

# Termo de Referência 218/2023

## Informações Básicas

<b>Número do artefato</b>	<b>UASG</b>	<b>Editado por</b>	<b>Atualizado em</b>
218/2023	158123-INST.FED.DE EDUC.,CIENC.E TEC.DO SUDESTE MG	JORGE RAFAEL HARA MOREIRA	01/12/2023 14:34 (v 1.1)
<b>Status</b>			
CONCLUIDO			

## Outras informações

<b>Categoria</b>	<b>Número da Contratação</b>	<b>Processo Administrativo</b>
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		23223.002384/2023-81

## 1. Definição do objeto

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de **serviços especializados para renovação de garantia de servidores de rede e storage Dell**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE ÚNICO						
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de garantia do tipo Post Standard Support Next Business ONSITE para equipamento servidor Dell PowerEdge R730 - Etiqueta de serviço 3R112H2, por 24 meses.	27740	UN	1	R\$ 12.744,72	R\$ 12.744,72
2	Serviço de garantia do tipo ProSupport Mission Critical para equipamento servidor Dell PowerEdge R640 - Etiqueta de serviço 6HNQBS2, por 24 meses.	27740	UN	1	R\$ 12.528,18	R\$ 12.528,18
3	Serviço de garantia do tipo ProSupport Mission Critical para	27740	UN	1	R\$ 145.257,85	R\$ 145.257,85

equipamento storage EMC Dell SC5020 - Etiqueta de serviço BPWPBS2, por 24 meses.						
<b>Custo total:</b>						<b>R\$ 170.530,75</b>

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) meses para cada item lote único** contados do(a) **assinatura do contrato**, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## 2. Fundamentação da contratação

### 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual **2023**, conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: **10723648000140-0-000001/2023**;
- II) Data de publicação no PNCP: **14/02/2023**
- III) Id do item no PCA: **2483**
- IV) Classe/Grupo: **166**
- V) Identificador da Futura Contratação: **158123-90860/2023**

2.3. O objeto da contratação também está alinhado com o **Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) 2021-2025 e com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2021-2025 do IF Sudeste MG**, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE-12	<b>Assegurar infraestrutura física e tecnológica adequadas às atividades administrativas e acadêmicas em todas as unidades.</b>
N-03	<b>Renovação de Garantia Servidores DELL</b>

ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2025			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A3	Adquirir ou renovar licenças ou serviços (PAC, DOD, ETP, TR, Acompanhamento do certame, recebimento e Ateste)	M-01 M-02	Número de processos licitatórios
		M-02	Percentual de execução do orçamento previsto no inventário de necessidades

### 3. Descrição da solução

#### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1 A solução de TIC consiste em **contratar serviço de renovação de garantia para dois servidores de rede e um storage Dell que estão localizados no Data Center institucional do IF Sudeste MG e que são responsáveis pelas hospedagens dos principais serviços e sistemas institucionais.**

3.2 **Faz-se necessário renovar o serviço de garantia para cada equipamento apresentado na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência, no prazo de 24 meses, para que seja possível garantir a disponibilidade dos diversos serviços e sistemas críticos de TIC que estão hospedados nesses equipamentos.**

3.3. **A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.**

### 4. Requisitos da contratação

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### Requisitos de Negócio

4.1 A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1 **Os servidores de rede Dell PowerEdge R730 e R640, e o storage Dell EMC SC5020, são responsáveis por hospedar os principais serviços institucionais, entre os quais destacam-se o Sistema Integrado de Gestão (SIG) e os seus subsistemas. Neste sentido é imprescindível garantir o correto funcionamento desses equipamentos e ter um serviço de garantia ativo e confiável para em caso de falhas ter o apoio oficial da fabricante na atuação da correção, evitando assim o menor tempo possível com a indisponibilidade dos serviços. Assim, pretende-se com a contratação:**

4.1.1.1 **Garantir que os equipamentos estejam disponíveis de forma contínua para suportar as operações críticas de TIC do IF Sudeste MG.**

4.1.1.2 **Minimizar o risco de interrupções devido a falhas de hardware inesperadas.**

4.1.1.3 **Assegurar que os equipamentos continuem operando com desempenho otimizado ao longo do tempo.**

4.1.1.4 **Ter acesso ao suporte técnico especializado da fabricante para otimizar a configuração e a capacidade dos servidores de rede e storage.**

4.1.1.5 **Mitigar os custos associados à substituição ou reparo de peças de alto custo do equipamento; e**

4.1.1.6 **Maximizar o retorno sobre o investimento realizado com a aquisição dos equipamentos.**

##### Requisitos de Capacitação

4.2 Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

##### Requisitos Legais

4.3 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa

SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

#### Requisitos de Manutenção

4.4 Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções **corretivas e/ou adaptativas**, quando necessário, pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução.

4.5 A Contratada deverá prestar serviço de suporte técnico on-site nas dependências do Prédio da Reitoria - 4º andar (Data Center) ou remotamente 24x7, quando viável, relativos à prestação dos serviços de suporte técnico, sem ônus para a Contratante, o qual será acionado por meio de abertura de chamados pela Contratante.

4.6 A Contratada deverá disponibilizar para a Contratante uma Central de Atendimento (sítio na Internet, mensagem eletrônica e telefone) para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise quando necessário, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante a vigência do contrato.

4.7 A garantia deve abranger o fornecimento de peças de reposição para troca da equipe técnica da Contratante ou on-site, quando aplicável em situações mais específicas Ambos casos sem ônus para a Contratante.

4.8 O nível de serviço será prestado conforme cada modelo de garantia da fabricante de acordo com o tipo de equipamento, conforme segue:

TIPO DE EQUIPAMENTO	DESCRIÇÃO	ETIQUETA DE SERVIÇO	MODELO DE GARANTIA	CONDIÇÕES DE SERVIÇO DE SUPORTE E GARANTIA	ANEXO REFERÊNCIA
Servidor de rede	Dell PowerEdge R730	3R112H2	Post Standard Support	<a href="https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/pt/br/post-standard-support-pt-br.pdf">https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/pt/br/post-standard-support-pt-br.pdf</a>	I
Servidor de rede	Dell PowerEdge R640	6HNQBS2	ProSupport Mission Critical	<a href="https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/pt/br/dell-prosupport-for-infrastructure-sd-pt-br.pdf">https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/pt/br/dell-prosupport-for-infrastructure-sd-pt-br.pdf</a>	II
Storage	EMC Dell SC5020	BPWPBS2	ProSupport Mission Critical	<a href="https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/pt/br/dell-prosupport-for-infrastructure-sd-pt-br.pdf">https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/pt/br/dell-prosupport-for-infrastructure-sd-pt-br.pdf</a>	II

#### Requisitos Temporais

4.9 Os serviços devem ser prestados nos prazos máximos **definidos nos documentos apresentados no item 4.8 para cada modelo de garantia contratado**, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por **até igual período**, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.10 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.11 Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.12 Na execução dos serviços, deverão ser observados **os prazos estabelecidos nos itens 4.8 e 4.9**.

#### Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.13 Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.14 Os serviços que forem prestados on-site, o técnico indicado pela Contratada deverá seguir as normativas internas da Contratante.

4.15 Quando necessário realizar a reposição de materiais/peças dos equipamentos para troca por parte da equipe técnica da DTIC devem ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem adequada, não individual, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis.

4.16 Os materiais/peças que foram utilizados, sempre que possível, devem possuir etiqueta de eficiência energética reconhecida pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (INMETRO) ou órgão internacional equivalente.

