



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

CONTRATO N.º 212/2020

CONTRATO SIAD N.º 9267418

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA DELL COMPUTADORES DO BRASIL LTDA., NA FORMA AJUSTADA.

CONTRATANTE: O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por intermédio da Procuradoria-Geral de Justiça, inscrita no CNPJ sob o n.º 20.971.057/0001-45, com sede na Av. Álvares Cabral, n.º 1690, bairro Santo Agostinho, nesta Capital, CEP 30.170-008, neste ato representado pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo, MARCIO GOMES DE SOUZA.

CONTRATADA: Dell Computadores do Brasil Ltda., inscrita no CNPJ sob n.º 72.381.189/0001-10, com sede na Av. Industrial Belgraf, n.º 400, Bairro Industrial- C.P.061, em Eldorado do Sul/RS- CEP: 92.900-000, representada por JULIANE CASAGRANDE RODRIGUES, inscrita no CPF sob o n.º 003.505.140-03.

As partes acima qualificadas celebram o presente contrato de prestação de serviços, **com observância ao Processo SEI n.º 19.16.3900.0058166/2020-30**, conforme Inexigibilidade Licitação n.º 055, de 28/12/2020, com fulcro no art. 25, *caput*, da Lei Federal n.º 8.666/93 e suas alterações, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

O objeto deste contrato é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte, manutenção preventiva e corretiva, em hardware e software DELL-EMC, incluindo fornecimento e substituição de peças, conforme descrito neste instrumento e em seu Anexo Único (Termo de Referência).

CLÁUSULA SEGUNDA – Do Prazo de Entrega e do Local

O objeto deste Contrato deverá ser entregue, juntamente com a respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) e certificado de garantia, **no DataCenter/MPMG, localizado na Rua Dias Adorno, n.º 347, bairro Santo Agostinho, em Belo Horizonte/MG, CEP; 30190-100**, contado a partir da data do recebimento, pela Contratada, da Autorização de Fornecimento encaminhada pela Contratante.

CLÁUSULA TERCEIRA – Do Recebimento e Do Aceite

O recebimento e o aceite do objeto deste Contrato dar-se-ão da forma seguinte:

- a) Provisoriamente, em até 02 (dois) dias úteis, após a entrega respectiva, pela Diretoria de Rede de Banco de Dados, quando será conferida a quantidade do objeto adquirido, sem prejuízo da posterior verificação da perfeição e da conformidade do objeto entregue, nos termos explicitados na alínea seguinte;
- b) Definitivamente, em até 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório, pelo responsável pela Diretoria de Redes e Banco de Dados ou por servidor designado por este, com a conferência da perfeição e qualidade dos equipamentos entregues, atestando sua conformidade e total adequação ao objeto contratado.

CLÁUSULA QUARTA – Das Obrigações da Contratante

São obrigações da Contratante, além de outras previstas neste Contrato:

- a) Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e condições pactuadas;
- b) Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por intermédio do Coordenador da Diretoria de Redes e Banco de Dados ou por servidor por este indicado, que deverá anotar todas as ocorrências relacionadas à referida execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos detectados, e comunicar, antes de expirada a vigência contratual, as irregularidades apuradas aos superiores e aos órgãos competentes, caso haja necessidade de imposição de sanções ou as medidas corretivas a serem adotadas se situem fora do seu âmbito de competência;
- c) Comunicar à Contratada, por escrito, a respeito da supressão ou acréscimo contratuais mencionados neste Instrumento, encaminhando o respectivo termo aditivo para ser assinado;
- d) Decidir sobre eventuais alterações neste Contrato, nos limites permitidos por lei, para melhor adequação de seu objeto.

CLÁUSULA QUINTA – Das Obrigações da Contratada

São obrigações da Contratada, além de outras previstas neste Contrato e em seu Anexo Único (Termo de Referência):

- a) Entregar o objeto novo, de primeiro uso, no prazo, local, quantidade e qualidade estabelecidos, cumprindo fielmente todas as disposições constantes deste Contrato e seu(s) anexo(s);
- b) Arcar com todas as despesas pertinentes à execução do objeto ora contratado, tais como tributos, fretes, embalagem e demais encargos;
- c) Responder integralmente pelos danos causados à Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo decorrentes da execução deste Contrato, não havendo exclusão ou redução de responsabilidade decorrente da fiscalização ou do acompanhamento contratual exercido pela Contratante;
- d) Submeter à apreciação da Contratante, para análise e deliberação, qualquer pretensão de alteração que se fizer necessária nas cláusulas e condições deste Contrato;
- e) Submeter à apreciação da Contratante, antes de expirado o prazo previsto para entrega do objeto contratado, solicitação de prorrogação, se assim entender necessário, quando da ocorrência de quaisquer das situações contempladas no art. 57, § 1º da Lei 8.666/93, fundamentando e comprovando a hipótese legal aplicável;
- f) Manter, durante toda a vigência contratual, as mesmas condições de regularidade fiscal e de qualificação exigidas e apresentadas na fase de habilitação do processo licitatório e/ou assinatura do presente Contrato, inclusive as relativas à regularidade para com o INSS, FGTS, Justiça do Trabalho, bem como à regularidade tributária perante a Fazenda de Minas Gerais e, quando for o caso, perante a Fazenda Estadual do domicílio da Contratada, conservando atualizadas as informações no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF e apresentando à Superintendência Administrativa da Contratante as certidões referentes às condições supramencionadas sempre que tiverem suas validades vencidas e quando solicitadas;
- g) Informar, no corpo da nota fiscal (ou documento equivalente), seus dados bancários, a fim de possibilitar à Contratante a realização dos depósitos pertinentes;
- h) Manter o sigilo sobre todos os dados, informações e documentos fornecidos por este Órgão ou obtidos em razão da execução contratual, sendo vedada toda e qualquer reprodução dos mesmos, durante a vigência deste Contrato e mesmo após o seu término;
- i) Comunicar à Contratante quaisquer operações de reorganização empresarial, tais como fusão, cisão e incorporação, as quais, quando caracterizarem a frustração das regras disciplinadoras da licitação, poderão ensejar a rescisão contratual;
- j) Comunicar à Secretaria da Receita Federal, nos termos do art. 30 da Lei Complementar Federal nº 123/06, o eventual desenquadramento da situação de microempresa ou empresa de pequeno porte em decorrência da execução deste Contrato, encaminhando cópia da comunicação à Contratante, para ciência.

