuando inclusões, exclusões ou alterações no catálogo de serviços.
- 5.5.19.9.18.Para inclusão de novos serviços no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "CRÍTICO", a CONTRATANTE concederá um prazo de quinze dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução;

### **5.6.Desenvolvimento de projetos de melhorias contínuas**

- 5.6.1.A CONTRATADA deverá desenvolver continuamente projetos de melhorias e evolução tecnológica na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, nas áreas de:
- 5.6.1.1.Infraestrutura de data center;
  - 5.6.1.2.Servidores;
  - 5.6.1.3.Storages;
  - 5.6.1.4.Sistemas gerenciadores de Bancos de Dados;
  - 5.6.1.5.Redes de data center;
  - 5.6.1.6.Segurança da Informação;
  - 5.6.1.7.Monitoramento de Serviços e Infraestrutura de TIC;
  - 5.6.1.8.Serviços e Operações em Cloud pública e privada;
- 5.6.2.Tais atividades devem ser executadas sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados, e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato.
- 5.6.3.A CONTRATADA deverá entregar relatório mensal, semestral e anual das atividades supramencionadas para avaliação da CONTRATANTE.

### **5.7.Do local da prestação dos serviços**

- 5.7.1.Os serviços contratados deverão ser prestados nas dependências da CONTRATADA, no formato presencial e ou remoto, dependendo das características da atividade. A definição de serem presenciais ou remotos é de exclusiva competência da CONTRATANTE;
- 5.7.2.Toda a infraestrutura necessária à execução das atividades pelos profissionais da CONTRATADA deverá ser provida pela própria CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE;



- 5.7.3.A CONTRATANTE disponibilizará tão somente o acesso externo e seguro aos ambientes operativos (desenvolvimento, homologação e produção existentes na infraestrutura on-premise e também em nuvens públicas contratadas), servidores (aplicação, banco de dados) e sistemas em uso para a prestação dos serviços previstos;
- 5.7.4.Em alguns casos haverá a necessidade de deslocamento do pessoal técnico da CONTRATADA para atuação presencial e emergencial diretamente nas dependências da CONTRATANTE. Tais casos compreendem, mas não se limitam, a:
- 5.7.4.1.Instalação ou substituição de equipamentos de TIC;
  - 5.7.4.2.Acompanhamento de fornecedores;
  - 5.7.4.3.Travamento de máquinas ou equipamentos de TIC;
  - 5.7.4.4.Tratamento de alertas dos sistemas de Detecção e Combate a Incêndio, Grupo Motor Gerador, Nobreaks e Sistemas de Climatização;
  - 5.7.4.5.Suporte de primeiro nível às falhas apontadas pelos sistemas de Detecção e Combate a Incêndio, Grupo Motor Gerador, Nobreaks e Sistemas de Climatização
  - 5.7.4.6.Atualização de Firmware;
  - 5.7.4.7.Recepção e abastecimento do Grupo Motor Gerador;
  - 5.7.4.8.Soluções de tickets conforme necessidades;
  - 5.7.4.9.Reuniões;
  - 5.7.4.10.Todos os deslocamentos necessários para o atendimento nas dependências da CONTRATANTE serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- 5.7.5.O Serviço Moving de ativos de Data Center será prestado presencialmente nas dependências da CONTRATANTE, no site ORIGEM, denominado DC1, situado na Avenida Presidente Carlos Luz nº 1275, Bairro Caiçara, em Belo Horizonte - MG, CEP: 31230-660, para o site DESTINO, denominado DC2, situado na Rua Espírito Santo nº 605 – Subsolo – Centro de Belo Horizonte - MG, CEP: 30160-031;
- 5.7.6.Atividades de migração de máquinas virtuais, áreas em storage e demais recursos que não necessitam exclusivamente da atuação presencial da CONTRATADA, poderão, a critério da CONTRATANTE, ser realizadas de forma remota;
- 5.7.7.No caso que trata este subitem, a CONTRATADA ficará responsável em prover, por seus próprios meios, estrutura física, tecnológica e de acesso à internet aos seus profissionais, compatíveis com as características dos serviços que serão prestados;

## **6.FORMA DE PAGAMENTO**

- 6.1.O pagamento será realizado mensalmente 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, para o item 1 do Objeto.

6.2. Para os itens 2 e 3 do Objeto, os pagamentos serão realizados em até 30 dias contados do aceite final definitivo das ordens de serviços específicas.

6.3. A CONTRATANTE poderá, para os itens 2 e 3 do Objeto, fracionar os pagamentos das respectivas Ordens de Serviços, desde que vinculados a entregas efetivas.

6.4. Para que o pagamento seja realizado a CONTRATADA deverá ter cumprido todas as exigências deste termo de referência e de seus Anexos.

6.5. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a Nota Fiscal, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, juntamente com as comprovações dos serviços realizados no período, com os valores apurados conforme descrito nesta cláusula.

6.6. A comprovação dos serviços prestados será realizada mediante apresentação de relatório, por parte da CONTRATADA, com todas as informações necessárias ao faturamento.

6.7. Não sendo observado os prazos e demais condições previstas nesta cláusula, o atraso no pagamento será imputado à CONTRATADA, não decorrendo disso quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

6.8. Nos preços apresentados deverão estar incluídos todos os custos tais como tributos, taxas e quaisquer outros que se fizerem necessários para o perfeito cumprimento dos serviços constantes do objeto deste termo.

6.9. O pagamento à CONTRATADA será realizado por meio de depósito bancário na conta indicada na Nota Fiscal.

6.10. 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.

6.11. O valor mensal a ser pago pelo item 1 do Objeto, será obtido, conforme abaixo discriminado, não obstante, as condições e métricas se aplicam também aos demais itens:

6.11.1. Ressalva-se, por oportuno, que o indicador "*Não atingir o índice aceitável do indicador de projetos atendidos fora do prazo*" refere-se especificamente aos itens 2 e 3 do lote 1, objeto.

#### **6.11.2. DA MEDIÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO**

6.11.2.1. O modelo de pagamento adotado será por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho, Remuneração Variável. O valor será apurado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na

prestação dos serviços;

- 6.11.2.2.A CONTRATANTE realizará a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, utilizando-se os indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos, incluindo suas respectivas metas, termos de serviço e penalizações aplicáveis, calculando a Nota de Avaliação – NA, considerando a soma dos pontos perdidos de acordo com as tabelas de pontuação para glosas;
- 6.11.2.3.O valor do pagamento será aquele condizente ao valor mensal integral, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação prevista em tabelas em que para cada inadimplemento foram atribuídos pontos.
- 6.11.2.4.Ao final do período, realiza-se a apuração dos indicadores de níveis de serviços previstos, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade, meta e às possíveis penalidades cabíveis;
- 6.11.2.5.O primeiro descumprimento das métricas supramencionadas de cada quadrimestre, será passível de advertência conforme disposto no artigo 76 do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel.
- 6.11.2.6.A partir do segundo descumprimento será aplicado o instituto da remuneração variável (glosa), conforme abaixo discriminado.
- 6.11.2.7.Os valores relativos às glosas são descontados do valor original, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados;
- 6.11.2.8.A NA (Nota de Avaliação) será obtida com a expressão: **NA = 100 - (Σ PONTOS PERDIDOS)**;
- 6.11.2.9.Os pontos perdidos constantes das tabelas de pontuação para glosas devem ser somados cumulativamente;
- 6.11.2.10.Os pontos perdidos que excederem o valor de 100 (cem) serão descartados, não sendo considerados para a avaliação do período seguinte;
- 6.11.2.11.**Tabela de pontuação para glosas:**

INDICADOR	REFERÊNCIA	PONTOS
Não atingir o índice aceitável do indicador de projetos atendidos fora do prazo.	Por dia que exceder o índice aceitável	1
Não atingir o índice de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo.	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	4
Não atingir o índice de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo.	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	3
Não atingir o índice de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo.	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	2

Não atingir o índice de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo.	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	1
Não atingir o índice de disponibilidade das URL's	Por ocorrência que exceder a Meta estabelecida	3
Não atingir o índice de disponibilidade das URL's de missão crítica.	Por ocorrência que exceder a Meta estabelecida	4
Não atingir o índice de retorno de tickets.	Por grupo de ocorrências	3
Não atingir o Índice de satisfação de atendimento por ticket encerrado.	Por grupo de ocorrências	4
Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por grupo de ocorrências	3
Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	4
Deixar de registrar incidente de indisponibilidade de serviços sendo monitorado por usuário sem o devido registro anterior do ticket por ferramenta de monitoração.	Por grupo de ocorrências	1
Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por grupo de ocorrências	1
Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante, sem que o incidente tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por grupo de ocorrências	1
Alocar profissional sem capacidade técnica necessária para atendimento de uma atividade ou demanda.	Por grupo de ocorrências	1
Deixar de atualizar ou de executar as cópias de segurança (backups), políticas de backup, incluir novos serviços nas rotinas ou descumprir o cronograma de backup.	Por ocorrência	2
Deixar de cumprir ou de implementar rotinas em conformidade com as Políticas da CONTRATANTE.	Por ocorrência	1
Deixar de aplicar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por grupo de ocorrências	3

Deixar de documentar os detalhes completos do incidente ou Solicitação bem como das ações para a resolução do mesmo.	Por grupo de ocorrências	1
Deixar de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por grupo de ocorrências	1
Deixar de notificar à CONTRATANTE, através de registro de problema, os incidentes recorrentes, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificação de usuários.	Por ocorrência	1
Deixar de realizar o controle e a programação do processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	1
Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes.	Por ocorrência	4
Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	4
Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	4
Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	4
Perder dados ou informações corporativas por erros na operação ou inobservância dos requisitos da política de backup	Por ocorrência	4

6.11.2.12. **Tabela de definição da pontuação:**

Denominação	Impacto	Fatos Determinantes	Nota / Peso
Crítico	Toda a organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes ou solicitações que podem causar impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.</li> <li>- Qualquer incidente ou solicitação relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento de um ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos, 24x7x365, de uso coletivo, tais como: serviços de correio eletrônico, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de proxy, etc.</li> </ul>	4

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualquer incidente ou solicitação cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à comunidade.</li> <li>- Incidentes ou problemas que impeçam ou inviabilizem a prestação de todos os serviços de TIC da CONTRATANTE.</li> </ul>	
Alto	Vários grupos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes ou solicitações cuja falha impossibilita o trabalho de mais de um grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico e crítico, 24x7x365, que atende mais de um Órgão ou Secretária mas que não inviabilizou todos os serviços prestados pela CONTRATANTE;</li> </ul>	3
Médio	Grupo Único	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes ou solicitações cuja falha impossibilita o trabalho de um determinado grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico, não 24x7x365, utilizado por um determinado Órgão ou Secretária;</li> <li>- Equipamentos, serviços ou sistemas está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>	2
Baixo	Grupo pequeno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes ou solicitações cuja falha impossibilita o trabalho de um determinado grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico, não 24x7x365, utilizado por um setor isolado de determinado Órgão ou Secretária;</li> <li>- Equipamentos, serviços ou sistemas está operacional, mas apresenta algumas funções secundárias com erros ou lentidão que provocam queda na qualidade do trabalho normal.</li> <li>- Equipamentos, serviços ou sistemas operando em modo de contingência</li> </ul>	1

**6.11.2.13. Abatimentos sobre faturamento será de acordo com a NA (NOTA DE AVALIAÇÃO), conforme disposto no artigo 76 do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel.**

NA	ABATIMENTOS
Maior ou igual a 92,5 e menor que 95,0	7%
Maior ou igual a 90,0 e menor que 92,5	9%
Maior ou igual a 85,0 e menor que 90,0	13%
Maior ou igual a 80,0 e menor que 85,0	17%
Maior ou igual a 70,0 e menor que 80,0	20%
Maior ou igual a 60,0 e menor que 70,0	22%
Maior ou igual a 50,0 e menor que 60,0	24%
Maior ou igual a 40,0 e menor que 50,0	26%
Maior ou igual a 30,0 e menor que 40,0	28%

Maior ou igual a 0 e menor que 30,0	30%
-------------------------------------	-----

### 6.11.3. Critérios para pontuação

6.11.3.1. A pontuação utilizada na tabela acima foi definida com base na classificação de impacto e urgência. Reflete o efeito negativo ou dano que uma determinada solicitação, incidente ou problema pode ter sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. Neste sentido a pontuação será determinada pela abrangência do incidente ou da solicitação e da quantidade de sistemas, serviços ou pessoas afetadas pelo não atingimento das metas de disponibilidade e dos índices de desempenho dos serviços .