### Requisitos da Arquitetura Tecnológica

~~4.20. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.~~

~~4.21. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.~~

**4.17 Como os serviços de garantia presentes neste Termo de Referência são específicos para equipamentos da fabricante Dell com componentes e peças certificadas e de domínio da própria fabricante, entende-se que os requisitos da arquitetura tecnológica não são aplicáveis para a renovação dos serviços de garantia propostos neste Termo de Referência.**

### Requisitos de Projeto e de Implementação

~~4.18 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:~~

**4.18 Não Aplicável**

### Requisitos de Implantação

~~4.19 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:~~

**4.19 Não aplicável.**

### Requisitos de Garantia e Manutenção

4.20 O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, **24 (vinte e quatro) meses**, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

### Requisitos de Experiência Profissional

**4.21 Os serviços de assistência técnica, suporte e garantia deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados e autorizados pela fabricante dos produtos descritos no objeto, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.**

### Requisitos de Formação da Equipe

**4.22 Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.**

### Requisitos de Metodologia de Trabalho

~~4.32. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.~~

~~4.33. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.~~

4.23 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de **registro de chamado efetuado em sistema próprio e disponibilizado pela web.**

4.24. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento **24 horas por dia e 7 dias por semana** de maneira eletrônica e **8 horas por dia e 5 dias por semana** por via telefônica.

4.25. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

### Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.26 O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

**4.26.1 Ter ciência da Política de Segurança da Informação e da Política de Proteção de Dados Pessoais do IF Sudeste MG;**

**4.26.2 Seguir as orientações expostas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018.**

### Sustentabilidade:

4.27 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

**4.27.1. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.**

**4.27.2. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).**

**Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):**

4.28 Na presente contratação será admitida a indicação da(s) seguinte(s) marca(s), característica(s) ou modelo(s), de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares: Faz-se necessária a indicação de marca devido aos serviços de garantia serem específicos para equipamentos da fabricante Dell conforme segue:

4.28.1 Servidor de rede Dell PowerEdge R730 - Etiqueta de serviço 3R112H2;

4.28.2 Servidor de rede Dell PowerEdge R640 - Etiqueta de serviço 6HNQBS2; e

4.28.3 Storage EMC Dell SC5020 - Etiqueta de serviço BPWPBS2.

#### Da exigência de carta de solidariedade

4.29. Em caso de fornecedor, revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

#### Subcontratação

4.30. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### Garantia da contratação

4.31. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.32. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.33. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.34. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

#### Vistoria

4.35. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

#### Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

4.36. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.36.1 Um serviço de suporte e garantia do tipo Post Standard Support Next Business ONSITE para equipamento servidor Dell PowerEdge R730 - Etiqueta de serviço 3R112H2, por 24 meses.

4.36.2 Um serviço de suporte e garantia do tipo ProSupport Mission Critical para equipamento servidor Dell PowerEdge R640 - Etiqueta de serviço 6HNQBS2, por 24 meses.

4.36.3 Um serviço de suporte e garantia do tipo ProSupport Mission Critical para equipamento storage EMC Dell SC5020 - Etiqueta de serviço BPWPBS2, por 24 meses.

## 5. Modelo de execução do objeto

### 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

#### Condições de Execução

5.1 O início da execução do objeto se dará após emissão do ateste definitivo realizado pelo fiscal técnico com a anuência do gestor do contrato.

#### Local e horário da prestação dos serviços

5.2 Os serviços serão prestados no seguinte endereço: **Rua Luz Interior, 360 - Bairro Estrela Sul, Juiz de Fora - MG, CEP: 36030-713, Prédio da Reitoria - 4º andar.**

5.3 Os serviços que exijam atividades presenciais que envolvam a manutenção/reparação física dos equipamentos serão prestados, preferencialmente, de segunda a sexta-feira, no horário de 08h00 às 18h00.

5.4 Os casos críticos e que necessitem de atuação fora dos dias e horários estabelecidos no item 5.3 devem ser combinados com antecedência mínima de 24 horas com a Diretoria de Tecnologia da Informação.

### **Materiais a serem disponibilizados**

5.5. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

**5.5.1. Todos os materiais e peças necessárias para a execução dos serviços devem seguir a legislação vigente que tenha o menor impacto ambiental, seguindo os critérios de sustentabilidade.**

### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

5.6 A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

**5.6.1 Um serviço de suporte e garantia do tipo Post Standard Support Next Business ONSITE para equipamento servidor Dell PowerEdge R730 - Etiqueta de serviço 3R112H2, por 24 meses.**

**5.6.2 Um serviço de suporte e garantia do tipo ProSupport Mission Critical para equipamento servidor Dell PowerEdge R640 - Etiqueta de serviço 6HNQBS2, por 24 meses.**

**5.6.3 Um serviço de suporte e garantia do tipo ProSupport Mission Critical para equipamento storage EMC Dell SC5020 - Etiqueta de serviço BPWPBS2, por 24 meses.**

### **Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)**

5.7. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

5.8 Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

### **Formas de transferência de conhecimento**

5.9 Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

### **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

~~5.10 Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no [Anexo].~~

**5.10 Não aplicável ao objeto de contratação.**

### **Mecanismos formais de comunicação**

5.11 São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- 5.11.1 Ordem de Serviço;
- 5.11.2 Ata de Reunião;
- 5.11.3 Ofício;
- 5.11.4 Sistema de abertura de chamados; e
- 5.11.5 E-mails e Cartas;

### **Formas de Pagamento**

5.12 Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

### **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

5.13 O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

5.14 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS **III e IV**.

## **6. Modelo de gestão do contrato**

### **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

- 6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

#### **Preposto**

6.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

~~6.6. A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período....~~

6.6. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

**6.7 Não haverá necessidade de manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução dos serviços devido a natureza do objeto.**

#### **Reunião Inicial**

6.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até **5 (cinco)** dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

6.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

6.9.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

6.9.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

6.9.1.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

6.9.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

6.9.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

#### **Fiscalização**

6.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).

#### **Fiscalização Técnica**

6.11. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

6.12. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#) e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));

6.13. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));

6.14. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));



6.15. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));

6.16. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

#### **Fiscalização Administrativa**

6.17. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.18. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

#### **Gestor do Contrato**

6.19. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

6.20. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

6.21. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

6.22. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

6.23. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.24. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

6.25. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## **7. Critérios de medição e pagamento**

### **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), [conforme o disposto neste item](#).

<b>IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes no contrato.

<b>Meta a cumprir</b>	IAP <= 0	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes no contrato dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	A ativação do serviço de garantia será verificada por meio da conferência no portal oficial da fabricante por meio da etiqueta de serviço de cada equipamento.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	Será apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.	
<b>Periodicidade</b>	Como é possível verificar a ativação, o tipo de serviço e o prazo total dos serviços de garantia contratados por meio de portal oficial da fabricante, a aferição será realizada no início do contrato até o ateste definitivo do objeto.	
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IAP = \frac{TEX - TEST}{TEST}$ <p>Onde:            IAE – Indicador de Atraso de Entrega do objeto;            TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de ativação do serviço de garantia, da sua data de início até a data de entrega dos itens contratados.            A data de início será a partir da assinatura do contrato.            A data de entrega deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.            TEST – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>	
<b>Observações</b>	Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador. Obs3: Não se aplicará este indicador para os chamados de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.	
<b>Início de Vigência</b>	A partir da assinatura do contrato.	
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	Para valores do indicador IAP: De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS; De 0,11 a 0,20 – Glosa de 0,1% sobre o valor da OS; De 0,21 a 0,30 – Glosa de 0,5% sobre o valor da OS; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 1% sobre o valor da OS; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 5% sobre o valor da OS; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 10% sobre o valor da OS e multa de 5% sobre o valor do Contrato.	

7.1.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.1.1.1. não produzir os resultados acordados,

7.1.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.1.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.2. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

**7.3.1 Os serviços de garantia estarem ativos e disponíveis; e**

**7.3.2 Os artigos de soluções principais e manuais dos produtos estarem disponíveis no portal da fabricante; e**

**7.3.3 O serviço de acionamento da garantia estar ativo por email ou chat no sistema da fabricante.**

**7.4 Possíveis alegações da Contratada de não disponibilidade de fornecimento do serviço contratado pelo período previsto no objeto, independente do item de contratação do lote 1 apresentado na seção 1.1 deste TR, deverão ser justificados por meio de documento oficial da fabricante, não se eximindo a implicação de glosa proporcional, referente aos meses não cobertos.**

## Do recebimento

7.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de **5 (cinco)** dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.5. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

7.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.9.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

7.9.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

7.9.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.9.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades

7.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco)** dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

7.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.14 O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### **Liquidação**

7.15. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

7.16. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.17. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.17.1. o prazo de validade;

7.17.2. a data da emissão;

7.17.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.17.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.17.5. o valor a pagar; e

7.17.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.18. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.19. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133/2021](#).