CLÁUSULA SEXTA – Do Preço

Pelos serviços ora contratados e especificados, pagará a **Contratante à Contratada**, conforme especificado no quadro abaixo:

SUPORTE TECNICO E MANUTENCAO PARA SERVIDORES DA MARCA DELL (Cód.SIAD 94838)					
Item	Descrição	QTD	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviços especializados de Sustentação de Ambiente Tecnológicos envolvendo as tecnologias DELL EMC Server	18	Mês	R\$ 60.311,48	R\$ 1.085.606,56
2	Suporte de Hardware e Software para equipamentos de Backup e Storage Dell EMC	24	Mês	R\$ 33.375,86	R\$ 801.020,64

3	Suporte a Hardware de servidores DELL EMC	24	Mês	R\$ 3.102,04	R\$ 74.448,89
Total: R\$ 1.961.076,09 (um milhão, novecentos e sessenta e um mil, setenta e seis reais e nove centavos)					

CLÁUSULA SÉTIMA – Do Valor Global e da Dotação Orçamentária

O valor global deste Contrato é de **R\$1.961.076,09 (um milhão, novecentos e sessenta e um mil, setenta e seis reais e nove centavos)**.

As despesas com a execução deste Contrato correrão à conta da dotação orçamentária nº 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.40-02 – Fonte 10.1, com os respectivos valores reservados, e suas equivalentes nos exercícios seguintes quando for o caso.

CLÁUSULA OITAVA – Da Forma de Pagamento

O pagamento será feito, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) que corresponderá ao valor do objeto, seguindo os critérios abaixo:

- A Contratada apresentará à Contratante, juntamente com o objeto entregue, a respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) emitida em nome da Procuradoria-Geral de Justiça, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, Av. Álvares Cabral, 1.690, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, constando, em seu corpo, local de entrega, número do contrato, número do empenho, elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;
- No caso da não aprovação da nota fiscal (ou documento equivalente) por motivo de incorreção, rasura ou imprecisão, ela será devolvida à Contratada para a devida regularização, reiniciando-se os prazos para aceite e consequente pagamento a partir da reapresentação da nota fiscal (ou documento equivalente) devidamente regularizada;
- Ocorrendo atraso na entrega/substituição do objeto, a Contratada deverá anexar à respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) justificativa e documentação comprobatória dos motivos alegados;
- Na hipótese precedente, a Contratante efetuará o pagamento pertinente, retendo o valor da possível multa por atraso, até a conclusão do Processo Administrativo instaurado para avaliação da justificativa apresentada;
- O valor retido será restituído à Contratada caso a justificativa apresentada seja julgada procedente, sendo convertido em penalidade caso se conclua pela improcedência da justificativa.

CLÁUSULA NONA – Dos Acréscimos ou Supressões

A Contratada fica obrigada a aceitar os acréscimos ou supressões que a Contratante, a seu critério e de acordo com sua disponibilidade orçamentária e financeira, determinar, até o limite de 25% do valor atualizado do Contrato. Fica facultada a supressão além do limite aqui previsto, mediante acordo entre as partes, por meio de aditamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – Da Garantia do Objeto

A garantia será prestada de acordo com o estabelecido na Proposta e no Termo de Referência (Anexo Único deste Contrato), independentemente do término da vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Da Vigência

O prazo de vigência do presente contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura deste instrumento, podendo ser prorrogado, por meio de termos aditivos, mediante prévia justificativa, de acordo com o interesse das partes, desde que respeitado o limite legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Do Reajuste

A periodicidade para o reajuste do objeto será de 12 (doze) meses, contados da data de apresentação das propostas, no caso de primeiro reajuste, ou da data do reajuste anterior, na hipótese de reajustes posteriores, com base no Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou em outro índice que venha substituí-lo.

Subcláusula única: O reajuste de que trata o caput desta cláusula ou sua dispensa poderão ainda ser objeto de acordo entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Da Garantia de Execução Contratual

A Contratada deverá apresentar à Diretoria de Gestão de Contratos e Convênios da Contratante, em até 30 (trinta) dias, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, correspondente, nesta data, ao valor de **R\$ 98.053,80 (noventa e oito mil cinquenta e três reais e oitenta centavos)** na modalidade **Seguro-Garantia** escolhida pela Contratada, devendo a empresa deverá optar por uma das seguintes modalidades: na proposta vencedora, dentre as hipóteses legais.

() Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

(x) Seguro-garantia;

() Fiança bancária.

1. É facultado à Contratada, no curso da execução do Contrato, substituir a modalidade de garantia por outra, dentre as hipóteses legais, mediante autorização expressa da Contratante.
2. Caso a Contratante decida pelo acréscimo contratual previsto neste Instrumento, a Contratada deverá reforçar o valor da garantia, mantendo o percentual supracitado.
3. Aditado o Contrato ou prorrogado o prazo de sua vigência, a Contratada fica obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidade de sua eleição.
4. O valor da garantia poderá responder pelo inadimplemento das obrigações contratuais, inclusive pelas multas impostas à Contratada, devendo o valor dado em garantia ser complementado até atingir o valor pactuado, no caso de utilização.
5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento das obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.
6. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor global deste Contrato, a Contratada se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada.
7. A garantia prestada pela Contratada será liberada, na forma da lei, ao término das obrigações contratuais, desde que os serviços executados estejam aprovados pela Contratante e que não haja, no plano administrativo ou judicial, qualquer pendência ou reclamação, hipótese em que ficará retida até solução final.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Das Penalidades