6.12. Os resultados de que trata o caput desse item, serão apresentados pela CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente, sendo que as dúvidas deverão ser esclarecidas até o dia 10 de cada mês, para que as partes tenham tempo hábil para dirimir dúvidas antes da emissão do documento de faturamento que conterà o número de atendimentos fechados sem atrasos, o número de chamados com atrasos, quando houver, assim como o valor do desconto decorrente por descumprimento do prazo de atendimento.

## 7. CONDIÇÕES DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

7.1. A CONTRATADA deverá prover a garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

## 8. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

8.1. Além de garantir a fiel execução dos serviços contratados de acordo com os termos contratuais, são responsabilidades da CONTRATADA:

8.1.1. Executar os serviços conforme as especificações do Contrato, deste Termo de Referência e de sua proposta;

8.1.2. Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pela CONTRATANTE, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE; Garantir o cumprimento, durante toda a vigência contratual, dos requisitos mínimos relacionados à perfis profissionais de sua equipe técnica

diretamente envolvida na execução do objeto, de acordo com as obrigações contratuais e em conformidade com as normas e determinações em vigor;

- 8.1.3. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão as dependências da mesma para a execução do serviço – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas deste;
- 8.1.4. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e a execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;
- 8.1.5. Indicar e manter PREPOSTO e COORDENADOR aptos a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos definidos;
- 8.1.6. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da CONTRATANTE, inerentes à execução do objeto contratual;
- 8.1.7. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão – comunicando a CONTRATANTE no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- 8.1.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 8.1.9. Promover a guarda, manutenção e vigilância de objetos, softwares, materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;
- 8.1.10. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- 8.1.11. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos de execução do objeto que fujam às especificações da metodologia de trabalho;
- 8.1.12. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado devendo ressarcir imediatamente a CONTRATANTE, na forma como esta determinar.



- 8.1.13. Manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação – assim como deve zelar pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas;
- 8.1.14. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
- 8.1.15. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;
- 8.1.16. Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 8.1.17. Não utilizar, exceto mediante prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, qualquer nome, marca, logotipo, símbolo ou imagem de propriedade da CONTRATANTE.
- 8.1.18. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 8.1.19. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do CONTRATO, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## **9. RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE**

### 9.1. São responsabilidades do CONTRATANTE:

- 9.1.1. Proporcionar o fornecimento de todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições ora estabelecidos;
- 9.1.2. Prover todas as facilidades necessárias para que a Contratada possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidas no edital;
- 9.1.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA;
- 9.1.4. Nomear Gestor e Fiscais Técnico e Administrativo do contrato para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual mantendo, inclusive, o registro histórico devidamente documentado;



- 9.1.5. Encaminhar formalmente as demandas de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;
- 9.1.6. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 9.1.7. Comunicar à CONTRATADA fixando prazo para a sua correção, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja rapidamente reparado ou corrigido;
- 9.1.8. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas, levando em consideração a remuneração variável (glosa) estabelecida para este objeto;
- 9.1.9. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis,
- 9.1.10. Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo as bases de dados, pertençam à CONTRATANTE;
- 9.1.11. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA;

## **10. PREÇO DE REFERÊNCIA**

- 10.1. 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.

## **11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 11.1.0604.1901.19.572.085.2602.0005.339040.08.00.00.100

## **12. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

- 12.1. 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.
- 12.2. Em relação à qualificação técnica:
  - 12.2.1. Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA;
  - 12.2.2. Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto desta contratação, a empresa deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, apresentar ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou

privado;

12.2.3.As LICITANTES deverão comprovar, no mínimo, 12 meses de prestação de serviço dos itens abaixo discriminados.

12.2.4.Serão exigidos os seguintes ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

12.2.4.1.Fornecimento e/ou instalação e/ou prestação de serviços de suporte técnico e/ou operação assistida para Data Center, independente da forma de contratação realizada, com pelo menos os seguintes itens de infraestrutura cobertos pela prestação de serviço:

12.2.4.1.1.Data center modular ou sala-cofre com pelo

12.2.4.1.2.menos 8 (oito) gabinetes integrados em um único atestado;

12.2.4.1.3.Sistemas de ar-condicionado de precisão ou convencionais gerenciados;

12.2.4.1.4.Sistemas de alimentação ininterrupta;

12.2.4.1.5.Sistema de controle ambiental, acesso, CFTV e detecção e combate a incêndios;

12.2.4.2.Prestação de serviços de suporte técnico e gestão de sistemas, incluindo hardware e software, na modalidade on-site, com alocação de corpo técnico residente, com central de atendimento remoto (web, e-mail e telefone) e plenamente aderente às boas práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies).

12.2.4.3.Prestação de serviços de projeto, instalação, configuração, suporte técnico e operação assistida, independente da forma de contratação realizada, com pelo menos os seguintes elementos tecnológicos cobertos:

12.2.4.3.1.Servidores de processamento com pelo menos 30 (trinta) servidores de rack e sistemas de armazenamento de dados (storage) com pelo menos 4PB (quatro PetaBytes) de armazenamento bruto;

12.2.4.3.2.Equipamentos ativos de rede (switches) com pelo menos 6 (seis) switches centrais (core), 24 (vinte e quatro) switches de distribuição e/ou topo de rack e 100 (cem) switches de acesso, roteadores com pelo menos 6 (seis) roteadores e software de gerenciamento de dispositivos de rede com pelo menos 300 (trezentas) licenças para dispositivos de rede;

12.2.4.3.3.Sistemas de proteção e segurança da informação incluindo recursos de firewall, VPN, detecção e bloqueio de pacotes suspeitos, ataques e malwares (vírus, trojans, spywares, backdoors etc.), com pelo menos 2 (dois) equipamentos com 12 (doze) interfaces 10Gigabit Ethernet cada;

- 12.2.5. Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA deverão conter a descrição detalhada dos softwares, sistemas gerenciadores de bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados.
- 12.2.6. Será permitido o somatório de atestados.
- 12.2.7. 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.
- 12.2.8. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE;

### **13. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

#### **13.1. A proposta deverá ser apresentada constando no mínimo o seguinte:**

- 13.1.1. Dados do fornecedor: razão social, nº do CNPJ, endereço, telefone, e-mail, e outros meios de comunicação do licitante;
- 13.1.2. Dados bancários: banco, agência, conta corrente; nome, carteira de identidade e CPF dos responsáveis pela assinatura do contrato, acompanhado de instrumento de procuração, se for o caso;
- 13.1.3. Dados do processo: modalidade e número da licitação;
- 13.1.4. Dados do objeto: descrição clara, detalhada e completa do objeto licitado, conforme especificação do edital e seus anexos;
- 13.1.5. Dados do preço: valor global do lance vencedor do lote, em moeda nacional, discriminando o valor unitário do item, e total do objeto ofertado, em algarismo e por extenso para o lote, com 02 (duas) casas decimais após a vírgula;
- 13.1.6. Condições e prazos de pagamento, conforme disposto neste edital e seus Anexos;
- 13.1.7. Informar a forma da garantia contratual e garantia do objeto, nos termos previstos no edital e seus anexos;
- 13.1.8. Validade de 60 (sessenta) dias para Proposta, contados a partir da data de sua apresentação formal à Prodabel.

#### **13.2. É condição para aceitabilidade da proposta a apresentação do seguinte:**

- 13.2.1. Declaração de inexistência de fatos impeditivos para participação, nos termos previstos no item 21 deste Termo de Referência.
- 13.2.2. 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 e 49 da Lei Complementar nº 123/2006, se

for o caso;

- 13.2.3. 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;
- 13.2.4. Declaração de que, para execução do contrato, 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;
- 13.2.5. Declaração de independência das propostas;
- 13.2.6. Comprovante da realização da visita técnica;
- 13.2.7. Declaração de que se compromete a apresentar equipe técnica especializada conforme exigido neste termo de referência;

13.3. As Declarações poderão ser apresentadas em um único documento, devidamente assinado pelo representante legal ou preposto do Licitante.

#### **14. CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

14.1. Para julgamento será adotado o critério de **MENOR PREÇO GLOBAL** com duas casas decimais após a vírgula, observadas as especificações e exigências deste edital e seus anexos, bem como os valores referenciais de mercado.

#### **15. VISITA TÉCNICA**

15.1. **Deverá, NECESSARIAMENTE**, ser realizada visita técnica nas instalações da CONTRATANTE, oportunidade em que será fornecido, pela CONTRATADA, atestado de visita técnica, conforme ANEXO 06 deste termo, comprovando que o licitante realizou vistoria e tomou conhecimento dos locais e das condições de execução do objeto.

15.2. A visita técnica obrigatória deverá ser realizada pelas empresas proponentes, com prévio agendamento, em até 2 (dois) dias úteis anteriores à abertura do certame, com o Sr. RENATO TAMIETTE DE MELO ou por meio do e-mail tamiette@pbh.gov.br, e deverá ter o acompanhamento de funcionário indicado pela CONTRATANTE.

15.3. O representante da empresa proponente deverá apresentar, quando da visita, documento de identidade acompanhado do credenciamento da empresa para essa finalidade.

15.4.A não apresentação do atestado de visita técnica, devidamente assinado pela PRODABEL, quando do encaminhamento da Proposta, desclassificará a proponente.

## **16.AMOSTRAS**

16.1.Por se tratar de serviço, fica dispensada a apresentação de amostras.