7.20. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.21. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.22. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.23. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.24. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

### **Prazo de pagamento**

7.25. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

7.26. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do [índice de Custo de Tecnologia da Informação \(ICTI\) de correção monetária, em conformidade com o disposto no art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022](#).

### **Forma de pagamento**

7.27. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.28. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.29. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.29.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.30. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

### **Antecipação de pagamento**

**7.31. A presente contratação não prevê antecipação de pagamento.**

### **Cessão de crédito**

7.32. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020](#), conforme as regras deste presente tópico.

**7.32.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.**

7.33. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.34. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o [art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), tudo nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

7.35. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.36. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

## 8. Critérios de seleção do fornecedor

### 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

#### Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

#### Regime de execução

8.2. O regime de execução do contrato será **por empreitada por preço global**.

#### Exigências de habilitação

8.3. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

#### Habilitação jurídica

8.4. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.5. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.6. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor> ;

8.7. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.8. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#).

8.9. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.10. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

8.11. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).

8.12. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da [Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014](#), do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.16. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo [Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943](#);

8.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes *Estadual ou Municipal* relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.18. Prova de regularidade com a Fazenda *Estadual ou Municipal* do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos *Estadual ou Municipal* relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.20. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

### **Qualificação Econômico-Financeira**

8.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples;

8.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

8.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

8.23.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

8.23.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

8.23.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

8.23.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

8.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação **patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação**.

8.25. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º](#)).

8.26. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor. **Nota(s) explicativa(s): 12**

### **Qualificação Técnica**

9.31. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

9.31.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

~~9.32. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional .....(escrever por extenso, se o caso), em plena validade;~~

9.33. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.34. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.34.1. Comprovar capacidade de fornecer serviço de garantia de pelo menos um equipamento servidor e/ou storage compatíveis com os quantitativos do objeto da licitação;

9.34.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.35. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.36. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

~~9.37. Prova de atendimento aos requisitos ....., previstos na lei .....~~

~~9.38. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:~~

~~9.38.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;~~

~~9.38.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;~~

~~9.38.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;~~

~~9.38.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;~~

~~9.38.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato, e~~

~~9.38.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação, b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou, c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia, d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias, e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais, e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;~~

~~9.38.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.~~

**9.34 A contratação proposta não é aplicável para prova de atendimento a requisitos especiais e não prevê possibilidade de participação de cooperativas.**

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 170.530,75

### 9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$170.530,75 (Cento e setenta mil, quinhentos e trinta reais e setenta e cinco centavos), conforme apresentando na tabela do item 1.1.**

## 10. Adequação orçamentária

### 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: **26411/158123;**

II) Fonte de Recursos: **1000000000/1444000000;**

III) Programa de Trabalho: **170742;**

IV) Elemento de Despesa: **449052-12;**

V) Plano Interno: **L20RLP6000N;**



10.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## 11. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

### **IGOR MENEGUITTE AVILA**

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

### **JORGE RAFAEL HARA MOREIRA**

Analista de Tecnologia da Informação

### **ELDER JOSE MARCELINO DE PAULA**

Analista de Tecnologia da Informação

### **RAFAEL DE OLIVEIRA LEITE**

Diretor de Administração

## Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Dell-post-standard-support-pt-br.pdf (128.17 KB)
- Anexo II - Dell-prosupport-for-infrastructure-sd-pt-br.pdf (200.21 KB)
- Anexo III - Termo-de-compromisso-de-manutencao-do-sigilo.pdf (186.18 KB)
- Anexo IV - Termo-de-ciencia.pdf (157.3 KB)

**Anexo I - Dell-post-standard-support-pt-br.pdf**

# DELL EMC POST STANDARD SUPPORT

Após a expiração do período de suporte principal de um modelo de hardware da Dell EMC<sup>1</sup> específico, a Dell EMC pode, a seu critério exclusivo, disponibilizar o Post Standard Support a fim de auxiliar os clientes que precisam de mais tempo para fazer a migração para uma versão de software ou modelo de hardware atualmente compatível com suporte. O escopo do Post Standard Support é descrito abaixo. Para determinar se um modelo específico de hardware da Dell EMC é elegível para o Post Standard Support, consulte [suporte.DELL.com](http://suporte.DELL.com) > Suporte por produto > Selecionar produto. Sua cotação com a Dell EMC incluirá o nome dos Produtos, os serviços de Post Standard Support aplicáveis e as opções relacionadas, se houver. Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia de seu contrato vigente relacionado aos serviços de Post Standard Support, entre em contato com o representante de vendas da Dell EMC. Seu contrato vigente ou, na ausência de um contrato vigente negociado separadamente e dependendo da localização do Cliente, este Serviço é fornecido sob sujeição e regência dos Termos Comerciais de Venda da Dell (disponíveis em: [www.Dell.com/CTS](http://www.Dell.com/CTS)) ou dos termos de vendas locais aplicáveis que constam do site [dell.com](http://dell.com) específico ao país (qualquer que seja o caso, o “Contrato”). Para obter uma cópia de seu contrato com o revendedor Dell EMC em questão, entre em contato com ele. Quaisquer termos do Contrato que conflitem ou modifiquem o serviço de Post Standard Support (incluindo, mas não se limitando a, o escopo do serviço de Post Standard Support) não se aplicarão, mas as Responsabilidades do Cliente serão aplicadas, se for o caso. Os termos em maiúscula não definidos neste documento terão o significado dado a eles em seu Contrato.

## REQUISITOS DO POST STANDARD SUPPORT

1. O cliente deve ter um contrato vigente de manutenção de Opção de Suporte da Dell EMC (por exemplo, ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced ou Basic) para o produto Dell EMC específico ou ter sido certificado novamente pela Dell EMC como pré-requisito para a compra desse serviço de Post Standard Support.
2. O Cliente deve garantir para a Dell EMC que os Produtos estão em condição de operação normal e que o software do ambiente operacional dos Produtos de armazenamento está em execução com a mais recente versão disponível e compatível, desde o início do período de cobertura evidenciado na cotação, no formulário de pedido ou em outro formulário de fatura acordado entre as partes ou na confirmação do pedido feita pela Dell EMC. O Cliente concorda em permitir que a Dell EMC faça uma inspeção dos Produtos no local e/ou instale e execute software de suporte aplicável (por exemplo, software “phone home”) para confirmar que os Produtos estejam em condição operacional normal e, se necessário, para fazer o inventário da configuração e obter os números de série dos componentes. Qualquer serviço necessário para colocar os Produtos em condição operacional normal no início do período de cobertura do serviço de Post Standard Support será de responsabilidade do Cliente.

## ESCOPO DO POST STANDARD SUPPORT

1. Quanto aos modelos de hardware da Dell EMC elegíveis:
  - a. As peças de substituição de hardware, quando consideradas necessárias pela Dell EMC, serão enviadas ao cliente como uma entrega dentro de quatro (4) horas em uma base 24x7 ou resposta no próximo dia útil local, conforme aplicável no Contrato do Cliente. O horário limite específico do país para remessa pode afetar o prazo estipulado para a entrega das peças de substituição no próximo dia útil local. Durante o período do Post Standard Support, talvez seja solicitada a instalação de CRUs (Customer Replacement Units, Unidades de Substituição para Clientes), caso o Cliente seja instruído pelo suporte da Dell EMC a realizar substituições. Peças consumíveis não são cobertas pelo Post Standard Support. A Dell EMC usará esforços comercialmente razoáveis para substituir as baterias padrão, o que pode ser limitado em países com restrições de importação. Para garantir a disponibilidade das peças, talvez sejam necessários até 30 (trinta) dias após a data inicial deste Serviço.