I – A inadimplência da Contratada, sem justificativa aceita pela Contratante, no cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Contrato a sujeitará às sanções a seguir discriminadas, de acordo com a natureza e a gravidade da infração, mediante processo administrativo, observada a aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666/93:

a) Multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado na entrega/substituição do objeto, até o trigésimo dia, calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo estipulado para cumprimento da obrigação;

b) Multa moratória de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, quando o atraso injustificado na entrega/substituição do objeto for superior a 30 (trinta) dias;

c) Multa compensatória de 20% (vinte por cento) em razão da não entrega/substituição do objeto, calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, aplicável a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo para cumprimento das obrigações, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Contratante;

d) Multa compensatória de 0,3% (três décimos por cento) por dia, pelo descumprimento de obrigação acessória prevista em qualquer cláusula deste instrumento, calculada sobre o valor do contrato e limitada a 10% (dez por cento) desse valor, contada da comunicação da Contratante (via internet, fax, correio etc.), até cessar a inadimplência;

II – Ocorrendo a aplicação da penalidade de multa moratória de forma reiterada diante de casos injustificados, a Administração terá a faculdade de rescindir unilateralmente o contrato, conforme expresso no art. 86, §1º da Lei 8.666/93, sem prejuízo de aplicação de outras sanções;

III – Após o 30º (trigésimo) dia de mora na entrega, a Contratante terá direito de recusar o objeto contratado, de acordo com sua conveniência e oportunidade, comunicando a perda de interesse em sua entrega, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis;

IV – Independentemente do prazo estipulado acima, a inexecução parcial ou total do contrato por parte da Contratada poderá implicar a sua rescisão unilateral, nos termos do art. 79 da Lei nº 8.666/93, com aplicação das penalidades cabíveis, observada a conclusão do processo administrativo pertinente;

V – Ocorrida a rescisão pelo motivo retrocitado, a Contratante poderá contratar o remanescente, mediante dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, XI, da Lei Federal nº 8.666/93, observada a ordem de classificação da licitação e desde que mantidas as mesmas condições da primeira colocada, ou adotar outra medida legal para aquisição do objeto;

VI – Aplicadas as multas previstas, poderá a Administração notificar a Contratada a recolher a quantia devida à Contratante, no prazo de 10 dias, contados da data do recebimento do comunicado acerca da decisão definitiva; em caso de garantia de execução contratual, descontar o valor da garantia prestada, prevista no § 1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93; ou realizar compensação, existindo pagamento vincendo a ser realizado pela Contratante ou valores retidos dos pagamentos devidos por esta;

VII – Na impossibilidade de recebimento das multas nos termos do inciso anterior, a importância aplicada, ou seu remanescente, deverá ser cobrada judicialmente, nos termos do art. 38, §3º do Decreto nº 45.902/12;

VIII – Para todas as penalidades aqui previstas, será garantida a defesa prévia da Contratada, no prazo de 5 dias úteis, contado do recebimento da notificação encaminhada pela Contratante;

IX – Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da Administração, o pagamento será acrescido de atualização financeira, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA, ou outro índice que venha substituí-lo, conforme a legislação vigente.

X – Na hipótese de a Contratada incorrer em algum dos atos lesivos à Administração Pública previstos no art. 5º, IV, da Lei Federal nº 12.846/13, ficará sujeita às penalidades descritas no art. 6º daquele diploma legal;

XI – As penalidades previstas na alínea acima serão aplicadas segundo os critérios estabelecidos nos arts. 6º e 7º da Lei Federal nº 12.846/13 e nos arts. 17 a 24 do Decreto Federal nº 8.420/15, resguardado à Contratada o direito ao devido processo legal e à ampla defesa, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da intimação do ato, em obediência ao procedimento estatuído no art. 8º e seguintes daquele diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Da Rescisão

Constituem motivos para a rescisão deste Contrato os casos enumerados no art. 78, incisos I a XVIII, da Lei Federal nº 8.666/93, assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

A rescisão deste Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da Contratante, ocorrendo qualquer das hipóteses elencadas no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII, sem que caiba qualquer ressarcimento à Contratada, ressalvado o disposto no § 2º, do art. 79, da Lei Federal nº 8.666/93.

Fica ressalvado que, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no inciso VI do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93, admite-se a possibilidade da continuidade contratual, a critério da Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA– Da Publicação

A Contratante fará publicar no *Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público do Estado de Minas Gerais – DOMP/MG* o resumo do presente Contrato, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – Do Foro

É competente o foro da Comarca de Belo Horizonte/MG para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – Dos Documentos Integrantes

Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição e para todos os efeitos, o Anexo único (Termo de Referência), a proposta, o ato de motivação do Superintendente Administrativo, com a respectiva autorização da Diretora-Geral e ratificação do Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – Dos Casos Omissos

Surgindo dúvidas na execução e interpretação do presente Contrato ou ocorrendo fatos relacionados com o seu objeto e não previstos em suas cláusulas e condições, as partes sujeitar-se-ão a regras e princípios jurídicos aplicáveis.

ANEXO ÚNICO

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO:

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte, manutenção preventiva e corretiva, em hardware e software DELL-EMC, incluindo fornecimento e substituição de peças, conforme especificações descritas neste termo de referência.

2 - JUSTIFICATIVA E FINALIDADE DA CONTRATAÇÃO:

Nos anos de 2014 e 2017, o Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por intermédio da Procuradoria-Geral de Justiça, firmou contratos de aquisição de produtos DELL-EMC para implantação em seu parque tecnológico da solução de armazenamento tipo NAS (Network Attached Storage) e solução centralizada de proteção de backup.

A contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte, manutenção preventiva e corretiva, em hardware e software da marca DELL-EMC, incluindo fornecimento e substituição de peças faz-se necessária em virtude da aproximação do vencimento do tempo de garantia do fabricante para os equipamentos adquiridos nos contratos CT nº 05/2014 (SIAD 3256), CT nº 193/2017 – SIAD (9174561) e CT nº 194/2017 (SIAD 9174543).