## **17.CONDIÇÃO DE ASSINATURA DO CONTRATO**

17.1.É requisito para assinatura do contrato que a CONTRATADA possua o seguinte:

### **17.1.1.EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

- 17.1.1.1.Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na operação, sustentação e suporte técnico à infraestrutura de TIC da CONTRATANTE bem como aos ativos de hardware e software e demais itens previstos neste termo de referência;
- 17.1.1.2.Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de incidentes e problemas em ambientes complexos, e com capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada neste termo de referência;
- 17.1.1.3.O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA para a execução dos serviços previstos neste termo de referência deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no **ANEXO 05 – REQUISITOS MÍNIMOS DOS PROFISSIONAIS;**
- 17.1.1.4.Durante a execução contratual, a empresa CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no **ANEXO 05 – REQUISITOS MÍNIMOS DOS PROFISSIONAIS;**
- 17.1.1.5.Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.
- 17.1.1.6.Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATADA para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substitui a anterior;

## **18.VIGÊNCIA DO CONTRATO**

18.1.O Contrato terá vigência de 24 (vinte e 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 PRODABEL, respeitados os limites do art. 71, da Lei Federal nº 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel.

## **19. REAJUSTE**

- 19.1. Os preços ora contratados poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, 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.
- 19.2. O reajuste somente será concedido mediante solicitação expressa da CONTRATADA acompanhada da respectiva memória de cálculo.
- 19.3. O marco inicial para os cálculos do reajuste será a data da assinatura do contrato ou do último reajuste

## **20. GARANTIA CONTRATUAL**

- 20.1. Por se tratar de serviço sensível à administração pública, que poderá, inclusive, área indispensáveis, tais como a área de saúde da prefeitura de Belo Horizonte, a CONTRATADA deverá apresentar garantia à Prodabel, no valor de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, conforme determina art. 70 da Lei nº 13.303/16, podendo optar por:
- 20.1.1. Caução em dinheiro;
- 20.1.2. Seguro garantia;
- 20.1.3. Fiança bancária.

## **21. DOS IMPEDIDOS DE PARTICIPAR**

- 21.1. São impedidas de participar de licitações e serem contratadas pela Prodabel as pessoas, físicas ou jurídicas, que tenham sofrido a penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, prevista no inciso III do artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, desde que aplicada pela Administração Pública Municipal de Belo Horizonte.
- 21.2. 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, prevista no artigo 7º da Lei n. 10.520/2002, desde que aplicada pela Administração Pública Municipal de Belo Horizonte, enquanto perdurar a sanção, nos termos do Decreto Municipal n. 15.113, de 08 de janeiro de 2013.
- 21.3. 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 87 da Lei n. 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. 15.113/2013.

21.4. São impedidas de participar de licitações e serem contratadas as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sofrido a penalidade de proibição de contratar com o Poder REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA PRODABEL 47 Público prevista nos incisos do artigo 12 da Lei n. 8.429/1992.

21.5. São impedidas de participar de licitações e serem contratadas as pessoas, físicas ou jurídicas, referidas nos artigos 38 e 44 da Lei n. 13.303/2016.

21.6. Os impedimentos referidos neste artigo 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, de 2 de agosto de 2018.

21.7. Na hipótese de contrato em execução com agente econômico penalizado, serão aplicadas as normas do Decreto Municipal n. 15.113/2013.

21.8. Nos casos de renovação contratual, devem ser observados os impedimentos previstos neste artigo, relativamente aos contratos de prestação de serviços de natureza contínua.

## **22. SANÇÕES APLICÁVEIS**

22.1. No caso de inadimplemento serão aplicadas as sanções previstas nas Leis Federais nº 13.303/2016, nº 10.520/2002, Decreto Municipal nº 15.113/2013, 16.954/2018, 17.317/2020 além do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel.

## **23. CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE**

23.1. 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>.

## **24. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

24.1. O Fiscal e Gestor do contrato serão designados oportunamente, mediante Portaria, conforme art. 3º, do Decreto nº 15.185/13.

24.2. É vedada a participação de licitantes em regime de consórcio.

24.3. A Contratada não poderá subcontratar, total ou parcialmente, o objeto contratado.

## **25. ANEXOS**

### 25.1. **RELAÇÃO DE ANEXOS**

25.1.1. ANEXO 01 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

25.1.2. ANEXO 02 – TABELA DE TEMPO DE ATUAÇÃO POR CATEGORIA DE TICKET

25.1.3. ANEXO 03 – FLUXO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES,  
INCIDENTES E MUDANÇA

25.1.4. ANEXO 04 – SISTEMAS E APLICAÇÕES MONITORADAS

25.1.5. ANEXO 05 – REQUISITOS MÍNIMOS DOS PROFISSIONAIS

25.1.6. ANEXO 06 – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

25.1.7. ANEXO 07 – SERVIDORES E EQUIPAMENTOS DE DATA CENTER

25.1.8. ANEXO 08 – CATÁLOGO DE TECNOLOGIA DA PRODABEL

25.1.9. ANEXO 09 – VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS DE BACKUP

25.1.10. ANEXO 10 – CONTRATOS DE APOIO

25.1.11. ANEXO 11 – SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER SOB DEMANDA -  
ESCOPO

25.1.12. ANEXO 12 – BANCO DE DADOS E SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE  
DADOS

25.1.13. ANEXO 13 – RELAÇÃO DOS SISTEMAS E ATIVOS RELACIONADOS À SEGURANÇA

25.1.14. ANEXO 14 – TOTAL DE TICKETS ATENDIDOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES (POR TIPO E  
CATEGORIA)

25.1.15. ANEXO 15 – TERMOS E DEFINIÇÕES

25.1.16. ANEXO 16 - NOTAS TÉCNICAS

25.1.16.1. ANEXO 16.1. - Não admitindo o consórcio;

25.1.16.2. ANEXO 16.2. - Atestado de capacidade técnica exigido;

25.1.16.3. ANEXO 16.3. - Visita técnica obrigatória;

25.1.16.4. ANEXO 16.4. - Glosas/critério de pontuação;

25.1.16.5. ANEXO 16.5. - Dos critérios de pontuação;

25.1.16.6. ANEXO 16.6. - Indivisibilidade do objeto sem cota reservada

25.1.16.7. ANEXO 16.7 - Qualificação econômico-financeira

25.1.16.8. ANEXO 16.8 - Da garantia contratual

25.1.17. ANEXO 17 - MODELO DE PROPOSTA;

Responsáveis pela Elaboração do Termo

Flávio Junio de Carvalho

César Luiz Gonçalves de Oliveira



Rafael Matoso

Renato Tamiette de Melo

**TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXOS**

- ANEXO 01 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS
- ANEXO 02 – TABELA DE TEMPO DE ATUAÇÃO POR CATEGORIA DE TICKET
- ANEXO 03 – FLUXO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES, INCIDENTES E MUDANÇA
- ANEXO 04 – SISTEMAS E APLICAÇÕES MONITORADAS
- ANEXO 05 – REQUISITOS MÍNIMOS DOS PROFISSIONAIS
- ANEXO 06 – DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA
- ANEXO 07 – SERVIDORES E EQUIPAMENTOS DE DATA CENTER
- ANEXO 08 – CATÁLOGO DE TECNOLOGIA DA PRODABEL
- ANEXO 09 – VOLUMETRIA DOS SERVIÇOS DE BACKUP
- ANEXO 10 – CONTRATOS DE APOIO
- ANEXO 11 – SERVIÇO MOVING DE ATIVOS DE DATA CENTER SOB DEMANDA - ESCOPO
- ANEXO 12 – BANCO DE DADOS E SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS
- ANEXO 13 – RELAÇÃO DOS SISTEMAS E ATIVOS RELACIONADOS À SEGURANÇA
- ANEXO 14 – TOTAL DE TICKETS ATENDIDOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES (POR TIPO E CATEGORIA)
- ANEXO 15 – TERMOS E DEFINIÇÕES
- ANEXO 16 - NOTAS TÉCNICAS
  - ANEXO 16.1. - Não admitindo o consórcio;
  - ANEXO 16.2. - Atestado de capacidade técnica exigido;
  - ANEXO 16.3. - Visita técnica obrigatória;
  - ANEXO 16.4. - Glosas/critério de pontuação;
  - ANEXO 16.5. - Dos critérios de pontuação;
  - ANEXO 16.6. - Indivisibilidade do objeto sem cota reservada
  - ANEXO 16.7 - Qualificação econômico-financeira
  - ANEXO 16.8 - Da garantia contratual
- ANEXO 17 - MODELO DE PROPOSTA;

**\* ARQUIVOS DISPONIBILIZADOS EM .PDF JUNTAMENTE COM O EDITAL NO SITE [WWW.LICITACOES-E.COM.BR](http://WWW.LICITACOES-E.COM.BR) DO BANCO DO BRASIL E NO SITE [WWW.PBH.GOV.BR](http://WWW.PBH.GOV.BR).**

**ANEXO II DO EDITAL**  
**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**  
**FORMULÁRIO DE ENCAMINHAMENTO DE PROPOSTA COMERCIAL**

Ao(A)

**Pregoeiro(a)**

Prezado(a) Senhor(a):

A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico 012/2022, os quais comprometemos a cumprir integralmente.

Nome da empresa: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ Telefone/Fax: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_ Site: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ CNPJ/MF: \_\_\_\_\_

Inscrição estadual: \_\_\_\_\_ Nome do banco: \_\_\_\_\_

Número da agência: \_\_\_\_\_ Conta número: \_\_\_\_\_ Nome completo, C.I. e CPF

do (s) signatário (s) do Responsável Legal: \_\_\_\_\_ Condição e prazo de

pagamento (conforme Edital e seus anexos): \_\_\_\_\_ Garantia do

objeto (quando for o caso): \_\_\_\_\_

Opção pela Garantia Contratual: \_\_\_\_\_

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QTDE	UN	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviços Técnicos Especializados e Continuados para atendimento ao Centro Integrado de Monitoração e Operação - CIMO, Sistemas Operacionais de Servidores de Data Center, Bancos de Dados e Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Infraestrutura Física e Lógica de Data Center, Segurança da Informação e Monitoração de TIC.	24	mês	R\$	R\$

2	Serviços Técnicos Especializados sob Demanda para Implementação de Mudanças em Sistemas e Infraestrutura de TIC <b>Primeiro ano</b>	5000	HSTE	R\$	R\$
	Serviços Técnicos Especializados sob Demanda para Implementação de Mudanças em Sistemas e Infraestrutura de TIC <b>Segundo ano</b>	5000	HSTE	R\$	R\$
3	Serviço de Moving de Ativos de Data Center sob demanda	1	Unidade	R\$	R\$
VALOR TOTAL DO CONTRATO				R\$	

As propostas deverão ser apresentadas de acordo com o modelo acima.

A descrição detalhada desses serviços encontra-se no **ANEXO 01 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**.

Os serviços integrantes dos itens 2 e 3 serão efetivados sob demanda, com a emissão de Ordens de Serviços específicas, não gerando, assim, obrigatoriedade de consumo por parte da PRODABEL.

O Banco de Horas Técnicas (HSTE), previsto no item 2, se renovará de forma automática ao final de cada 12 meses.