---

<sup>1</sup> “Dell EMC”, como usado neste documento, significa a entidade de vendas da Dell (“Dell”) envolvida, especificada no Formulário de pedido da Dell, e a entidade de vendas da EMC (“EMC”) envolvida, especificada no Formulário de pedido da EMC. O uso de “Dell EMC” neste documento não indica uma alteração no nome legal da entidade Dell ou EMC com a qual você fez negócios.

b. Os hot fixes, inclusive os patches de segurança, não estão disponíveis como parte do Post Standard Support para os modelos de hardware da Dell EMC em relação ao software do ambiente/sistema operacional, microcódigo e firmware que permita que os modelos de hardware Dell EMC elegíveis executem suas funções básicas.

c. A Dell EMC não se responsabilizará por nenhuma falha na prestação do suporte causada por: (1) qualquer omissão, engano, erro ou falha do Cliente na execução de suas responsabilidades descritas neste documento, (2) problemas causados por software ou dados do Cliente, (3) defeito ou deficiência com respeito à rede, aos sistemas ou a outros equipamentos do Cliente, (4) falhas de hardware não mantido pela Dell EMC ou (5) modificações no hardware feitas por outra parte que não a Dell EMC ou seus representantes. A Dell EMC notificará o Cliente e usará esforços comercialmente razoáveis para desempenhar suas funções, não obstante a ocorrência de um ou mais dos eventos acima (sendo que o Cliente deve reembolsar a Dell EMC pelas despesas adicionais por tais iniciativas).

2. Se a Dell EMC determinar que um componente do Produto defeituoso pode ser facilmente desconectado e reconectado ou se o analista determinar que o Produto deve ser substituído como uma unidade inteira, a Dell EMC se reservará o direito de enviar ao Cliente uma unidade de substituição inteira. No entanto, a Dell EMC não é obrigada a enviar uma unidade de substituição inteira em nenhuma circunstância, a menos que exigido pela legislação local, e a determinação de enviar uma unidade de substituição inteira será a critério exclusivo da Dell EMC. A obrigação da Dell EMC de executar os Serviços de Post Standard Support terá sido cumprida quando a Dell EMC tiver tentado qualquer técnica de reparo de serviço aplicável que a Dell EMC determine ser eficaz na resolução do problema de suporte apresentado pelo Cliente à Dell EMC após entrar em contato com a Dell EMC para suporte de acordo com esta Descrição de Serviço, mesmo que a Dell EMC determine que o problema de suporte que o Cliente apresentou à Dell EMC não possa ser resolvido. A Dell EMC também se reservará o direito de rescindir e cancelar o contrato do cliente quanto aos serviços de Post Standard Support se a Dell EMC, a seu critério exclusivo e comercialmente razoável, determinar que os serviços de Post Standard Support não podem restaurar o Equipamento do Cliente para um nível de funcionalidade razoavelmente seguro e que é improvável representar um risco indevido de problemas de segurança.

## Anexo A

O gráfico a seguir lista os recursos do serviço Post Standard Support:

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	DETALHES DA COBERTURA
<b>SUPOORTE TÉCNICO</b>	<p>O Cliente entra em contato com a Dell EMC por telefone ou pela interface Web 24x7 para relatar um problema com o Equipamento e apresenta informações para avaliação inicial do Nível de severidade. Não obstante a avaliação do Cliente após a apresentação de um pedido de suporte à Dell EMC, o Nível de Severidade será determinado pela Dell EMC, a seu critério exclusivo.</p> <p>A Dell EMC fornece (i) uma resposta por meios remotos com base no Nível de severidade do problema, ou (ii) quando considerado necessário pela Dell EMC, Resposta no Local conforme descrição a seguir.</p>	<p>Incluso.</p> <p>Objetivo de resposta inicial com base no Nível de severidade dentro do seguinte período após o recebimento do contato do Cliente:</p> <p>Nível de severidade 1: 1 hora; 24x7 Nível de severidade 2: 3 horas; 24x7 Nível de severidade 3: 4 horas, horário comercial local</p>
<b>RESPOSTA NO LOCAL</b>	<p>A Dell EMC envia profissionais autorizados ao Local de instalação para que trabalhem no problema após a Dell EMC ter isolado o problema e confirmado a necessidade da Resposta no local.</p>	<p>Incluso somente para Equipamentos.</p> <p>O objetivo inicial da Resposta no Local é de 4 (quatro) horas em uma base 24x7 ou no próximo dia útil local, conforme aplicável no Contrato do Cliente, depois que Dell EMC considerar o Suporte no Local necessário.</p>
<b>*DEFINIÇÕES DE NÍVEL DE GRAVIDADE</b>		
<b>GRAVIDADE 1</b> Crítica — incapaz de executar funções essenciais de negócios e requer resposta imediata.		
<b>GRAVIDADE 2</b> Alta — capaz de executar funções de negócios, mas o desempenho/capacidades está degradados ou gravemente limitados.		
<b>GRAVIDADE 3:</b> Média/Baixa — mínimo ou nenhum impacto nos negócios.		
<b>FORNECIMENTO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO</b>	<p>A Dell EMC fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.</p>	<p>Incluso.</p> <p>Após o diagnóstico ter sido concluído e o despacho autorizado, o objetivo de entrega das peças de substituição será de 4 (quatro) horas em uma base 24x7 ou resposta no próximo dia útil local, conforme aplicável no Contrato do Cliente. O horário limite específico do país para remessa pode afetar o prazo estipulado para a entrega das peças de substituição e a Resposta no local correspondente no próximo dia útil local.</p> <p>A instalação de todas as peças de reposição é feita pela Dell EMC como parte da Resposta no local, mas o Cliente tem a opção de fazer a instalação de unidades substituíveis pelo Cliente (CRUs). Consulte a <a href="#">Tabela de garantia e manutenção de produtos Dell EMC</a> para obter uma lista de peças designadas como CRUs para um equipamento específico ou entre em contato com a Dell EMC para obter mais detalhes.</p> <p>Se a Dell EMC instalar a peça de substituição, ela providenciará a devolução da peça substituída a uma instalação da Dell EMC. Se o Cliente instalar a CRU, ele</p>

será o responsável pela devolução da CRU substituída à instalação designada pela Dell EMC.

<b>DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A Dell EMC concede os direitos a novas Versões de Software conforme são disponibilizadas no mercado pela Dell EMC.	Não incluso.
<b>INSTALAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A Dell EMC instala as novas Versões de software.	Não incluso.
<b>MONITORAMENTO REMOTO E REPARO 24x7</b>	Determinados Produtos acionam um contato com a Dell EMC de modo automático e independente para fornecer dados que auxiliem a Dell EMC na determinação do problema.  A Dell EMC acessa os Produtos remotamente, caso necessário, para obter diagnósticos adicionais e dar suporte remoto.	Inclusos em Produtos que possuem tecnologia e ferramentas de monitoramento remoto disponibilizadas pela Dell EMC durante o período aplicável a este serviço de Post Standard Support.
<b>ACESSO 24x7 A FERRAMENTAS DE SUPORTE ON-LINE</b>	Os Clientes que se inscreveram adequadamente têm acesso 24x7 aos conhecimentos na Web e às ferramentas de atendimento ao cliente com autoajuda da Dell EMC, tudo disponível no site de Suporte on-line da Dell EMC.	Incluso.

As opções de suporte (“Informações de Suporte da Dell EMC”) contidas neste site são aplicáveis (i) apenas entre a Dell EMC e as organizações que adquirem produtos e/ou serviços de manutenção aplicáveis por meio de um contrato firmado diretamente com a Dell EMC (o “Cliente da Dell EMC”) e (ii) apenas aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell EMC durante o período em que as Informações de Suporte da EMC estão em vigor. A Dell EMC pode alterar as Informações de Suporte da Dell EMC a qualquer momento. Os produtos cobertos por este serviço de Post Standard Support não são elegíveis para inclusão em nenhum projeto de implementação de Produtos comprados com opções de suporte padrão executadas pela Dell EMC. O Cliente da Dell EMC será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de Suporte da Dell EMC conforme expresso no pedido do produto e/ou contrato de manutenção ou serviço relacionado firmado entre a Dell EMC e o Cliente da Dell EMC. No entanto, nenhuma alteração deve se aplicar aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell EMC antes da data de cada alteração.