Devido ao alto quantitativo de equipamentos adquirido pelo MPMG, relacionados no Apenso II, que ultrapassa os 750 TB de capacidade de armazenamento, faz-se necessária a contratação direta da DELL Computadores do Brasil Ltda., inscrita sob o CNPJ 72.381.189/0001-10, sendo a única empresa autorizada para vender, no País, os serviços “APOS” manutenção e suporte, denominados serviços “NBD”, “SBD”, “ProSupport”, “ProSupport Plus”, “Complete Care”, “PSS”, “Serviço Especializado de Sustentação de Ambientes Tecnológicos”, “Keep your hard drive” e “Diagnóstico onsite” para entidades da administração pública nos termos da Lei nº 8.666/93, para as quantidades dos produtos adquiridos pelo MPMG: servidores PowerEdge, servidores de arquivo, mídia (sistema Isilion) e solução centralizada de proteção de backup (Data Domain). Tal afirmação é comprovada pelo atestado ao associado, Nº 0440/A/20, emitido pela Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica - ABINEE, apresentada em anexo a este termo de referência.

3 - DIVISÃO EM LOTES:

Lote Único

Justificativa: Não se aplica.

4 - CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD, PREÇO UNITÁRIO E GLOBAL:

LOTE 1

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	COLETA DE PREÇOS	CÓDIGO SIAD	PREÇO UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	1	Unidade	SUPORTE TECNICO E MANUTENCAO PARA SERVIDORES DA MARCA DELL	Coleta DICOM	94838		0,00

5 - DOCUMENTOS TÉCNICOS:

Apenso_I_II_TR_atualizado_v2.docx - APENSO I E II

Carta da Abinee - 05.10.2020.pdf - Carta de Exclusividade Dell

Proposta Comercial DELL - MPMG - Renovação Inex_03122020_full (1).pdf - Proposta Comercial DELL

6 - AMOSTRA:

Não há necessidade de amostra.

7 - VISITA TÉCNICA:

Não há necessidade de visita técnica.

8 - ATESTADOS E CERTIFICADOS ESPECÍFICOS AO OBJETO:

Não há necessidade de atestados ou certificados.

9 - ESPECIALIZAÇÃO DE PROFISSIONAL E ATESTADO DE CAPACIDADE:

Não há necessidade de especialização ou atestado de capacidade.

10 - GARANTIA:

Tipo de Garantia: Garantia do fabricante

11 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

Não há necessidade de assistência técnica.

12 - CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DO OBJETO:

Serão estabelecidos no contrato.

13 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO E PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:

Prazo de Entrega / Execução: A prestação do serviço deverá ser iniciada em até 10 dias corridos, após a entrega e aceite definitivo dos equipamentos;

Prazo de Substituição / Refazimento: O prazo de substituição e/ou refazimento de todos os trabalhos que não satisfaçam as exigências contratuais, deverá ser de 5 dias úteis, contados da solicitação da CONTRATANTE.

14 - LOCAL DE ENTREGA / DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

Datacenter/MPMG - Rua Dias Adorno, 347 - Santo Agostinho, Belo Horizonte - MG, 30190-100.

15 - VIGÊNCIA CONTRATUAL:

24 meses. Os serviços descritos visam manter o ambiente atual de backup de sistemas legados e armazenamentos do MPMG em pleno funcionamento, detalhados no item 2- PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS do Apenso I, tanto no que concerne à parte de hardware, quanto à parte de software, realizando a troca de itens que venham a apresentar falha ou problema em seu funcionamento e a aplicação de atualizações disponibilizadas, ou que venham a ser disponibilizadas, pelo fabricante.

Relevante ainda dizer que, embora se trate de serviço de natureza continuada, que pode ser prorrogado até o limite legal (60 meses), a efetiva prorrogação da avença depende de diversos fatores, não sendo uma certeza administrativa, posto que a futura Contratada não é obrigada a aceitar a prorrogação da vigência, o que acarretaria uma série de demandas ao Órgão, uma vez que, para alcançar um padrão de qualidade desejável na prestação dos serviços que compõem o objeto deste termo de referência e criar uma comunicação eficaz com a Contratante, a fim de alinhar os entendimentos acerca dos serviços de atualização e suporte que venham a ser realizados, há um esforço considerável, principalmente no início da vigência contratual, por parte tanto da Contratada quanto da Contratante.

16 - POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:

O contrato poderá ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até 60 meses, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

17 - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

Não há cronograma cadastrado.

18 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

Conforme proposta comercial apresentada pelo fornecedor, com dois cenários, o pagamento antecipado mostrou-se mais vantajoso para Administração, sendo 58,9% menor que o valor praticado mensal durante o período de 24 meses.

19 - DEVERES DO CONTRATADO E DA CONTRATANTE:

Serão estabelecidos no contrato.

20 - UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL:

Unidade Administrativa Responsável: DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS - 1091037

Servidor Gerenciador/Fiscal do Contrato: GUILHERME SOARES DE PAULA

Servidor Gerenciador/Fiscal Suplente do Contrato: LEONARDO BRUNO POSSA ANDRADE

21 - SANÇÕES:

Serão estabelecidas no contrato.

22 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

Solicitamos a inclusão na minuta do contrato de cláusula referente à garantia de execução contratual no patamar de 5% sobre o valor contratado.

A exigência da garantia contratual tem o condão de resguardar a Administração de eventuais prejuízos decorrentes de inexecução parcial ou total do contrato, cujo objetivo é manter preventivamente e corretivamente o hardware e o software dos produtos adquiridos da marca DELL-EMC ativos na Procuradoria-Geral de Justiça.

AUTOR DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Nome: LEONARDO BRUNO POSSA ANDRADE

Cargo: SEM CARGO EFETIVO / RA

APENSO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte, manutenção preventiva e corretiva, em hardware e software DELL-EMC, incluindo fornecimento e substituição de peças, conforme especificações descritas neste termo de referência.

2. PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

A planilha servirá como referência para formação de preço do item especificado neste Termo de Referência.

SUPORTE TECNICO E MANUTENCAO PARA SERVIDORES DA MARCA DELL (Cód.SIAD 94838)					
Item	Descrição	QTD	Unidade	Valor	Valor

				Unitário (R\$)	Total (R\$)
1	Serviços especializados de Sustentação de Ambiente Tecnológicos envolvendo as tecnologias DELL EMC	18	Mês		
2	Suporte de Hardware e Software para equipamentos de Backup, Storage e rede SAN Dell EMC	24	Mês		
3	Suporte a Hardware de servidores e rede LAN DELL EMC	24	Mês		
Total					

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3. SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE SUSTENTAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICOS ENVOLVENDO AS TECNOLOGIAS DELL EMC

3.1. Resumo do escopo:

3.1.1. Serviços especializados de Sustentação de Ambiente Tecnológicos envolvendo as tecnologias Dell EMC, com Segundo Nível de Atendimento, com possibilidade de escalonamento direto para o Terceiro Nível de atendimento, através de ferramentas internas.

3.1.2. Entende-se por Segundo Nível de Atendimento os serviços de operação e administração dos ambientes compostos por tecnologia DELL EMC, bem como suporte ao Primeiro Nível (atendimento básico e genérico de operação e administração de ambientes).

3.1.3. A prestação dos Serviços de Suporte de Segundo Nível, realizada diretamente pela Dell EMC em suas tecnologias, com acesso direto ao time Global da Dell EMC, com otimização da resolução dos incidentes. Entende-se por Terceiro Nível, os serviços de Engenharia e de Desenvolvimento, bem como suporte técnico de Hardware e Software.

3.1.4. Em qualquer caso, a prestação dos serviços contará com todo o back-office da Dell EMC, incluindo Customer Services, Laboratório e Engenharia.

3.2. Detalhamento do escopo:

3.2.1. A Administração e operação da infraestrutura de armazenamento de dados Dell EMC instalada no CONTRATANTE tem por objetivo assegurar a continuidade do negócio primário do CONTRATANTE – seguindo as melhores práticas de mercado e recomendações expressamente apontadas pelo fabricante;

3.2.2. Oferecer agilidade nas correções necessárias junto aos times de suporte e engenharia Dell EMC e corrigir eventuais vulnerabilidades identificadas na arquitetura em função do expertise e profundidade de conhecimento do produto do time Dell EMC. Tais serviços serão prestados de acordo com os requisitos operacionais solicitados pelo CONTRATANTE.

3.3. Serviços de administração e operação dos Storages e Switches da rede, bem como atividades inerentes à continuidade do negócio (incluindo situações de contingência), tais como:

3.3.1. Gerenciamento, manipulação, adição ou exclusão de áreas de Storages;

3.3.2. Gerenciamento, manipulação, adição ou exclusão em Switches SAN (Fabrics);

3.3.3. Administração e gerenciamento de cotas e capacidades em file systems, volumes, Pools, containers ou similares que delimitam porções no ambiente de storage;

3.3.4. Administração de cópias, imagens, backup, contingências, recuperação de desastre de sites e proteção de dados em disco nas áreas de armazenamento e do ambiente;

3.3.5. Administrar e monitorar as capacidades e disponibilidade das replicações via storage ou agentes específicos na forma assíncrona, semi-síncrona e síncrona no ambiente de armazenamento e seus componentes;

3.3.6. Prover as práticas recomendadas pelo fabricante de eficiência de armazenamento, tais como deduplicação, compressão e/ou similares;

3.3.7. Operacionalizar a criação, manipulação ou exclusão dos pontos de acesso compartilhados para storages IP, principalmente em protocolos CIFS ou NFS;

3.3.8. Serviços de suporte, resolução de problemas e análise de desempenho dos equipamentos de acordo com as melhores práticas e recomendações do fabricante, contemplando:

a) Análise de problemas de desempenho e tratamento de problemas relacionados à indisponibilidade completa ou parcial, assim como a prevenção de eventos na área de armazenamento por qualquer motivo com equipes e ferramentas especializadas disponibilizadas pelo CONTRATANTE.

b) Escalonamento de problemas e incidentes junto as equipes da Dell EMC e sua estrutura de serviços, considerando segundo e terceiro nível de suporte, engenharia e centros de competência e pesquisa, tanto de Hardware quanto de Software.

3.3.9. Serviços de monitoramento do ambiente de armazenamento e seus componentes, quando o CONTRATANTE disponibilizar um sistema de monitoramento Dell EMC ou equivalente;

3.3.10. Serviços de alteração e reimplementação do ambiente de acordo com a arquitetura definida pelo CONTRATANTE, bem

como migração ou cópia de dados de armazenamento como parte da solução de um Incidente.

3.3.11. Serviços de emissão ou atualização de relatórios e documentação técnico operacional conforme arquitetura definida pelo CONTRATANTE e emissão de bilhetagem mensal referente ao ambiente de armazenamento e seus componentes;

3.3.12. Serviços de emissão de relatórios com plano de ação preventivo ou corretivo a ser implementado pela equipe Dell EMC, quando aprovado pela liderança do CONTRATANTE por meio de documento específico (gerência de mudança).

3.4. Administração e Operação de Back-up:

3.4.1. A administração e operação do ambiente de backup Dell EMC instalado no CONTRATANTE tem por objetivo assegurar a manutenção de dados importantes à continuidade e ao histórico do negócio primário do CONTRATANTE – de acordo com as melhores práticas de mercado e recomendações expressamente apontadas pelo fabricante;

3.4.2. Oferecer agilidade nas correções necessárias junto aos times de suporte e engenharia Dell EMC, corrigir eventuais vulnerabilidades identificadas na arquitetura em função do expertise e profundidade de conhecimento do produto do time Dell EMC e finalmente orientar quanto a mais eficiente forma de programação das rotinas de arquivamento de dados. Tais serviços serão prestados de acordo com os requisitos operacionais solicitados pelo CONTRATANTE.