Local e data:

---

(Assinatura autorizada, devidamente identificada)

**ANEXO III**  
**CONTRATO**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO DE ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, SUSTENTAÇÃO, MONITORAÇÃO, OPERAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL À INFRAESTRUTURA DE DATA CENTER, 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 [razão social da CONTRATADA]**

*PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº xx.xxx.xxx/xx-xx*

*PREGÃO ELETRÔNICO Nº 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 Caiçaras, 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, Leandro Moreira Garcia, inscrito no CPF sob o n.º 063.335.376-08, 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 **[razão social da CONTRATADA]**, CNPJ/MF nº [nº do CNPJ], estabelecida na [endereço completo], neste ato representada por seu [cargo e nome completo do Representante Legal], CPF n.º [nº do CPF], doravante denominada **CONTRATADA**, celebram, em decorrência do Pregão Eletrônico XXX/2022, o presente Contrato que é regulado pelas suas cláusulas, pela Lei Federal 13.303/2016 e pelos preceitos de direito privado, conforme condições a seguir especificadas, reciprocamente estipuladas e aceitas, vinculando-se ao Edital de Licitação, parte integrante deste instrumento independente de transcrição.

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. Constitui objeto do presente Contrato a contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução de atividades de planejamento,

sustentação, monitoração, operação, suporte técnico remoto e presencial à Infraestrutura de *Data Center* da CONTRATANTE, conforme especificações técnicas estabelecidas no termo de referência e seus Anexos.

**Parágrafo Primeiro.** O objeto é composto de duas partes: uma de prestação de Serviços Técnicos Especializados contínuos e outra de Prestação de Serviços Técnicos Especializados remunerados sob demanda, sem obrigatoriedade de consumo.

**Parágrafo Segundo.** O serviço contínuo especializado será prestado de forma ininterrupta por todo o período contratual.

**Parágrafo Terceiro.** Os Serviços Técnicos se dividem em 03 (três) itens, conforme descrição abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QTDE	UN	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviços Técnicos Especializados e Continuados para atendimento ao Centro Integrado de Monitoração e Operação - CIMO, Sistemas Operacionais de Servidores de <i>Data Center</i> , Bancos de Dados e Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados, Infraestrutura Física e Lógica de <i>Data Center</i> , Segurança da Informação e Monitoração de TIC.	24	mês	R\$	R\$
2	Serviços Técnicos Especializados sob Demanda para Implementação de Mudanças em Sistemas e Infraestrutura de TIC <b>Primeiro ano</b>	5000	HSTE	R\$	R\$

	Serviços Técnicos Especializados sob Demanda para Implementação de Mudanças em Sistemas e Infraestrutura de TIC <b>Segundo ano</b>	5000	HSTE	R\$	R\$
3	Serviço de Moving de Ativos de <i>Data Center</i> sob demanda	1	Unidade	R\$	R\$

## CLÁUSULA SEGUNDA - DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

2.1. As especificações do objeto encontram-se devidamente descritas no **Anexo I** do Termo de Referência.

## CLÁUSULA TERCEIRA - DOS PRAZOS E DA EXECUÇÃO DO OBJETO

3.1. Os serviços contratados devem observar todos aos padrões de segurança e confiabilidade, sempre zelando pelo sigilo das informações acessadas, pela celeridade, pela técnica e por todos os princípios inerentes ao perfil de serviço contratado, competindo destacar o seguinte:

### 1. Do modelo de execução do objeto

- 1.1. Os serviços a serem prestados, detalhados no Anexo I do Termo de Referência, devem ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE;
- 1.2. Para a execução do Contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues e da medição de horas consumidas, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários;
- 1.3. Somente serão considerados, para efeito de pagamento, os serviços efetivamente executados e que tenham atingido os níveis mínimos de satisfação auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades técnicas;
- 1.4. A natureza dos serviços requer o atendimento oportuno às demandas, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de necessidades, falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade

permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços;

- 1.5.A execução dos serviços será fiscalizada pela CONTRATADA, que realizará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com o objetivo de efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pela CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE;
- 1.6.O objeto contratado é a prestação de serviços especializados a ser realizado por pessoa jurídica, não se tratando de alocação de mão-de-obra. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de absoluta responsabilidade da CONTRATADA, devendo atender, necessariamente, o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos neste Contrato;
- 1.7.Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, bem como a documentação de todos os processos e conhecimento gerados, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no desempenho dos serviços contratados;
- 1.8.A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, processos, procedimentos, base de dados e base de conhecimento por outro que a CONTRATANTE venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada a operá-los;
- 1.9.O serviço contínuo especializado será prestado de forma ininterrupta por todo o período contratual;
- 1.10.Durante a execução dos serviços, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade;
- 1.11.Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC,



e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC da CONTRATANTE;

- 1.12. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos e softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentações definidas pela CONTRATANTE;
- 1.13. Os serviços devem ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBIT v5 ou superior;
- 1.14. Serão realizadas reuniões de acompanhamento periódicas, até o quinto dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, momento em que será feita avaliação do atendimento dos níveis de serviço aferidos no período de prestação dos mesmos;
- 1.15. A CONTRATADA deverá apresentar sugestões de medidas evolutivas ou/e corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento de novos padrões de serviços ou restabelecimento de níveis de serviço previstos no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE;
- 1.16. Reuniões ordinárias serão realizadas periodicamente entre CONTRATANTE e CONTRATADA para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, conforme periodicidade a ser definida pelo gestor do contrato. A pauta de cada reunião será definida pelo fiscal do contrato e comunicada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas à CONTRATADA;
- 1.17. Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos para as reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do contrato com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Diferenciam-se as reuniões extraordinárias das ordinárias por não haver cronograma pré-estabelecido para as primeiras;
- 1.18. Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou substituto, quando da CONTRATANTE para a CONTRATADA, e ao gestor do Contrato quando da CONTRATADA para a CONTRATANTE;
- 1.19. As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, de atas, de registro de *tickets*, de relatórios ou e-mail. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações,

mediante posterior formalização, se for o caso. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação;

- 1.20.A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem à CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do Contrato;
- 1.21.Quando do encerramento do Contrato, por quaisquer razões, a CONTRATADA deverá repassar aos profissionais indicados pela CONTRATANTE os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços contratados.

## **2.Das Atividades preparatórias para o início da execução contratual**

- 2.1.A CONTRATADA deverá realizar, no prazo de 30 (trinta) dias contados da assinatura do Contrato, as seguintes atividades preparatórias:
- 2.1.1.formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do Contrato;
- 2.1.2.indicar endereço eletrônico para o recebimento de notificações e comunicações referentes à execução do Contrato;
- 2.1.3.reunião de alinhamento de expectativas contratuais a ser agendada pela contratante, conforme disposto abaixo:
- 2.1.3.1.A reunião de alinhamento de expectativas será realizada no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo, do fiscal técnico e gestor do contrato designados pela CONTRATANTE, do representante legal e do preposto da CONTRATADA;
- 2.1.3.2.A CONTRATANTE fará a convocação dos representantes da CONTRATADA num prazo de antecedência mínimo de 48 (quarenta e oito) horas, e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- 2.1.3.3.A pauta da reunião inicial do Contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:
- 2.1.3.3.1.apresentação dos participantes;
- 2.1.3.3.2.entrega, por parte da CONTRATANTE, de cópia da Política Corporativa de Segurança da Informação à CONTRATADA;
- 2.1.3.3.3.esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato.

## **3.Do Cronograma de Transição e Adaptação para Início de Contrato**

- 3.1.Os primeiros 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato serão considerados como período de Transição Operacional e Período de Adaptação Operacional;

- 3.2.O **Período de Transição Operacional (PTO)** terá duração de até 30 (trinta) dias corridos e compreende o período decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio;
- 3.3.Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE será franqueado à CONTRATADA, podendo esta, visitar as dependências físicas, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início da sua operação;
- 3.4.A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e fiscalizado pela CONTRATANTE, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;
- 3.5.Durante o PTO é obrigação da CONTRATADA informar quaisquer eventos que possam comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, devendo comunicar imediatamente à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema;
- 3.6.O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção;
- 3.7.Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços em até 05 (cinco) dias corridos contados do fim dos 30 (trinta) dias do PTO. O plano deverá contemplar não somente as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados;
- 3.8.O **Período de Adaptação Operacional (PAO)** da CONTRATADA terá a duração de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do término do PTO. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas;
- 3.9.Toda requisição, incidente, demanda ou *ticket* será aberto/registrado através do sistema "CA" *Service Desk Manager – SDM*, resguardado à CONTRATANTE o direito de alterar este procedimento;

- 3.10.A CONTRATADA deverá incluir todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de registro e acompanhamento de *tickets* da CONTRATANTE;
- 3.11.A CONTRATADA deverá implantar e manter um processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas frequentes;
- 3.12.As metas de nível de serviço serão implementadas após o período de estabilização **(PTO e PAO)**, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE.

#### **4.Da execução do objeto**

- 4.1.Os Serviços a que se referem o item 1 serão prestados mediante o registro de *tickets* no sistema "CA" *Service Desk Manager – SDM* ou outro sistema a ser indicado pela CONTRATANTE;
- 4.1.1.O acesso ao sistema será concedido pela CONTRATANTE à CONTRATADA e seus funcionários, após assinatura do Contrato.
- 4.2.A CONTRATADA atuará nos *tickets* gerados no sistema "CA" *Service Desk Manager – SDM* e atribuídos pela CONTRATANTE. Os *tickets* poderão ser registrados:
- 4.2.1.Pelos sistemas de monitoramento da CONTRATANTE;
- 4.2.2.Pelos Serviços objetos desta contratação;
- 4.2.3.Pelos profissionais da CONTRATANTE bem como usuários por ela autorizados;
- 4.2.4.Por integrações com outros sistemas.
- 4.3.A CONTRATADA deverá manter sempre atualizados, no sistema CA *Service Desk Manager – SDM*, os registros referentes ao andamento dos trabalhos, conforme as normas vigentes da CONTRATANTE;
- 4.4.A execução do serviço será fiscalizada pela CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário das atividades, da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes;
- 4.5.A avaliação da qualidade dos serviços executados dar-se-á por meio do acompanhamento e análise dos indicadores técnicos e negociais;
- 4.6.Após assinatura do instrumento contratual a CONTRATADA indicará, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, 1 (um) PREPOSTO que, no âmbito da contratação, será responsável pela gestão administrativa e financeira durante o período de vigência do Contrato em conjunto com a CONTRATANTE, incluindo acompanhamento da execução dos serviços contratados, faturamento, interlocução principal junto à CONTRATANTE para questões legais e administrativas, e orientações aos profissionais da CONTRATADA quanto ao cumprimento dos normativos internos da CONTRATANTE;

4.7. Caberá ao PREPOSTO:

4.7.1. Estar disponível, presencialmente, por telefone ou através de videoconferência, durante todo o horário de prestação dos serviços, estando apto a esclarecer questões relacionadas aos faturamentos dos serviços prestados e demais assuntos relativos à execução contratual;

4.7.2. Participar de reuniões previamente agendadas pela CONTRATANTE, presencialmente ou através de plataforma de videoconferência padrão utilizada na CONTRATANTE, para discutir o andamento da execução contratual.