A Dell EMC não terá obrigação de prestar serviços de Post Standard Support para Equipamento fora da Área de serviço da Dell EMC. “Área de serviço da Dell EMC” significa um local que está dentro de (i) um raio de 100 (cem) milhas de carro de um local de serviço da Dell EMC e (ii) no mesmo país do local de serviço da Dell EMC, a menos que definido de outra forma em seu Contrato firmado com a Dell EMC, hipótese em que a definição descrita no contrato em vigor prevalecerá.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor da Dell EMC serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. O referido contrato pode conter termos semelhantes às Informações de Suporte da Dell EMC presentes neste site. O revendedor pode se comprometer com a Dell EMC a executar serviços para o comprador em nome do revendedor e, se a Dell EMC estiver realizando o Post Standard Support, os termos desta Descrição de Serviço serão aplicados. Entre em contato com o revendedor ou representante de vendas local da Dell EMC para obter mais informações sobre o desempenho dos serviços da Dell EMC para Produtos adquiridos com um revendedor.

## ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Para saber mais, entre em contato com o seu representante local ou revendedor autorizado.



Copyright © 2020 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell, Dell EMC e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou a suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem pertencer a seus respectivos proprietários. Publicado nos EUA. H5685.8

A EMC Corporation e a Dell Inc. acreditam que as informações contidas neste documento estão corretas na data da publicação. As informações estão sujeitas a mudança sem prévio aviso.

Rev.. 4 de agosto de 2020

**Anexo II - Dell-prosupport-for-infrastructure-sd-pt-br.  
pdf**



# ProSupport for Infrastructure

## Introdução

A Dell Technologies<sup>1</sup> tem o prazer de fornecer o ProSupport for Infrastructure (o(s) “**Serviço(s)**” ou “**Serviços de suporte**”) em conformidade com esta Descrição de serviço (“**Descrição de serviço**”). A cotação, o formulário de pedido, outro formulário de fatura acordado entre as partes ou a confirmação do pedido pela Dell Technologies (o “**Formulário de pedido**”) incluirá os nome dos Produtos<sup>2</sup>, os Serviços aplicáveis e as opções relacionadas, caso existam. Para obter assistência adicional ou solicitar uma cópia de seu acordo vigente aplicável aos Serviços (o “**Acordo**”), entre em contato com um representante de vendas da Dell Technologies. Para os Clientes que adquirirem os Serviços diretamente da Dell conforme um Acordo separado que autorize a venda deles, o Suplemento de termos e condições relacionados aos Serviços da Dell<sup>3</sup> também se aplicará a esses Serviços. Para obter uma cópia de seu contrato com o revendedor Dell Technologies aplicável, entre em contato com o revendedor.

## O escopo deste Serviço

Os recursos deste Serviço incluem:

- Acesso 24x7 (inclusive feriados)<sup>4</sup> ao Serviço de atendimento ao cliente e à Área de suporte da Dell Technologies para auxílio na solução de problemas de Produtos.
- Envio de um técnico ao local e/ou entrega de peças de substituição no Local de instalação ou em outra localização comercial do Cliente aprovada pela Dell Technologies, como detalhado no Acordo (conforme necessário e de acordo com a opção de suporte adquirida), para corrigir um problema no Produto. Consulte mais detalhes abaixo sobre os níveis de severidade e as opções de serviço no local.

Consulte a tabela abaixo para obter mais informações.

## Como entrar em contato com a Dell Technologies para solicitar um Serviço

**Suporte on-line, por chat e por e-mail:** O suporte da Dell Technologies por site, chat e e-mail está disponível para alguns produtos em [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus).

**Solicitação de suporte por telefone:** Disponível 24x7 (inclusive em feriados). A disponibilidade pode variar fora dos Estados Unidos e limita-se a esforços comercialmente razoáveis, exceto quando especificado de outra forma neste documento. Acesse [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) para obter uma lista de números de telefone aplicáveis à sua localização.

A tabela a seguir lista os recursos de serviço do ProSupport for Infrastructure fornecidos de acordo com os termos da garantia e/ou manutenção da Dell Technologies. O ProSupport for Infrastructure está disponível para dar suporte e manter:

1. Equipamentos da Dell Technologies identificados na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) e/ou no Formulário de pedido como
  - incluindo o ProSupport for Infrastructure pela duração da garantia aplicável; ou
  - elegíveis ao upgrade para o ProSupport for Infrastructure pela duração da garantia aplicável; ou
  - elegíveis ao ProSupport for Infrastructure durante um período de manutenção subsequente.
2. Software da Dell Technologies identificado na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) e/ou no Formulário de pedido como elegível ao ProSupport for Infrastructure durante um período de manutenção.

<sup>1</sup> “Dell Technologies”, conforme usado neste documento, significa a entidade de vendas da Dell (“Dell”) aplicável, especificada no Formulário de pedido da Dell, e a entidade de vendas da EMC (“EMC”) aplicável, especificada no Formulário de pedido da EMC. O uso de “Dell Technologies” neste documento não indica alteração no nome legal da entidade Dell ou EMC com a qual você fez negócios.

<sup>2</sup> Conforme usado neste documento, “Produtos da Dell Technologies”, “Produtos”, “Equipamento” e “Software” significam o Equipamento e o Software da Dell Technologies identificados na [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) ou no seu Formulário de pedido, e “Produtos de terceiros” é definido no seu Acordo ou, na ausência de tal definição em seu Acordo, nos [Termos de venda comerciais da Dell Technologies](#) ou nos termos de venda locais da Dell Technologies, conforme aplicável. “Você” e “Cliente” referem-se à entidade nomeada como o comprador desses Serviços indicados no Acordo.

<sup>3</sup> Para rever o suplemento dos Termos de venda dos serviços Dell, acesse <https://www.dell.com/servicecontracts/global>, escolha seu país e selecione a guia Serviços de suporte na coluna de navegação esquerda da página do país local.

<sup>4</sup> A disponibilidade varia de acordo com o país. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante de vendas.

RECURSO DO SERVIÇO	DESCRIÇÃO	PROSUPPORT — DETALHES DA COBERTURA
<b>SUPORTE TÉCNICO GLOBAL</b>	O Cliente entra em contato com a Dell Technologies por telefone ou pela interface Web 24x7 para informar um problema no Equipamento ou no Software. Os contatos por telefone serão encaminhados para um contato de suporte técnico remoto para resolução do problema.	Para problemas de Severidade 1, os clientes recebem cobertura do Gerente de incidentes.
<b>RESPOSTA NO LOCAL</b>	A Dell Technologies envia profissionais autorizados ao Local de instalação para que trabalhem no problema após a Dell Technologies ter isolado o problema e confirmado a necessidade da Resposta no local.	<p>Incluída apenas para Equipamento.</p> <p>O objetivo inicial de resposta no local é baseado na opção comprada pelo cliente. As opções disponíveis para o Cliente são: 1) resposta de serviço em quatro horas ou 2) resposta de serviço durante o próximo dia útil, no horário comercial, após a Dell Technologies considerar necessário o Suporte no local.</p> <p><u>Resposta no local em 4 horas</u></p> <p>Geralmente chega ao local em até de 4 (quatro) horas após a conclusão da solução de problemas por telefone.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.</li> <li>• Disponível nos locais definidos com resposta em 4 (quatro) horas.</li> <li>• Os locais das peças em 4 horas mantêm um estoque de componentes operacionais essenciais, conforme determinado pela Dell Technologies. As peças não essenciais podem ser enviadas por meio de entrega noturna.</li> </ul> <p><u>Resposta no local no próximo dia útil</u></p> <p>Depois da solução de problemas e do diagnóstico por telefone, um técnico pode normalmente ser enviado ao local no próximo dia útil.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• As chamadas recebidas pela Dell Technologies após o horário limite local na hora local do Cliente podem exigir um dia útil a mais para que o técnico de serviço chegue ao local do Cliente.</li> <li>• Disponível somente em determinados modelos de Produtos.</li> </ul> <p>A resposta no local não será aplicável ao software e poderá ser adquirida separadamente.</p>

## \* DEFINIÇÕES DE NÍVEL DE SEVERIDADE

**SEVERIDADE 1:** Crítica — incapaz de executar funções essenciais aos negócios e requer resposta imediata

**SEVERIDADE 2:** Alta — capaz de executar funções de negócios, mas o desempenho/a capacidade está degradado ou gravemente limitado.