3.4.3. Serviços de administração e operação do ambiente de backup, bem como atividades inerentes à continuidade do negócio, tais como:

a) Analisar diariamente os relatórios emitidos pelas equipes de operação para verificar os desvios ocorridos em relação à programação inicial e atuar na correção de erros que estejam ligados diretamente à Corporativa de backup;

b) Criar e configurar novas tarefas de backup na programação e atender demandas de restore, inclusão, alteração e exclusão na programação de backup;

c) Implantar processo de monitoração e avaliação dos LOGs do serviço, contemplando a identificação dos JOBS com erro de execução e a descrição do erro, de JOBS schedulados mas que não foram executados e de JOBS cujo tempo de execução variou significativamente em relação ao tempo esperado; bem como monitoração e identificação de problemas na gravação em disco e monitoração da utilização das interfaces de rede dos servidores de backup;

d) Verificar continuamente a performance da infraestrutura de backup, de forma a garantir o desempenho máximo possível de acordo com os equipamentos e necessidade da programação, através de análise qualitativa de eventuais problemas ou desvios, da performance dos servidores de backup e storages, da saturação das interfaces de rede dos servidores de backup, da utilização de storage e de uso de banda da rede local entre o CONTRATANTE e o servidor de backup;

e) Diagnosticar e resolver problemas relativos a hardware e software nos equipamentos pertencentes à infraestrutura de backup e, se necessário, manter interface com os respectivos fornecedores externos e equipes internas para identificar problemas e realizar mudanças;

f) Dar suporte técnico à equipe de operação do backup, atendendo chamados que não puderam ser resolvidos pela equipe de operação;

g) Interagir com outras áreas internas e fornecedores para resolução de problemas, melhorias pertinentes aos processos e adequação na estrutura de backup;

h) Acompanhar alterações de hardware realizadas pelos fornecedores;

i) Escalonar problemas e incidentes junto ao fabricante e sua estrutura de serviços, considerando segundo e terceiro de suporte, engenharia e centros de competência e pesquisa, tanto de Hardware quanto de Software;

j) Emitir relatórios gerenciais que permitam acompanhar a execução do backup corporativo, bem como confeccionar e validar documentação sobre o ambiente, atividades, sistemas e rotinas, documentando todos os procedimentos realizados;

k) Atualizar o sistema de documentação eletrônica com informações técnicas de cada servidor relevantes para os processos de backup, restore e contingência e homologar a documentação técnica e de procedimentos operacionais;

l) Serviço de criação e implementação de procedimentos e rotinas que permitam documentar a estrutura em operação e medir o desempenho do processo de backup, garantindo que o mesmo alcance as velocidades máximas de leitura/gravação dos equipamentos que compõem a infraestrutura; bem como facilitar a determinação das causas de eventuais problemas e desvios do processo diário de backup;

m) Serviço de orientação e apoio às equipes de operação do backup corporativo do CONTRATANTE no ajuste diário da programação e na inclusão de novas tarefas de arquivamento, de forma a manter a execução do backup dentro das janelas programadas e adequar a programação aos recursos disponíveis;

n) Serviço de acompanhamento da utilização da infraestrutura de backup, de forma a evitar a exaustão dos recursos e possibilitar que o CONTRATANTE seja informado antecipadamente da necessidade de expansão, bem como oferecer análises quando da solicitação de inclusão de novos servidores para que o desempenho do backup, em relação à infraestrutura e à janela desejada, não seja comprometido com a inclusão de novos clientes ou o aumento do volume de dados ou, ainda, com qualquer alteração provocada pelos serviços prestados pelo CONTRATANTE.

o) Serviço de avaliação inicial do ambiente, com detalhamento da arquitetura empregada e da capacidade de vazão da tecnologia utilizada (rede, servidor e storage) em relação ao volume de backup.

4. SUPORTE DE HARDWARE E SOFTWARE PARA EQUIPAMENTOS DE BACKUP E STORAGE DELL EMC - ProSupport e missões críticas/Premium

4.1. Suporte Técnico Global:

4.1.1. O CONTRATANTE poderá entrar em contato com a Dell EMC por telefone ou pela interface Web 24 horas por dia, 7 dias por semana para relatar problemas com o equipamento ou software e especificar informações para a avaliação inicial do Nível de severidade.

4.1.2. A Dell EMC fornece uma resposta remota com base no Nível de severidade do problema ou se considerado necessário pela Dell EMC, Resposta no local, enviando 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.

4.2. Entrega de peças de Substituição:

4.2.1. A Dell EMC fornecerá peças de substituição quando identificado o defeito, sem custo adicional para o CONTRATANTE.

4.2.2. A Dell EMC oferece os direitos a novas Versões de software conforme elas são disponibilizadas no mercado pela Dell EMC.

4.2.3. A Dell EMC deverá autorizar os produtos que acionam um contato de modo automático e independente para fornecer dados que auxiliem na determinação do problema.

4.2.4. A Dell EMC deverá acessar os Produtos remotamente, caso necessário, para obter diagnósticos adicionais e dar suporte remoto.

4.2.5. O CONTRATANTE deverá ter acesso 24x7 a informações disponíveis 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.

4.3. Níveis de severidade:

a) Severidade 1 – Crítica: um problema grave que impede o CONTRATANTE ou grupo de trabalho de executar funções críticas aos negócios.

b) Severidade 2 – Alta: CONTRATANTE ou grupo de trabalho apto a executar uma função de trabalho, mas a execução da função está degradada ou seriamente limitada.

c) Severidade 3 – Média: o desempenho da função de trabalho do CONTRATANTE ou grupo de trabalho não é afetado significativamente.

d) Severidade 4 – Solicitação: impacto mínimo sobre o sistema; inclui solicitações de recursos e outras questões não críticas.