4.8. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a qualquer momento durante o período da prestação dos serviços, a substituição do PREPOSTO;

4.9. A CONTRATADA deverá designar também um COORDENADOR próprio, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, diverso da figura do preposto, que deverá estar disponível, presencialmente, por telefone ou através de videoconferência, durante todo o horário de prestação dos serviços para alinhamento dos acordos e planejamentos, controles e execuções das atividades técnicas e dos *tickets* a serem realizados, bem como o gerenciamento de todas as demandas atribuídas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;

4.10. Caberá ao COORDENADOR:

4.10.1. Participar do acompanhamento diário das atividades e atuar como facilitador junto à equipe da CONTRATADA a fim de que a qualidade e os níveis de serviço sejam alcançados, efetuando ajustes quando necessários;

4.10.2. O COORDENADOR poderá ser utilizado pela CONTRATADA para atuar na prestação dos Serviços Especializados e Continuados descritos no Termo de Referência e neste Contrato, objetos desta contratação, desde que não tenha prejuízo às suas funções e atividades de COORDENADOR;

4.10.3. Caberá ao COORDENADOR o monitoramento dos serviços contratados, garantindo o atendimento dos *tickets* registrados no SDM dentro dos prazos estabelecidos em cronogramas ou definidos em ANS e a qualidade dos produtos entregues à CONTRATANTE.

4.11. A CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA, a qualquer momento durante o período da prestação dos serviços a substituição do COORDENADOR;

4.12. Os Serviços a que se referem o item 2 (execução por demanda) serão prestados mediante ORDENS DE SERVIÇO (OS) específicas que conterá o detalhamento dos projetos, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução, conforme descrito e detalhado no ANEXO I do Termo de Referência e, ainda, nos termos abaixo elencados:

4.12.1. Atividades cobertas pelo escopo dos Serviços Técnicos Especializados Continuados,

não poderão, em nenhuma hipótese, ser demandadas pelos Serviços Técnicos Especializados Sob Demanda. A decisão de requisitar serviços sob demanda é exclusiva do CONTRATANTE, de acordo com seu estrito juízo de necessidade, conveniência e oportunidade;

4.12.2.O dimensionamento das ORDENS DE SERVIÇO será realizado em HSTE (horas de serviço técnico especializado), de acordo com os critérios e definições do CONTRATANTE – baseados em parâmetros objetivos e mensuráveis;

4.12.3.O Banco de Horas Técnicas (HSTE) se efetivará, conforme explicitado acima, sob demanda. Assim sendo, não gera obrigação de consumo por parte da PRODABEL;

4.12.4.As 10.000 Horas de Serviços Técnicos (HSTE) se renovam automaticamente ao final de cada 12 meses, enquanto houver vigência contratual.

4.13.O Serviço a que se refere o item 3 será prestado mediante ORDEM DE SERVIÇO (OS) específica que conterà o detalhamento do projeto, os objetivos, as atividades, a previsão de esforço, as entregas requisitadas e os prazos de execução, conforme descrito e detalhado no ANEXO I do Termo de Referência, e, ainda, nos termos abaixo elencados:

4.13.1.Atividades cobertas pelo escopo dos Serviços Técnicos Especializados Continuados, não poderão, em nenhuma hipótese, ser demandadas pelo Serviços Técnicos Especializados Sob Demanda. A decisão de requisitar serviços sob demanda é exclusiva do CONTRATANTE, de acordo com seu estrito juízo de necessidade, conveniência e oportunidade;

4.13.2.O referido serviço deverá ser finalizado em sua totalidade em um prazo máximo de 12 meses contados da emissão do Termo de Aceite do *Plano de Trabalho* pela CONTRATANTE.

4.14.Níveis de Serviço exigidos (SLA):

4.14.1.Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados às fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados;

4.14.2.A avaliação técnica dos serviços prestados dar-se-á mediante o acompanhamento dos indicadores dos serviços prestados no SDM e também do monitoramento da disponibilidade dos serviços no ZABBIX;

4.14.3.Independentemente do escalamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da CONTRATADA, o atendimento aos *tickets* deve respeitar e seguir os tempos

máximos estabelecidos para incidentes, requisições de serviço, problemas e mudanças que serão classificados no SDM de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade, senão vejamos:

4.14.3.1. **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da CONTRATANTE em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou às suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

4.14.3.2. **Para classificação da urgência deve-se considerar a seguinte tabela:**

URGÊNCIA		
Valor	Descritivo	Determinantes
5	Imediato	- O dano causado pelo incidente aumenta rapidamente; - O trabalho que não pode ser completado é altamente sensível ao tempo; - Incidentes menores podem ser evitados de se tornarem um incidente crítico; - Alguns usuários VIP são afetados.
4	Muito rápido	- O dano causado pelo incidente aumenta consideravelmente com o passar do tempo; - Existe usuário VIP afetado.
3	Rápido	- O dano causado pelo incidente aumenta sensivelmente com o passar do tempo.
2	Breve	- O dano causado pelo incidente pode aumentar com o passar do tempo.
1	Quando possível	- O trabalho que não pode ser completado não é altamente sensível ao tempo.

4.14.3.3. **Impacto:** O impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas, serviços ou pessoas afetadas.

4.14.3.4. **Para classificação do impacto deve-se considerar a seguinte tabela:**

IMPACTO
---------



Valor	Descritivo	Determinantes
1	Toda a organização / Cidadão	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes que podem causar impacto negativo generalizado e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE;</li> <li>- Incidentes relativos a indisponibilidade de um ou mais serviços ou sistemas críticos, de uso coletivo, tais como: serviços de correio eletrônico, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de proxy, etc;</li> <li>- Incidentes cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à comunidade;</li> <li>- Incidentes que impedem ou inviabilizam a prestação de todos os serviços de TIC da CONTRATANTE.</li> </ul>
2	Vários grupos	- Incidente cuja falha impossibilita o trabalho de mais de um grupo de usuários, por exemplo: indisponibilidade/degradação de um sistema específico e crítico, mas que não inviabilizou todos os serviços prestados pela CONTRATANTE.
3	Grupo Único	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes cuja falha impossibilita o trabalho de um determinado grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico, não 24x7x365, utilizado por um determinado Órgão ou Secretaria;</li> <li>- Equipamentos, serviços ou sistemas está operacional, mas apresenta algumas funções principais ou parte delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>
4	Grupo pequeno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes cuja falha impossibilita o trabalho de um determinado grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico, não 24x7x365, utilizado por um setor isolado de determinado Órgão ou Secretaria;</li> <li>-Equipamentos, serviços ou sistema está operacional, mas apresenta algumas funções secundárias com erros ou lentidão que provocam queda na qualidade do trabalho normal;</li> <li>-Equipamento, serviços ou sistemas operando em modo de contingência.</li> </ul>
5	Uma pessoa	- Incidentes cuja falha impacta o trabalho de um único profissional não VIP.

4.14.3.5. **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos *tickets*, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

4.14.3.6. **Para classificação da prioridade deve-se considerar a seguinte Matriz (Impacto x Urgência):**



PRIORIDADE (Impacto x Urgência)						
URGÊNCIA						
IMPACTO		5 - Imediato	4 - Muito Rápido	3 - Rápido	2 - Breve	1 - Quando possível
	1 - Toda a organização	1-Alta	1-Alta	2-Média alta	3-Média	3-Média
	2 - Vários grupos	1-Alta	2-Média alta	3-Média	3-Média	4-Média baixa
	3 - Grupo único	2-Média alta	3-Média	3-Média	4-Média baixa	4-Média baixa
	4 - Grupo pequeno	3-Média	3-Média	4-Média baixa	4-Média baixa	5-Baixa
	5 - Uma pessoa	3-Média	4-Média baixa	4-Média baixa	5-Baixa	5-Baixa

4.14.4.Os critérios definidos nos itens acima serão balizadores para a categorização dos *tickets* no SDM. A partir das definições de “impacto” e “urgência” de cada incidente, o sistema estabelecerá a prioridade do atendimento. A área de gestão da CONTRATANTE definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos e à urgência das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada incidente.

4.14.5.O tempo máximo para atendimento do *ticket* (TMA) é o tempo máximo para sua atribuição subsequente para atendimento, reconhecendo-o para dar início às atividades técnicas de atendimento, contado do momento do início da abertura da demanda até a mudança para o status “Reconhecido”.

4.14.6.O tempo máximo para solução do *ticket* (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço contado do momento do início da abertura da solicitação até o fechamento no SDM.

4.14.7.O prazo máximo para solução/atendimento dos *tickets* é definido considerando o tipo e a categoria de *ticket* registrado no SDM, independente da função, como a seguir:

4.14.7.1.**Incidentes:** a PRIORIDADE para atendimento/resolução do *ticket*, implicando-se na estabilização adequada do ambiente operacional ou do sistema, será definida conforme a tabela abaixo:

TEMPOS MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DO TICKET - TMS			
Valor	Descrição	TMA	TMS

PRIORIDADE 1	ALTA	5 Minutos	até 1h (uma hora) útil
PRIORIDADE 2	MÉDIA ALTA	10 Minutos	até 2hs (duas horas) úteis
PRIORIDADE 3	MÉDIA	10 Minutos	até 8hs (duas horas) úteis
PRIORIDADE 4	MÉDIA BAIXA	10 Minutos	até 24hs (duas horas) úteis
PRIORIDADE 5	BAIXA	10 Minutos	a agendar

4.14.7.2. **Solicitações:** O NÍVEL DE SERVIÇO é definido por categoria de serviço, conforme apresentado no **ANEXO 02 – TABELA DE TEMPO DE ATUAÇÃO POR CATEGORIA DE TICKETS** do Termo de Referência;

4.14.7.3. **Problemas:** o NÍVEL DE SERVIÇO será definido pela CONTRATANTE que avaliará o tamanho da demanda, complexidade e outros critérios técnicos que sejam relevantes;

4.14.7.4. **Mudanças:** o NÍVEL DE SERVIÇO será definido pela CONTRATANTE que avaliará o tamanho da demanda, complexidade e outros critérios técnicos que sejam relevantes;

4.14.7.5. Quando tratar-se de requisição de serviço que puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e será definida no SDM uma data para sua execução;

4.14.7.6. Cada *ticket* será avaliado ainda quanto à efetiva resolução da questão relatada durante a primeira solução (transição para o *status* Resolvido no SDM), sendo esperado não haver necessidade de retomar o atendimento (*status* Retorno) para perfeita execução;

4.14.7.7. A cada *ticket* resolvido, conforme **ANEXO III – FLUXO DOS PROCESSOS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES, INCIDENTES E MUDANÇA** do Termo de Referência, será gerada e encaminhada pelo SDM ao solicitante uma pesquisa de satisfação, composta por critérios qualitativos e quantitativos (Muito Insatisfeito, Insatisfeito, Indiferente, Satisfeito e Muito Satisfeito), considerando-se dentro do NÍVEL DE SERVIÇO as respostas: Indiferente, Satisfeito e Muito Satisfeito. Os valores quantitativos de não conformidades esperadas estão definidos no item Descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço (NMS);

4.14.7.8. Para permitir a adequada obtenção dos indicadores dos serviços prestados no SDM, todas as partes interessadas que vierem a interagir no *ticket* (CONTRATANTE, CONTRATADA, SOLICITANTES, DEMANDANTES) devem se comprometer a preencher as propriedades constantes em cada *ticket*, assim como dar o seu parecer após a conclusão do atendimento;

4.14.7.9. O tempo de atendimento dos *tickets* poderá ser suspenso quando:

- 4.14.7.9.1. A resolução depender da atuação de um grupo solucionador que não faça parte das equipes da CONTRATADA, ou necessite da atuação de outro fornecedor da CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deve evidenciar no SDM que todas as suas atividades de análise, para resolução foram executadas e as possibilidades de investigação esgotadas e, relacionar evidências no *ticket* sobre o acionamento de terceiros realizados;
- 4.14.7.9.2. O atendimento depender de informações complementares do solicitante. Neste caso a CONTRATADA deve registrar e solicitar as informações complementares no SDM.
- 4.14.7.9.3. A CONTRATANTE será responsável pela análise e determinação de eventual suspensão de *tickets*.