**SEVERIDADE 3:** Média/Baixa — mínimo ou nenhum impacto nos negócios.

<b>PLATAFORMAS AIOPS DO PROSUPPORT</b>	AIOps é a inteligência artificial (IA) para as operações de TI. Ela se refere ao uso estratégico de tecnologias de IA, aprendizado de máquina (ML) e raciocínio de máquina (MR) que simplificam e facilitam processos e otimizam o uso dos recursos de TI do cliente.	<p>Incluída.</p> <p>As plataformas AIOPS do ProSupport incluem o CloudIQ, o TechDirect e o MyService 360, que são todos ativados pelo software de conectividade, como o gateway de conexão segura da Dell Technologies, e oferecem benefícios não limitados a estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detecção proativa de problemas e criação de casos</li> <li>• Detecção preditiva de falhas de hardware</li> <li>• Criação de casos de autoatendimento</li> <li>• Despacho de peças de autoatendimento</li> </ul>
--	---	---

- Avisos de segurança da Dell
- CloudIQ Cybersecurity Assessment

Entre em contato com seu representante da Dell Technologies para saber mais sobre os produtos cobertos.

#### ENTREGA DE PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO

A Dell Technologies fornecerá peças de substituição quando considerar necessário.

Incluso. O objetivo de entrega de peças de reposição baseia-se na opção comprada pelo cliente. As opções disponíveis para o Cliente são: 1) resposta de serviço em quatro horas ou 2) resposta de serviço durante o próximo dia útil, no horário comercial, após a Dell Technologies considerar necessária a entrega de uma peça de substituição. A peça para entrega em 4 horas no mesmo dia útil é a que, em caso de falha, pode impedir que o Produto compatível realize funções de negócios essenciais e requer resposta imediata. As peças consideradas não essenciais incluem, entre outras: bordas, chassi mecânico, placas de proteção de disco rígido, kits de trilhos e acessórios de gerenciamento de cabos. As peças que podem ser consideradas essenciais são: placas-mãe, CPUs, alguns módulos de memória e discos rígidos.

Os horários limite do país local podem afetar a entrega no mesmo/ próximo dia útil local das peças de substituição não essenciais.

A instalação de todas as peças de substituição é feita pela Dell Technologies como parte da Resposta no local. No entanto, o Cliente tem a opção de fazer a instalação de CRUs (Customer Replaceable Units, Unidades Substituíveis pelo Cliente). Consulte a [Tabela de garantia e manutenção de produtos da Dell Technologies](#) para obter uma lista das peças designadas como CRUs para Equipamento específico ou entre em contato com a Dell Technologies para obter mais detalhes.

Se a Dell Technologies instalar a peça de substituição, ela providenciará a devolução da peça substituída a uma instalação da Dell Technologies. Se o Cliente instalar a CRU, ele será o responsável pela devolução da CRU substituída à instalação designada pela Dell Technologies.

Se o técnico da Dell determinar que o Produto com Suporte deve ser substituído por inteiro, a Dell Technologies reserva-se o direito de enviar ao Cliente uma unidade de substituição inteira. As substituições de unidades inteiras podem não estar disponíveis em estoque para tempos de resposta no mesmo dia, e pode haver prazos estendidos para a chegada de uma substituição de unidade inteira em sua localização, dependendo de onde você está e do tipo de Produto que está sendo substituído.

#### SUBSTITUIÇÃO PROATIVA DE UNIDADE DE ESTADO SÓLIDO

Se, antes de atingir seu nível de resistência, uma unidade de estado sólido atingir o limite de nível de resistência (conforme determinado pela Dell) ou superior, o cliente será elegível para receber uma unidade de estado sólido de substituição. "Nível de resistência" significa a vida útil média de uma SSD elegível. "Limite de nível de resistência" é o ponto na vida útil da SSD (conforme determinado pela Dell) no qual a unidade se torna elegível para substituição, por exemplo, ao atingir 95% do nível de resistência. Os limites de nível de resistência variarão.

Incluída para Produtos de armazenamento e infraestrutura hiperconvergente/convergente.

O objetivo de resposta baseia-se nos recursos de serviços aplicáveis de Entrega de peças de substituição e Resposta no local, detalhados acima. O cliente deve ativar e manter a(s) versão(ões) atualmente compatível(is) do software de monitoramento e suporte remoto de TI (implementado como um gateway de conexão segura) durante o período de suporte aplicável. A ativação do software de conectividade, conforme aplicável, é um pré-requisito para esses outros recursos de serviço de renovação.

Unidades pré-criadas não são elegíveis para Substituição proativa da unidade de estado sólido pela Dell Technologies.

<b>DIREITOS A NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A Dell Technologies oferece os direitos às novas Versões de software conforme as disponibiliza.	Incluso.
<b>INSTALAÇÃO DE NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE</b>	A Dell Technologies realiza a instalação remota das novas Versões de software.	<p><b>Software do ambiente operacional (OE) do Equipamento</b></p> <p>Incluída no ProSupport de 4 horas apenas no equipamento de armazenamento quando o software associado do ambiente operacional incorporado, que está sendo instalado, está coberto por uma garantia da Dell ou por um contrato de manutenção em vigor da Dell. O software do ambiente operacional do equipamento é definido como o programação e/ou microcódigo do software de interface do usuário necessário para permitir a administração, o controle e a execução das funções básicas do Equipamento e sem os quais o equipamento não pode operar.</p> <p>O cliente tem direito à instalação remota das atualizações de software do OE com uma versão compatível ativada e mantida do software do gateway de conexão segura.</p> <p>Consulte a <a href="#">Tabela de garantia e manutenção de produtos</a> para produtos elegíveis.</p> <p><b>Outros softwares (não OE)</b></p> <p>O Cliente realiza a instalação de novas Versões de Software, a menos que seja considerada necessária pela Dell Technologies.</p>
<b>MONITORAMENTO REMOTO E REPARO 24X7</b>	<p>Certos Produtos acionam um contato com a Dell Technologies de modo automático e independente para fornecer dados que auxiliem a Dell Technologies a determinar o problema.</p> <p>A Dell Technologies acessa os Produtos remotamente, caso necessário, para obter diagnósticos adicionais e dar suporte remoto.</p>	<p>Incluso para os Produtos que têm tecnologias e ferramentas de monitoramento remoto disponíveis da Dell Technologies.</p> <p>Quando a Dell Technologies for notificada sobre um problema, os mesmos objetivos de resposta do Suporte técnico global e da Resposta no local serão aplicáveis, conforme descrito anteriormente.</p>

## ASSISTÊNCIA COLABORATIVA

Se o Cliente abrir um chamado e a Dell Technologies determinar que o problema surge com um produto de fornecedor terceirizado elegível comumente utilizado em conjunto com os Produtos cobertos por uma garantia ou por um contrato de manutenção atual da Dell Technologies, a Dell Technologies fará esforços para fornecer Assistência colaborativa, em que a Dell Technologies: (i) serve como ponto único de contato até que os problemas sejam isolados; (ii) entra em contato com o fornecedor terceirizado; (iii) fornece documentação do problema; e (iv) continua a monitorar o problema e obtém o status e planos de resolução do fornecedor (quando razoavelmente possível).