**4.15. Níveis mínimos de serviços exigidos:**

- 4.15.1. Foram estabelecidos, conforme disposto na tabela DESCRIÇÃO DO INDICADOR / METAS, Níveis Mínimos de Serviço Exigidos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas, o que irá gerar impacto na remuneração do serviço prestado, Remuneração Variável.
- 4.15.2. O atendimento aos *tickets* será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do SDM, para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.
- 4.15.3. Os índices de disponibilidade de serviços evidenciados na descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos serão calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento da CONTRATANTE. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE e podem ser alterados conforme a evolução dos ambientes operacionais.
- 4.15.4. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os descontos previstos no item de Abatimentos de acordo com a Nota de Avaliação sobre o faturamento e seus subitens.
- 4.15.5. **Descrição dos indicadores de níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos:**

DESCRIÇÃO DO INDICADOR		UNID	META MENSAL
Índice de projetos atendidos fora do prazo.	Total de dias de atraso na execução dos projetos / Total de dias acordados para execução dos projetos x 100.	%	<=10

Índice de incidentes prioridade 1 / solicitações do tipo 1 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 1 x 100%.	%	>=95
Índice de incidentes prioridade 2 / solicitações do tipo 2 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 2 x 100%.	%	>=95
Índice de incidentes prioridade 3 / solicitações do tipo 3 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 3 x 100%.	%	>=95
Índice de incidentes prioridade 4 / solicitações do tipo 4 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 4 x 100%.	%	>=95
Índice de incidentes prioridade 5 / solicitações do tipo 5 resolvidas dentro do prazo.	Total de demandas com prioridade 5 resolvidas dentro do prazo / Total de demandas recebidas com prioridade 5 x 100%.	%	>=95
Índice de disponibilidade das URL`s POR URL	Média dos percentuais de disponibilidade das URLs obtidas no sistema de Monitoração da CONTRATANTE.	%	>=99,5
Índice de disponibilidade das URL`s de missão crítica POR URL	Média dos percentuais de disponibilidade das URLs obtidas no sistema de Monitoração da CONTRATANTE.	%	>=99,8

Índice de retorno de tickets	% Retorno = (Quantidade de Incidentes e Requisições que registraram o status "Retorno"/ Quantidade total de Incidentes e Requisições resolvidos) * 100	%	<1%
------------------------------	--	---	-----

- 4.15.6. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês;
- 4.15.7. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores;
- 4.15.8. Os tempos serão contados a partir do registro do *ticket* e encerrados quando a CONTRATADA finalizar o atendimento ao *ticket* com a anuência de quem solicitou, conforme fluxo do atendimento no anexo III;
- 4.15.9. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os índices de disponibilidade dos serviços apurados das ferramentas de monitoração da CONTRATANTE bem como os *tickets* SDM encerrados no mês anterior, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;
- 4.15.10. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos e aplicadas pela CONTRATANTE nas ferramentas de monitoramento ZABBIX e de no SDM;
- 4.15.11. O não atendimento aos níveis mínimos de serviço conforme supramencionado, ocasionará na glosa dos valores devidos à CONTRATADA.
- 4.15.12. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não poderá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo, sem prejuízo de outras sanções e multas definidas no Edital e seus anexos;
- 4.15.13. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento alheio à capacidade reativa e/ou proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço;
- 4.15.14. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores;
- 4.15.15. A relação das *URL's*, Sistemas e Aplicações que serão monitoradas e terão seus indicadores de disponibilidade apurados pelas ferramentas de monitoramento e de SDM da CONTRATANTE estão listadas no **ANEXO 04 – SISTEMAS E APLICAÇÕES MONITORADAS** do Termo de Referência;

- 4.15.16.No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que o *ticket* aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato, como autorizações de responsabilidade da CONTRATANTE;
- 4.15.17.O rol de serviços que deverá constar no Catálogo de Serviços inicial será definido pelo CONTRATANTE no início do PTO. A CONTRATADA poderá, a seu critério, sugerir ajustes necessários efetuando inclusões, exclusões ou alterações no catálogo de serviços.
- 4.15.18.Para inclusão de novos serviços no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "CRÍTICO", a CONTRATANTE concederá um prazo de quinze dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

### **5.Desenvolvimento de projetos de melhorias contínuas**

5.1.A CONTRATADA deverá desenvolver continuamente projetos de melhorias e evolução tecnológica na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, nas áreas de:

- 5.1.1.Infraestrutura de *data center*;
- 5.1.2.Servidores;
- 5.1.3.*Storages*;
- 5.1.4.Sistemas gerenciadores de Bancos de Dados;
- 5.1.5.Redes de *data center*;
- 5.1.6.Segurança da Informação;
- 5.1.7.Monitoramento de Serviços e Infraestrutura de TIC;
- 5.1.8.Serviços e Operações em *Cloud* pública e privada;

5.2.Tais atividades devem ser executadas sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados, e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato.

5.3.A CONTRATADA deverá entregar relatório mensal, semestral e anual das atividades supramencionadas para avaliação da CONTRATANTE.

### **6.EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL**

- 6.1.Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, com experiência em diagnóstico proativo de incidentes e problemas em ambientes complexos, e com capacidade técnica necessária para atender à complexidade especificada neste termo de referência;
- 6.2.O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA para a execução dos serviços previstos neste contrato, no termo de referência, bem como no edital, deverá respeitar os requisitos mínimos constantes no **ANEXO 05 – REQUISITOS MÍNIMOS DOS PROFISSIONAIS**, do termo de referência.;

6.3. Durante a execução contratual, a empresa CONTRATADA se obriga a manter as habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecido no **ANEXO 05 – REQUISITOS MÍNIMOS DOS PROFISSIONAIS** do termo de referência;

6.4. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.

6.5. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATADA para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substitui a anterior;

#### **CLÁUSULA QUARTA - DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.1. Os serviços contratados deverão ser prestados nas dependências da CONTRATADA, no formato presencial e/ou remoto, dependendo das características da atividade. A definição de serem presenciais ou remotos é de exclusiva competência da CONTRATANTE.

**Parágrafo Primeiro.** Toda a infraestrutura necessária à execução das atividades pelos profissionais da CONTRATADA deverá ser provida pela própria CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE;

**Parágrafo Segundo.** A CONTRATANTE disponibilizará tão somente o acesso externo e seguro aos ambientes operativos (desenvolvimento, homologação e produção existentes na infraestrutura *on-premise* e também em nuvens públicas contratadas), servidores (aplicação, banco de dados) e sistemas em uso para a prestação dos serviços previstos;

**Parágrafo Terceiro.** Em alguns casos haverá a necessidade de deslocamento do pessoal técnico da CONTRATADA para atuação presencial e emergencial diretamente nas dependências da CONTRATANTE. Tais casos compreendem, mas não se limitam, a:

- 1) Instalação ou substituição de equipamentos de TIC;
- 2) Acompanhamento de fornecedores;
- 3) Travamento de máquinas ou equipamentos de TIC;
- 4) Tratamento de alertas dos sistemas de Detecção e Combate a Incêndio, Grupo Motor Gerador, *Nobreaks* e Sistemas de Climatização;
- 5) Suporte de primeiro nível às falhas apontadas pelos sistemas de Detecção e Combate a Incêndio, Grupo Motor Gerador, *Nobreaks* e Sistemas de Climatização
- 6) Atualização de *Firmware*;
- 7) Recepção e abastecimento do Grupo Motor Gerador;
- 8) Soluções de *tickets* conforme necessidades;

- 9) Reuniões;
- 10) Todos os deslocamentos necessários para o atendimento nas dependências da CONTRATANTE serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

**Parágrafo Quarto.** O Serviço *Moving* de ativos de *Data Center* será prestado presencialmente nas dependências da CONTRATANTE, no *site* ORIGEM, denominado DC1, situado na Avenida Presidente Carlos Luz nº 1275, Bairro Caiçara, em Belo Horizonte - MG, CEP: 31230-660, para o *site* DESTINO, denominado DC2, situado na Rua Espírito Santo nº 605 – Subsolo – Centro de Belo Horizonte - MG, CEP: 30160-031;

**Parágrafo Quinto.** Atividades de migração de máquinas virtuais, áreas em *storage* e demais recursos que não necessitam exclusivamente da atuação presencial da CONTRATADA, poderão, a critério da CONTRATANTE, ser realizadas de forma remota;

**Parágrafo Sexto.** No caso que trata esta Cláusula, a CONTRATADA ficará responsável em prover, por seus próprios meios, estrutura física, tecnológica e de acesso à internet aos seus profissionais, compatíveis com as características dos serviços que serão prestados.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DA GARANTIA E MANUTENÇÃO**

5.1. A CONTRATADA deverá prover a garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

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

**Parágrafo Único.** Respeitados os limites da Lei 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE, o presente contrato poderá ser prorrogado, por acordo entre as partes.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO PREÇO**

7.1. Pelo objeto contratado, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA o valor total estimado de R\$ xxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx).

**Parágrafo Único.** Estão consideradas no preço previsto no *caput* anterior todos os custos tais como tributos, taxas e quaisquer outros que se fizerem necessários para o perfeito cumprimento dos serviços constantes do objeto deste termo.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA FORMA DE PAGAMENTO**



8.1. Os pagamentos serão realizados da seguinte forma:

1) Para o item 1 do objeto, pela CONTRATANTE, em até 30 (trinta) dias corridos da apresentação da Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA após o adimplemento da obrigação, conforme condições e métricas apuradas mensalmente, por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho, apuradas com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

2) Para os itens 2 e 3 do objeto, os pagamentos serão realizados em até 30 dias contados do aceite final de definitivo das ordens de serviços específicas, após o adimplemento da obrigação, conforme condições e métricas apuradas mensalmente, por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho, apuradas com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

a) Os serviços integrantes dos itens 2 e 3 serão efetivados sob demanda, com a emissão de Ordens de Serviços específicas, não gerando, assim, obrigatoriedade de consumo por parte da CONTRATANTE.