Para ter direito à Assistência colaborativa, o Cliente deve ter os contratos de suporte ativos e os direitos apropriados diretamente com o respectivo fornecedor terceirizado e a Dell Technologies ou com um revendedor autorizado Dell Technologies. Depois que o problema é isolado e informado, o fornecedor terceirizado torna-se o único responsável por todo o suporte técnico e de outro tipo em conexão com a resolução do problema do Cliente. **A Dell Technologies NÃO SE RESPONSABILIZA PELO DESEMPENHO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DE OUTROS FORNECEDORES.** Uma lista de parceiros de Assistência colaborativa pode ser encontrada na [Lista de assistência colaborativa](#). Os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso aos Clientes.

## SUPOORTE DE SOFTWARE DO SISTEMA DA DELL TECHNOLOGIES

O suporte de Software da Dell Technologies incluído no ProSupport for Infrastructure oferece suporte para alguns Produtos de terceiros, inclusive determinados aplicativos de usuário final, sistemas operacionais, hypervisores e firmware, quando esses Produtos de terceiros são 1) comprados da Dell Technologies, 2) comprados com Produtos, 3) estão atualmente instalados e funcionando nos Produtos no momento em que o suporte é solicitado e 4) quando o Produto é coberto por um termo de serviço de suporte e manutenção do ProSupport for Infrastructure. O cliente é o único responsável por corrigir quaisquer problemas com licenças e compras de software qualificado para poder receber esses Serviços a qualquer momento durante o período de cobertura. Os aplicativos de software elegíveis podem ser encontrados na [Lista abrangente de suporte de software](#). Os produtos suportados de terceiros podem ser alterados a qualquer momento, sem aviso aos Clientes. As situações que dão origem às perguntas do cliente devem ser reproduzíveis em um sistema único, que pode ser físico ou virtual. O cliente compreende e aceita que as soluções de alguns problemas que dão origem ao chamado do Cliente podem não ser fornecidas pelo editor do software em questão (incluindo, entre outras, situações em que o editor não está mais fornecendo suporte ou manutenção ao software em questão por qualquer motivo) ou podem exigir o suporte adicional do editor, inclusive a instalação de software adicional ou outras alterações nos produtos. O Cliente aceita que, nessas situações em que o editor do software em questão não fornece uma solução, a obrigação da Dell Technologies de dar suporte ao cliente será plenamente cumprida.

### Termos e condições adicionais aplicáveis aos usuários finais que compram Produtos de um OEM

O “OEM” é um revendedor que vende os Produtos compatíveis como um fabricante de equipamento original que está adquirindo os Produtos e Serviços da Dell Technologies do grupo de negócios OEM Solutions (ou seu sucessor) para um projeto de OEM. O OEM normalmente incorpora ou agrupa esses Produtos da Dell Technologies com hardware, software ou outra propriedade intelectual pertencente ao Cliente OEM, resultando em um sistema ou solução especializado com a funcionalidade específica da tarefa ou do setor (esse sistema ou solução sendo uma “Solução de OEM”) e revende essa Solução de OEM com sua própria marca. Com relação a OEMs, o termo “Produtos com Suporte” inclui os Produtos com Suporte da Dell Technologies que são fornecidos sem a marca Dell Technologies (ou seja, sistema pronto de OEM sem marca), e “Usuário final” significa você ou qualquer entidade que adquire uma Solução de OEM para sua própria utilização final e não para revenda, distribuição ou sublicenciamento a terceiros. É responsabilidade do OEM oferecer ao Usuário final solução de problemas de primeiro nível. Um diagnóstico inicial apropriado de melhor esforço deverá ser realizado pelo OEM antes de a chamada prosseguir para a Dell Technologies. Esse OEM permanece com a responsabilidade de fornecer a solução de problemas inicial, mesmo quando o Usuário final contata a Dell Technologies para solicitar o serviço. Além disso, se um Usuário final contatar a Dell Technologies para o serviço sem contatar seu OEM, a Dell Technologies pedirá que o Usuário final contate o OEM para receber uma solução de problemas de primeiro nível antes de entrar em contato com a Dell Technologies.

### Dell Technologies ProSupport for Infrastructure sobre peças não padrão em produtos personalizados de servidor

Os reparos e substituições de peças não padrão ou únicas (“Serviços de Suporte de Componente Não Padrão”) são um serviço de substituição de valor agregado que complementa a garantia do Produto PowerEdge do Cliente em componentes padrão da Dell Technologies em uma configuração padrão e que exigem substituição devido a defeitos de fabricação ou de material (“Reparos na Garantia”). Firmware/software com a marca Dell Technologies NÃO estão disponíveis para “Componentes Não Padrão”, e o Cliente deve usar utilitários fornecidos pelo fabricante para monitorar e/ou atualizar o componente. O Cliente trabalhará diretamente com o fabricante para resolver qualquer problema de qualidade relativo a software/firmware, utilitários e hardware. A Dell Technologies prestará Serviços de Suporte Não Padrão para substituir peças não padrão ou únicas que o Cliente preveja e garanta que estarão disponíveis como definido acima e desde que o Cliente tenha feito os arranjos correspondentes para ajudar a Dell Technologies no processo de pedidos para estoque de serviço a fim de facilitar a atividade de reparo. Desde que o Cliente tenha uma previsão exata das necessidades de estoque, a Dell Technologies trocará a peça que apresente defeito de acordo com o tempo de resposta aplicável do Cliente para Reparos na Garantia e instalará a peça de substituição no Produto do Cliente, mas o Cliente reconhece e concorda que a Dell Technologies não é responsável perante ele por garantir a disponibilidade das peças. A resposta em campo e de peças para o mesmo dia (por exemplo, em 4 horas) pode não estar disponível para a substituição de componentes “não padrão”, e nesses casos a Dell Technologies prestará Serviço no Próximo Dia Útil. As peças de substituição podem ser novas ou reformuladas conforme permitido pelas leis locais, e a realização de reparos e substituições de Serviços de Suporte de Componente Não Padrão pode exigir que a Dell Technologies utilize garantia e/ou serviços de manutenção de um fabricante/editor terceirizado, e o Cliente concorda em prestar assistência à Dell Technologies e em fornecer todo o material solicitado por qualquer fabricante ou editor terceirizado para facilitar a utilização da garantia e/ou dos serviços de manutenção do terceiro correspondente.

Os testes de engenharia da configuração resultante realizados pela Dell Technologies e baseados em uma declaração de trabalho SOW separada, por exemplo, testes executados depois da instalação das peças não padrão ou exclusivas para uma configuração que utiliza o software solicitado pelo cliente, são uma atividade pontual a ser realizada uma vez, e não continuamente, e os serviços de suporte de componente não padrão estão disponíveis apenas para a configuração específica conforme definida pelo cliente e testada pela Dell Technologies. A Dell Technologies comunicará a configuração de hardware exata testada, inclusive os níveis de firmware. Depois que os testes de engenharia forem concluídos, a Dell Technologies fornecerá os resultados por meio de relatórios com a indicação de Aprovado/Reprovado. A Dell Technologies envidará esforços comercialmente razoáveis para dar suporte ao reconhecimento e à operação do componente não padrão no Produto da Dell Technologies, no entanto, a modificação de utilitários padrão da Dell Technologies (inclusive BIOS, iDRAC e software de conectividade) não será aceita. O Cliente será responsável por trabalhar diretamente com o fabricante para resolver qualquer problema do componente não padrão que surja durante o teste de engenharia (inclusive problemas de qualidade, software, firmware ou especificações/limitações de hardware). Os testes de engenharia adicionais da Dell Technologies depois que o Cliente tiver recebido um relatório com a indicação de APROVADO exigirão uma nova SOW e tarifas de engenharia não recorrentes associadas, inclusive em qualquer teste de engenharia solicitado em conexão com o reparo ou a substituição de qualquer componente da configuração durante o prazo de garantia do Equipamento do Cliente.

## Outros detalhes sobre o seu serviço

As opções de suporte e a duração da garantia (“Informações de suporte”) contidas neste site são aplicáveis (i) apenas entre a Dell Technologies e as organizações que adquirirem os produtos e/ou a manutenção aplicáveis conforme um contrato firmado diretamente com a Dell Technologies (o “Cliente da Dell Technologies”) e (ii) apenas aos produtos ou às opções de suporte contratados pelo Cliente da Dell Technologies durante o período em que as Informações de suporte estiverem em vigor. A Dell Technologies pode alterar as Informações de Suporte a qualquer momento. Outras alterações causadas por editores e fabricantes de Produtos de terceiros. O Cliente da Dell Technologies será notificado a respeito de qualquer alteração nas Informações de Suporte conforme expresso no pedido do produto e/ou contrato de manutenção relacionado firmado entre a Dell Technologies e o Cliente da Dell Technologies. No entanto, nenhuma alteração deve se aplicar aos produtos ou opções de suporte encomendados pelo Cliente da Dell Technologies antes da data de cada alteração.

A Dell Technologies não terá obrigação de prestar Serviços de Suporte para Equipamentos fora da cobertura da Dell Technologies Services. “Área da Dell Technologies Services” significa uma localização que está dentro de (i) um raio de 160 (cento e sessenta) quilômetros, ou 100 (cem) milhas, de carro de uma localização de serviço da Dell Technologies; e (ii) no mesmo país da localização de serviço da Dell Technologies, a menos que definido de outra forma no acordo vigente firmado com a Dell Technologies, hipótese em que a definição descrita no acordo em vigor prevalecerá. Para os Clientes situados na região EMEA, salvo indicação em contrário nesta Descrição de serviço ou no Acordo, o serviço no local está disponível até uma distância de 150 quilômetros da localização mais próxima de Logística da Dell Technologies (localização de retirada/entrega, ou PUDO). Entre em contato com o representante de vendas para obter mais informações sobre a disponibilidade de serviços no local para a região EMEA.

Este Serviço não está disponível em todos os locais. Se o Produto não estiver localizado na região geográfica que corresponde ao local indicado nos registros de serviço da Dell Technologies para o Produto ou se os detalhes de configuração tiverem sido alterados e não comunicados à Dell Technologies, a Dell Technologies deverá primeiro requalificar seu Produto para o direito de suporte que você adquiriu antes de serem redefinidos os tempos de resposta aplicáveis para o Produto. As opções de Serviço, inclusive níveis de serviço, horas de suporte técnico e tempos de resposta no local, podem variar conforme a região geográfica e a configuração, e determinadas opções podem não estar disponíveis para compra na localização do Cliente. Portanto, entre em contato com seu representante de vendas para obter essas informações. A obrigação da Dell Technologies de prestação dos Serviços a Produtos realocados está sujeita a diversos fatores, incluindo, entre outros, disponibilidade local do Serviço, tarifas adicionais e inspeção e recertificação dos Produtos realocados, de acordo com as taxas atuais de consultoria de tempo e materiais da Dell Technologies. A menos que acordado de outro modo entre a Dell Technologies e o Cliente, nos casos em que as peças de serviço forem enviadas diretamente ao Cliente, o Cliente deverá ser capaz de receber as peças na localização de reparo dos Produtos. A Dell Technologies não será responsabilizada por atrasos no suporte devido à falha ou à recusa do Cliente em aceitar a remessa das peças. Os sistemas de armazenamento com vários componentes exigem contratos de opção de suporte ativos em todos os componentes de hardware e software do sistema a fim de receber todos os benefícios do contrato de suporte para a solução inteira. A menos que acordado de outra forma por escrito com o Cliente, a Dell Technologies reserva-se o direito de alterar o escopo dos Serviços de Suporte em sessenta (60) dias antes do prévio aviso por escrito ao Cliente.

**Peças estocadas:** A Dell tem peças estocadas em várias localizações do mundo. As peças selecionadas podem não estar estocadas na localização mais próxima do cliente. Se uma peça necessária para reparar o Produto compatível não estiver disponível em um a instalação da Dell próxima à localização do Cliente e precisar ser transferida para outra instalação, o envio ocorrerá de um dia para outro. As localizações das peças entregues em quatro (4) horas mantêm em estoque componentes do sistema, conforme determinado pela Dell. Um componente elegível para entrega em 4 horas é aquele que, quando apresenta falha, pode impedir que o sistema execute as funções básicas. As peças não consideradas essenciais incluem, entre outras: software, unidades de disquete, unidade de mídia, modem, alto-falantes, placas de som, unidades zip, monitores, teclados e mouses. Para receber peças em quatro (4) horas, o Cliente deve estar localizado na área de cobertura determinada pela Dell. A Dell só estocará peças de acordo com as configurações padrão. O estoque de peças de serviço requer um prazo de trinta (30) dias.

Os produtos ou serviços obtidos de qualquer revendedor Dell Technologies serão regidos exclusivamente pelo contrato firmado entre o comprador e o revendedor. O contrato pode incluir condições iguais às Informações de suporte presentes neste site. O revendedor pode firmar acordos com a Dell Technologies para realizar serviços de garantia e/ou manutenção para o comprador em nome do revendedor. Os clientes e os revendedores que realizam serviços de garantia e/ou manutenção ou serviços profissionais devem ser adequadamente treinados e certificados. A realização de qualquer serviço por Clientes, revendedores ou terceiros não treinados/não certificados pode resultar em tarifas adicionais se o suporte da Dell Technologies for necessário em resposta à realização de serviços por terceiros. Entre em contato com o revendedor ou o representante de vendas local da Dell Technologies para obter mais informações sobre a prestação de serviços de garantia e manutenção da Dell Technologies para Produtos adquiridos de um revendedor.

A Dell Technologies detém o direito de determinar a resolução final de todos os incidentes de suporte. As atividades descritas a seguir, entre outras, estão excluídas deste serviço: serviços necessários devido à falha na incorporação de qualquer correção, reparo, patch ou modificação do sistema fornecido pela Dell Technologies; serviços que, na opinião da Dell Technologies, são necessários devido a tentativas não autorizadas por pessoal terceirizado de instalar, reparar, manter ou modificar hardware, firmware ou software; serviços que, na opinião da Dell Technologies, são necessários devido ao tratamento ou uso inadequado dos produtos ou equipamentos; e serviços necessários devido à falha do cliente em tomar medidas de contenção previamente recomendadas pela Dell Technologies.

Qualquer serviço, tarefa ou atividade diferente da especificamente mencionada nesta Descrição de serviço em “O escopo deste serviço” não está incluído e será considerado fora do escopo. Os serviços fora do escopo serão cobrados de acordo com a taxa atual por hora “Fora do escopo” de tempo e materiais da Dell Technologies para o serviço, a tarefa ou a atividade especificada e executada.

## ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Para saber mais, entre em contato com o seu representante local ou revendedor autorizado.

Copyright © 2008-2023 Dell Inc. ou suas subsidiárias. Todos os direitos reservados. Dell Technologies, Dell e outras marcas comerciais pertencem à Dell Inc. ou suas subsidiárias. Outras marcas comerciais podem pertencer a seus respectivos proprietários. Publicado no Brasil.

A Dell Technologies acredita que as informações deste documento são precisas até a data da publicação. As informações estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

**Anexo III - Termo-de-compromisso-de-manutencao-do-sigilo.pdf**





Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do  
Sudeste de Minas Gerais



### Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
18/10/2023	1.0	Primeira versão do documento.	Jorge Rafael Hara Moreira



## TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

### INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

### 1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.



## 2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**INFORMAÇÃO:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**INFORMAÇÃO SIGILOSA:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

**CONTRATO PRINCIPAL:** contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

## 3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

## 4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram



qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

## 5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou



dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

## **6 – VIGÊNCIA**

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

## **7 – PENALIDADES**

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

## **8 – DISPOSIÇÕES GERAIS**

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.



Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.



## 9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Juiz de Fora/MG, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; Matrícula: xxxxxxxx</p>

TESTEMUNHAS	
<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<hr/> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**Anexo IV - Termo-de-ciencia.pdf**





Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do  
Sudeste de Minas Gerais



## Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
18/10/2023	1.0	Primeira versão do documento.	Jorge Rafael Hara Moreira



## TERMO DE CIÊNCIA

### INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

### 1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxxx

### 2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
...	...	...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.