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

**Parágrafo Segundo.** A CONTRATANTE poderá, para os itens 2 e 3 do Objeto, fracionar os pagamentos das respectivas Ordens de Serviços, desde que vinculados às entregas efetivas.

**Parágrafo Terceiro.** Para que o pagamento seja realizado à CONTRATADA deverá ter cumprido todas as exigências deste Contrato, do Termo de Referência e de seus Anexos.

**Parágrafo Quarto.** A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a Nota Fiscal, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, juntamente com as comprovações dos serviços realizados no período, com os valores apurados conforme descrito nesta cláusula.

**Parágrafo Quinto.** A comprovação dos serviços prestados será realizada mediante apresentação de relatório, por parte da CONTRATADA, com todas as informações necessárias ao faturamento.

**Parágrafo Sexto.** A CONTRATADA deverá entregar Nota Fiscal, preferencialmente eletrônica, 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.

**Parágrafo Sétimo.** Não sendo observado o prazo previsto nos parágrafos anteriores e demais condições previstas nesta cláusula, o atraso no pagamento será imputado à CONTRATADA, não decorrendo disso quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

**Parágrafo Oitavo.** 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 com seu aceite técnico pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Nono.** O pagamento à CONTRATADA será realizado por meio de depósito bancário em conta corrente informada pela mesma na Nota Fiscal.

**Parágrafo Décimo.** Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA estarão sujeitos, quando couber, à retenção de tributos na fonte nos termos da lei.

**Parágrafo Décimo Primeiro.** No caso de haver retenção, a CONTRATADA discriminará individualmente na Nota Fiscal o percentual e o valor do(s) tributo(s) a ser(em) retido(s).

**Parágrafo Décimo Segundo.** Caso a CONTRATADA seja enquadrada no sistema de pagamento de impostos SIMPLES, na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar, a cada pagamento, 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.

**Parágrafo Décimo Terceiro.** Quando cabível a retenção de Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN e os serviços tenham sido prestados fora da praça de Belo Horizonte/MG, a CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com o documento de cobrança, e como condição para seu pagamento, a guia de recolhimento emitida pelo Município.

**Parágrafo Décimo Quarto.** 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. Nos casos de declaração informando positivamente a existência de estruturas supracitadas, o ISSQN será devido para o município de Belo Horizonte, conforme Decreto Municipal nº 17.174 de 27/09/2019.

**Parágrafo Décimo Quinto.** As Notas Fiscais Eletrônicas (NFE-s) deverão conter, no mínimo, as informações previstas em lei, além das enumeradas no Parágrafo Quinto e serem encaminhadas para o endereço eletrônico informado pela CONTRATANTE, para o fiscal do Contrato, acompanhadas do arquivos no formato .xml.

**Parágrafo Décimo Sexto.** A CONTRATADA deverá observar, quando da emissão da Nota Fiscal, a natureza dos serviços e as tributações inerentes a cada um deles.

**Parágrafo Décimo Sétimo.** O valor mensal a ser pago pelo item 1 do Objeto, será obtido, conforme abaixo discriminado, não obstante, as condições e métricas se aplicam também aos demais itens:

- 1) Ressalva-se, por oportuno, que o indicador "*Não atingir o índice aceitável do indicador de projetos atendidos fora do prazo*" refere-se especificamente aos itens 2 e 3 do lote 1, objeto.
- 2) Em relação a medição do serviço prestado:
  - a) O modelo de pagamento adotado será por disponibilidade, condicionada ao alcance de metas de desempenho, Remuneração Variável. O valor será apurado com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA na prestação dos serviços;
  - b) A CONTRATANTE realizará a avaliação do nível de atendimento dos serviços contratados, utilizando-se os indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos, incluindo suas respectivas metas, termos de serviço e penalizações aplicáveis, calculando a Nota de Avaliação – NA, considerando a soma dos pontos perdidos de acordo com as tabelas de pontuação para glosas;
  - c) O valor do pagamento será aquele condizente ao valor mensal integral, conforme definido no contrato, descontadas as glosas, consoante gradação prevista em tabelas em que para cada inadimplemento foram atribuídos pontos.
  - d) Ao final do período, realiza-se a apuração dos indicadores de níveis de serviços previstos, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade, meta e às possíveis penalidades cabíveis;
  - e) O primeiro descumprimento das métricas supramencionadas de cada quadrimestre, será passível de advertência conforme disposto no artigo 76 do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel.
  - f) A partir do segundo descumprimento será aplicado o instituto da remuneração variável (glosa), conforme abaixo discriminado.
  - g) Os valores relativos às glosas são descontados do valor original, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados;
  - h) A NA (Nota de Avaliação) será obtida com a expressão: **NA = 100 - (Σ PONTOS PERDIDOS)**;
  - i) Os pontos perdidos constantes das tabelas de pontuação para glosas devem ser somados cumulativamente;
  - j) Os pontos perdidos que excederem o valor de 100 (cem) serão descartados, não sendo considerados para a avaliação do período seguinte;
  - k) **Tabela de pontuação para glosas:**

INDICADOR	REFERÊNCIA	PONTOS
Não atingir o índice aceitável do indicador de projetos atendidos fora do prazo.	Por dia que exceder o índice aceitável	1
Não atingir o índice de demandas com prioridade 1 resolvidas dentro do prazo.	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	4
Não atingir o índice de demandas com prioridade 2 resolvidas dentro do prazo.	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	3
Não atingir o índice de demandas com prioridade 3 resolvidas dentro do prazo.	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	2
Não atingir o índice de demandas com prioridade 4 resolvidas dentro do prazo.	Por ocorrência que exceder o índice aceitável	1
Não atingir o índice de disponibilidade das URL's	Por ocorrência que exceder a Meta estabelecida	3
Não atingir o índice de disponibilidade das URL's de missão crítica.	Por ocorrência que exceder a Meta estabelecida	4
Não atingir o índice de retorno de tickets.	Por grupo de ocorrências	3
Não atingir o Índice de satisfação de atendimento por ticket encerrado.	Por grupo de ocorrências	4
Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por grupo de ocorrências	3
Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	4
Deixar de registrar incidente de indisponibilidade de serviços sendo monitorado por usuário sem o devido registro anterior do ticket por ferramenta de monitoração.	Por grupo de ocorrências	1
Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por grupo de ocorrências	1

Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante, sem que o incidente tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por grupo de ocorrências	1
Alocar profissional sem capacidade técnica necessária para atendimento de uma atividade ou demanda.	Por grupo de ocorrências	1
Deixar de atualizar ou de executar as cópias de segurança (backups), políticas de backup, incluir novos serviços nas rotinas ou descumprir o cronograma de backup.	Por ocorrência	2
Deixar de cumprir ou de implementar rotinas em conformidade com as Políticas da CONTRATANTE.	Por ocorrência	1
Deixar de aplicar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por grupo de ocorrências	3
Deixar de documentar os detalhes completos do incidente ou Solicitação bem como das ações para a resolução do mesmo.	Por grupo de ocorrências	1
Deixar de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por grupo de ocorrências	1
Deixar de notificar à CONTRATANTE, através de registro de problema, os incidentes recorrentes, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificação de usuários.	Por ocorrência	1
Deixar de realizar o controle e a programação do processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	1
Deixar de operar e monitorar proativamente o	Por ocorrência	4

ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes.		
Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas da CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	4
Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização da unidade responsável, ou contrariando as políticas de segurança da CONTRATANTE.	Por ocorrência	4

l) **Tabela de definição da pontuação:**

Denominação	Impacto	Fatos Determinantes	Nota / Peso
Crítico	Toda a organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes ou solicitações que podem causar impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.</li> <li>- Qualquer incidente ou solicitação relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento de um ou mais equipamentos, serviços ou sistemas críticos, 24x7x365, de uso coletivo, tais como: serviços de correio eletrônico, servidor de banco de dados, servidor de aplicação, servidor de domínio, servidor de arquivos, servidor de proxy, etc.</li> <li>- Qualquer incidente ou solicitação cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à comunidade.</li> <li>- Incidentes ou problemas que impeçam ou inviabilizem a prestação de todos os serviços de TIC da CONTRATANTE.</li> </ul>	4
Alto	Vários grupos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes ou solicitações cuja falha impossibilita o trabalho de mais de um grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico e crítico, 24x7x365, que atende mais de um Órgão ou Secretária mas que não inviabilizou todos os serviços prestados pela</li> </ul>	3

		CONTRATANTE;	
Médio	Grupo Único	<p>- Incidentes ou solicitações cuja falha impossibilita o trabalho de um determinado grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico, não 24x7x365, utilizado por um determinado Órgão ou Secretária;</p> <p>- Equipamentos, serviços ou sistemas está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</p>	2
Baixo	Grupo pequeno	<p>- Incidentes ou solicitações cuja falha impossibilita o trabalho de um determinado grupo de usuários, por exemplo, indisponibilidade de um sistema específico, não 24x7x365, utilizado por um setor isolado de determinado Órgão ou Secretária;</p> <p>- Equipamentos, serviços ou sistemas está operacional, mas apresenta algumas funções secundárias com erros ou lentidão que provocam queda na qualidade do trabalho normal.</p> <p>- Equipamentos, serviços ou sistemas operando em modo de contingência</p>	1

**m) Abatimentos sobre faturamento será de acordo com a NA (NOTA DE AVALIAÇÃO), conforme disposto no artigo 76 do Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.**

NA	ABATIMENTOS
Maior ou igual a 92,5 e menor que 95,0	7%
Maior ou igual a 90,0 e menor que 92,5	9%
Maior ou igual a 85,0 e menor que 90,0	13%
Maior ou igual a 80,0 e menor que 85,0	17%

Maior ou igual a 70,0 e menor que 80,0	20%
Maior ou igual a 60,0 e menor que 70,0	22%
Maior ou igual a 50,0 e menor que 60,0	24%
Maior ou igual a 40,0 e menor que 50,0	26%
Maior ou igual a 30,0 e menor que 40,0	28%
Maior ou igual a 0 e menor que 30,0	30%

3) Em relação aos critérios para pontuação:

a) A pontuação utilizada nas tabelas acima foi definida com base na classificação de impacto e urgência. Reflete o efeito negativo ou dano que uma determinada solicitação, incidente ou problema pode ter sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. Neste sentido a pontuação será determinada pela abrangência do incidente ou da solicitação e da quantidade de sistemas, serviços ou pessoas afetadas pelo não atingimento das metas de disponibilidade e dos índices de desempenho dos serviços .

**Parágrafo Décimo Oitavo.** Os resultados de que trata o *caput* deste item, serão apresentados pela CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente, sendo que as dúvidas deverão ser esclarecidas até o dia 10 de cada mês, para que as partes tenham tempo hábil para dirimir dúvidas antes da emissão do documento de faturamento que conterà o número de atendimentos fechados sem atrasos, o número de chamados com atrasos, quando houver, assim como o valor do desconto decorrente por descumprimento do prazo de atendimento.

#### **CLÁUSULA NONA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

9.1. As despesas decorrentes da contratação estão programadas na seguinte dotação orçamentária: xxx.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO REAJUSTE**

10.1. Os preços ora contratados poderão ser reajustados, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, 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.

**Parágrafo Primeiro.** O reajuste somente será concedido mediante solicitação expressa da CONTRATADA acompanhada da respectiva memória de cálculo.

**Parágrafo Segundo.** O marco inicial para os cálculos do reajuste será a data da assinatura do contrato ou do último reajuste.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA CONTRATUAL**

11.1. A CONTRATADA obriga-se a apresentar garantia à CONTRATANTE, no valor de 10% (dez por cento) do valor total do Contrato, conforme determina a Lei Federal 13.303/2016, podendo optar por:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Seguro garantia;
- c) Fiança bancária.

**Parágrafo Primeiro.** A garantia deverá ser recolhida no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato.

**Parágrafo Segundo.** 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.

**Parágrafo Terceiro.** 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;
- b) A Apólice deverá vigor pelo prazo contratual mais 30 (trinta) dias que serão contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento da CONTRATADA ocorrido durante a execução do contrato, e para a comunicação da expectativa de sinistro ou do efetivo aviso de sinistro, observados os prazos prescricionais pertinentes.

**Parágrafo Quarto.** 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;
- b) A Carta deverá vigor pelo prazo contratual mais 30 (trinta) dias que serão contados a partir do término da vigência contratual, para apuração de eventual inadimplemento da CONTRATADA ocorrido durante a execução do contrato, e para a comunicação da expectativa de sinistro ou do efetivo aviso de sinistro, observados

os prazos prescricionais pertinentes.

**Parágrafo Quinto.** 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.

**Parágrafo Sexto.** 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.

**Parágrafo Sétimo.** 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.

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

**Parágrafo Nono.** A garantia contratual, quando apresentada nas modalidades diferentes da caução em dinheiro, deverá ter sua vigência aumentada pelo prazo de 90 dias.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

12.1. Além das obrigações constantes no Termo de Referência e na legislação vigente, compete à CONTRATADA:

- I. Executar os serviços conforme as especificações do Contrato, do Termo de Referência e de sua proposta;
- II. Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pela CONTRATANTE, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE; Garantir o cumprimento, durante toda a vigência contratual, dos requisitos mínimos relacionados à perfis profissionais de sua equipe técnica diretamente envolvida na execução do objeto, de acordo com as obrigações contratuais e em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- III. Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão as dependências da mesma para a execução do serviço – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas deste;

- IV. Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao objeto e a execução do Contrato, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;
- V. Indicar e manter Preposto e Coordenador aptos a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do Contrato, de acordo com os requisitos definidos;
- VI. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da CONTRATANTE, inerentes à execução do objeto contratual;
- VII. Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão - comunicando a CONTRATANTE no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
- VIII. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- IX. Promover a guarda, manutenção e vigilância de objetos, *softwares*, materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do Contrato;
- X. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- XI. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos de execução do objeto que fujam às especificações da metodologia de trabalho;
- XII. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado devendo ressarcir imediatamente a CONTRATANTE, na forma como esta determinar.
- XIII. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, assim como deve zelar pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas;
- XIV. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas

instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;

XV. Manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros;

XVI. Em nenhuma hipótese veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto deste Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

XVII. Não utilizar, exceto mediante prévia e expressa anuência da CONTRATADA, qualquer nome, marca, logotipo, símbolo ou imagem de propriedade da CONTRATANTE.

XVIII. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

XIX. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

13.1. Além das obrigações constantes neste Contrato, no Termo de Referência e na legislação vigente, compete à CONTRATANTE:

I. Proporcionar o fornecimento de todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições ora estabelecidos;

II. Prover todas as facilidades necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidas no edital;

III. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA;

IV. Nomear Gestor e Fiscais Técnico e Administrativo do Contrato para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual mantendo, inclusive, o registro histórico devidamente documentado;

V. Encaminhar formalmente as demandas de acordo com os critérios estabelecidos neste Contrato;

VI. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

- VII. Comunicar à CONTRATADA fixando prazo para a sua correção, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja rapidamente reparado ou corrigido;
- VIII. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas, levando em consideração a remuneração variável (glosa) estabelecida para este objeto;
- IX. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis,
- X. Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do Contrato, incluindo as bases de dados, pertençam à CONTRATANTE;
- XI. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DAS DISPOSIÇÕES LEGAIS**

14.1. Este Contrato é regulado pelas suas cláusulas, pela Lei 13.303/2016 e 10.520/2002 e Decretos Municipais 10.710/01, 11.245/03, 12.436/06, 12.437/06, 15.113/13, 16.535/16.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DA DOCUMENTAÇÃO INTEGRANTE**

15.1. Constituem parte integrante do presente Contrato a proposta apresentada pela CONTRATADA, bem como o edital da licitação Pregão nº xxx/xxxx, bem como o Termo de Referência e seus anexos, independentemente de transcrição.

**Parágrafo Primeiro.** Em caso de divergência ou contradição entre as disposições dos documentos mencionados no caput e as deste contrato, prevalecerão as regras contidas no edital da licitação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA SUBCONTRATAÇÃO**

16.1. Fica vedado à CONTRATADA subcontratar as obrigações assumidas neste Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO**

17.1. A designação do Gestor e do Fiscal do presente Contrato será realizada através de portaria publicada no Diário Oficial do Município - DOM.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS**

18.1. 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 Regulamento de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

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

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA CESSÃO DO CONTRATO**

19.1. 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.

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

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO SIGILO**

20.1. 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.

**Parágrafo Primeiro.** A CONTRATADA fica obrigada a assinar e cumprir todas as Cláusulas do termo de confidencialidade constante do anexo do Termo de Referência.

**Parágrafo Segundo.** As disposições desta Cláusula permanecerão válidas mesmo após o término da vigência deste instrumento.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DA PROTEÇÃO E TRANSMISSÃO DE INFORMAÇÃO, DADOS PESSOAIS E/OU BASE DE DADOS**

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

**Parágrafo Primeiro.** 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.

**Parágrafo Segundo.** 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.

**Parágrafo Terceiro.** 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.

**Parágrafo Quarto.** 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.

**Parágrafo Quinto.** 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.

**Parágrafo Sexto.** 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.

**Parágrafo Sétimo.** 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.

**Parágrafo Oitavo.** 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.

**Parágrafo Nono.** 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.

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

**Parágrafo Décimo Primeiro.** 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.

**Parágrafo Décimo Segundo.** 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.

**Parágrafo Décimo Terceiro.** 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.

**Parágrafo Décimo Quarto.** 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.

**Parágrafo Décimo Quinto.** O não cumprimento de quaisquer das obrigações descritas nesta cláusula sujeitará a CONTRATADA a processo administrativo para apuração de responsabilidade e, conseqüente, sanção, sem prejuízo de outras.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DA CONDUTA E INTEGRIDADE**

22.1. As partes se obrigam a respeitar, cumprir e fazer cumprir bem como dar ciência a todos os seus empregados acerca dos princípios e regras do Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE, disponível em: <https://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel/transparencia/programa-de-integridade>.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA FRAUDE E CORRUPÇÃO**

23.1. 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.

**Parágrafo Primeiro.** 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.



**Parágrafo Segundo.** 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 QUARTA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

24.1. No caso de eventuais infrações cometidas ou de inadimplemento contratual, serão aplicadas as sanções previstas nas Leis Federais 13.303/2016 e 10.520/2002, Decretos Municipais 15.113/2013, 16.954/2018, 16.538/2016 e 17.317/2020, além do Regulamento de Contratos e Licitações da CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO**

25.1. O Contrato poderá ser extinto:

- I. Pela completa execução do seu objeto ou pelo advento de termo ou condição nele prevista.
- II. Pelo término do seu prazo de vigência.
- III. Por acordo entre as partes, desde que a medida não acarrete prejuízos para a CONTRATANTE.
- IV. Por ato unilateral da parte CONTRATANTE, mediante aviso por escrito e fundamentado à outra parte com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias;
- V. Pela via judicial; e
- VI. Em razão de rescisão contratual pela ocorrência de qualquer dos motivos abaixo elencados:
  - a) Descumprimento ou o cumprimento irregular ou incompleto de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
  - b) Atraso injustificado no início da obra, serviço ou fornecimento;
  - c) 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.
  - d) Fusão, cisão, incorporação, ou associação da CONTRATADA com outrem, não admitidas no instrumento convocatório e no Contrato e sem prévia autorização da CONTRATANTE;
  - e) Desatendimento das determinações regulares do Gestor e/ou do Fiscal do Contrato para acompanhar e fiscalizar a sua execução;
  - f) Cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato.
  - g) Decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
  - h) Dissolução da sociedade ou o falecimento d(o)a CONTRATADO(A);

- i) Alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, que prejudique a execução do Contrato;
- j) Razões de interesse da CONTRATANTE, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e exaradas no processo interno;
- k) Ocorrência de caso fortuito, força maior ou fato do príncipe, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- l) Não integralização da garantia de execução contratual no prazo estipulado;
- m) 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;
- n) Perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;
- o) 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.

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

**Parágrafo Segundo.** 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.

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

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

- I. Execução da garantia contratual, para ressarcimento pelos eventuais prejuízos sofridos pela CONTRATANTE;
- II. Na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS**

26.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei 13.303/2016 e demais normas aplicáveis.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

obrigação.

27.2. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a descontar o valor correspondente aos referidos danos ou prejuízos diretamente das faturas pertinentes aos pagamentos que lhe forem devidos, independentemente de qualquer procedimento judicial ou extrajudicial, assegurada a prévia defesa.

27.3. A ausência ou omissão da fiscalização da CONTRATANTE não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades previstas neste Contrato.

27.4. Todas as alterações que se fizerem necessárias serão registradas por intermédio de lavratura de Termo Aditivo ou Termo de Apostila, quando couber.

27.5. Os direitos decorrentes deste Contrato, não poderão em hipótese alguma, ser negociados com instituições financeiras, não se responsabilizando a CONTRATANTE por quaisquer consequências oriundas de tais transações, respondendo, ainda, o Fornecedor por perdas e danos.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO**

28.1. A publicação do extrato do presente contrato no Diário Oficial do Município – DOM correrá por conta e ônus da CONTRATANTE.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA – DO FORO**

29.1. É competente o foro de Belo Horizonte/MG para a solução de eventuais litígios decorrentes deste contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justos e contratados, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Belo Horizonte,                    de                    de 20 .

Leandro Moreira Garcia  
Diretor-Presidente

**PRODABEL**

Leonardo Augusto Roscoe de Rocha  
Diretor de Infraestrutura e Ordenador  
de Despesa

**PRODABEL**

Thiago Souza Dutra  
Diretor de Administração e Finanças  
**PRODABEL**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX  
**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**