4.4. Serviço Dell EMC ProSupport Plus

4.4.1. O CONTRATANTE pode entrar em contato com a Dell EMC por telefone ou pela interface Web 24 horas por dia, 7 dias por semana para relatar problemas com o Equipamento ou Software e especificar informações para a avaliação inicial do Nível de severidade; (Suporte Técnico Global)

4.4.2. A Dell EMC fornece uma resposta remota usando um recurso de suporte técnico de nível sênior da Dell EMC para o auxílio à solução de problemas com base no Nível de severidade do problema ou se considerado necessário pela Dell EMC, Resposta no local, conforme descrição a seguir.

4.4.3. 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;

4.4.4. Entrega de peças de Substituição, será enviado um técnico ao local e/ou entrega de peças de reposição ao Local da instalação definido pelo CONTRATANTE, conforme necessário e de acordo com agendamento prévio, para tratar do problema de um Produto;

4.4.5. A Dell EMC oferece e instala as novas Versões de software conforme elas são disponibilizadas no mercado pela Dell EMC;

4.4.6. A Dell EMC deverá autorizar os produtos que acionam um contato de modo automático e independente para fornecer dados que auxiliem na determinação do problema.

4.4.7. O CONTRATANTE deverá ter acesso 24x7 a informações disponíveis 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;

4.4.8. Acesso a um Gerente de serviço de tecnologia (TSM) remoto;

4.4.9. O TSM deverá ser prestado os seguintes Serviços ao CONTRATANTE de modo remoto:

a) Integração: assistência à integração, que consiste em (i) verificar a precisão das informações de suporte relevantes do CONTRATANTE, tais como nome da conta, identificação da unidade de negócios, endereço, contatos autorizados e outros detalhes básicos de integração e configuração e explicar como entrar em contato com a Dell EMC para abrir chamados.

b) Relatório de serviço: um relatório entregue via MyService360® (ou outro site designado pela Dell EMC), que detalha:

- Resumo dos chamados abertos e encerrados por mês;

- Verificação do Software do ambiente operacional do Equipamento em relação às recomendações de codificação pretendidas; e

- Status do contrato, inclusive datas de início/término e outros detalhes básicos do contrato.

c) Análise de serviço: o TSM oferece uma análise de serviço dos detalhes presentes no Relatório de serviço e de outros tópicos mutuamente acordados entre a Dell EMC e o CONTRATANTE (caso aplicável) durante a Integração.

d) Manutenção do sistema: o TSM auxilia o CONTRATANTE na coordenação da implementação das recomendações da Dell EMC fornecidas durante a Análise de serviço, inclusive o seguinte:

- Documentar a versão atual do Software do ambiente operacional do Equipamento do CONTRATANTE para o Produto coberto e identificar a(s) atual(is) versão(ões) de código pretendida(s) da Dell EMC;

- Identificar as notificações aplicáveis do Produto, inclusive conselhos técnicos (ETAs), FCOs (Field Change Order, pedido de alteração de campo), conselhos de segurança (ESAs) e fim da vida útil;

- Dar assistência ao agendamento de FCOs; e

- Verificar o status da conectividade remota com ESRS.

- Suporte de escalonamento: suporte de escalonamento e coordenação de problemas técnicos, empresariais e críticos na Dell EMC.

4.5. Avaliação Ambiental

4.5.1. Verificação nos níveis de desgaste do SSD (Solid State Drive);

4.5.2. Validação da ativação da conectividade remota;

4.5.3. Verificação de componentes com defeito no Equipamento qualificado;

4.5.4. Verificação do Software do ambiente operacional do Equipamento em relação às recomendações de codificação pretendidas;

4.5.5. Validação da unidade de disco e dos níveis do microcódigo do componente;

4.5.6. Identificação de pedidos de alteração de campo, conselhos técnicos e alertas de segurança que podem influenciar o Equipamento afetado;

4.5.7. Resumo dos chamados abertos.

4.6. Substituição Proativa de Solid State Drive

4.6.1 Se o Nível de resistência (conforme definido abaixo) de qualquer Solid State Drive atingir cinco por cento (5%) ou menos (conforme determinado pela Dell EMC) durante um termo de renovação vigente de um contrato de manutenção do ProSupport Plus, o CONTRATANTE estará qualificado a receber um Solid State Drive de substituição. O Nível de resistência significa a porcentagem média de vida útil restante no SSD (Solid State Drive) qualificado.

4.6.2. Níveis de severidade:

- Severidade 1 – Crítica: um problema grave que impede o CONTRATANTE ou grupo de trabalho de executar funções críticas aos negócios.
- Severidade 2 – Alta: CONTRATANTE ou grupo de trabalho apto a executar uma função de trabalho, mas a execução da função está degradada ou seriamente limitada.
- Severidade 3 – Média: o desempenho da função de trabalho do CONTRATANTE ou grupo de trabalho não é afetado significativamente.
- Severidade 4 – Solicitação: impacto mínimo sobre o sistema; inclui solicitações de recursos e outras questões não críticas.

5. SUPORTE A HARDWARE DE SERVIDORES DELL EMC - PÓS-SUPORTE PADRÃO

5.1. Quanto aos modelos de hardware da Dell EMC elegíveis:

5.1.1. 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. 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. As peças consumíveis, como as baterias, não são cobertas pelo Pós-suporte Padrão.

5.1.2. Os hot fixes não estão disponíveis como parte do Pós-suporte Padrão para os modelos de hardware da Dell EMC em relação ao software do sistema operacional/ambiente, microcódigo e firmware que permite que os modelos de hardware elegíveis da Dell EMC executem suas funções básicas.

5.1.3. A Dell EMC não se responsabilizará por nenhuma falha na prestação do suporte causada por defeito ou deficiência com respeito à rede, falhas de hardware não mantido pela Dell EMC ou modificações no hardware feitas por outra parte que não a Dell EMC ou seus representantes.

5.2. 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. A obrigação da Dell EMC de executar os Serviços de Pós-Suporte Padrão terá sido cumprido 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.

6. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

6.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados a prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e segurança.

6.2. Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, números que expressam quantidades físicas, dias úteis. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

6.3. A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço deverá ser mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviço. Deverão constar, nesse relatório, os indicadores/metadados do acordo de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão acordados entre as partes.

6.4. Para mensurar esses fatores serão considerados os seguintes indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme definidos a seguir:

• **ICA** - Índice de Chamados Atendidos (Meta: 98%)

Descrição: percentual de chamados atendidos dentro de 10 (dez) minutos em relação ao total de chamados recebidos no mês.

• **ICR** - Índice de Chamados Resolvidos (Meta: 98%)

Descrição: percentual de chamados resolvidos dentro do ANS em relação ao total de chamados recebidos no mês.

• **IDE** - Índice de Disponibilidade da Solução de Backup (DataDomain) (Meta: 98%)

Descrição: percentual de disponibilidade individual da solução de backup em pleno funcionamento no mês.

a) Caso a CONTRATADA não atinja a meta dos índices relacionados no item anterior, deverá efetuar a aplicação das glosas sobre cada indicador em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

• Baixo Impacto: incidirá glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

- Médio Impacto: incidirá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
 - Alto Impacto: incidirá glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
- b) Os indicadores percentuais definidos, acima, podem ser acumulativos na aplicação de glosas no faturamento mensal, está limitada ao percentual máximo de 20% (vinte por cento).

INDICADOR	META	IMPACTO		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO
ICA	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
ICR	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IDE	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%

c) As métricas para os chamados de atendimento serão contadas a partir da abertura dos chamados de suporte técnico. Serão considerados para efeitos os Acordos de Níveis de Serviços (ANS) exigidos no Prazo de Atendimento e o Prazo de Solução Definitiva.

- Prazo de Atendimento: tempo decorrido entre abertura do chamado efetuado pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA, ou abertura de chamado automática efetuada pela CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de manutenção corretiva.
- Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva recolocação do serviço em pleno estado de funcionamento.

d) A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA ou abertura automática de chamado pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva e aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE.

e) A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA, quando da reunião de alinhamento de expectativas, relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico

APENSO II – RELAÇÃO DE ITENS PARA SUPORTE

Abaixo está relacionados todos os itens para contratação de suporte e garantia dos produtos DELL-EMC:

Código do modelo	Descrição do modelo	Qtd.	Família	Cidade/Estado
DD6300-34TB-B-H	SYSTEM DD6300-12X4 34TB NFSCIFS BRAZIL B	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-10GBTM4P-NF	DD 10GBASE T IO MODULE 4PORT	2	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-16GFC-M2P-NF	DD 16GBIT FC IO MOD LC 2PORT OPTION	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-6300-SASSLICG2-B	ADD ES EXP KIT,DUAL PATH,DD6300,UPG B	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-DD6300EXPKIT-B	DD6300 OPTION - EXPANSION KIT DIMM SSD B	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-ES30-45S-G3-B	OPT,ES30 SHELF,15X3TB SAS HDD,FIELD G3 B	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
DD6300-1E45	SYSTEM DD6300+1ES45	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
456-109-424	LICENSE BASE DD OE DD6300=IA	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
456-111-330	FS 800GB 0.8TB RAW=CF	2	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
456-111-960	ES30 3TB ACT 45TB RAW=CB	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
458-001-800	DD SOFTWARE=CB	45	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
458-001-801	DD BOOST SOFTWARE OPTION=CB	45	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
458-001-802	DD REPLICATION SOFTWARE OPTION=CB	45	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
458-002-006	DD BOOST/REPLICATION AIO ENABLER=CB	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
DD6300-34TB-B-H	SYSTEM DD6300-12X4 34TB NFSCIFS BRAZIL B	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-10GBTM4P-NF	DD 10GBASE T IO MODULE 4PORT	2	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-16GFC-M2P-NF	DD 16GBIT FC IO MOD LC 2PORT OPTION	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-6300-SASSLICG2-B	ADD ES EXP KIT,DUAL PATH,DD6300,UPG B	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-DD6300EXPKIT-B	DD6300 OPTION - EXPANSION KIT DIMM SSD B	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
C-ES30-45S-G3-B	OPT,ES30 SHELF,15X3TB SAS HDD,FIELD G3 B	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
DD6300-1E45	SYSTEM DD6300+1ES45	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
456-109-424	LICENSE BASE DD OE DD6300=IA	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
456-111-330	FS 800GB 0.8TB RAW=CF	2	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG

456-111-960	ES30 3TB ACT 45TB RAW=CB	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
458-001-800	DD SOFTWARE=CB	45	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
458-001-801	DD BOOST SOFTWARE OPTION=CB	45	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
458-001-802	DD REPLICATION SOFTWARE OPTION=CB	45	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
458-002-006	DD BOOST/REPLICATION AIO ENABLER=CB	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
458-001-958	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-959	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T1 PER TB=CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-959	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T1 PER TB=CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-959	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T1 PER TB=CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-970	SWIFT FOR ONEFS 0.00	4	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-868	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-868	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-868	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-868	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-868	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-868	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-869	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T3 PER TB=CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-869	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T3 PER TB=CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-869	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T3 PER TB=CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-869	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T3 PER TB=CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-869	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T3 PER TB=CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-869	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T3 PER TB=CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-958	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-959	ENTERPRISE ADV BUNDLE CAP T1 PER TB=CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-969	HDFS FOR ONEFS 0.00	6	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-970	SWIFT FOR ONEFS 0.00	6	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IF800-1.6T-PR	F800-2.6GHZ/16C/256G+15X1.6TB SSD-PROMO	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
851-0285	TRANSCEIVERS/OPTIC/QSFP/SR/40GBE/2 GEN6	4	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IBEIO-40GBE-F	2X40GBE QSFP+ BACK END F800 W/O OPTICS	4	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IFEIO-40GBE-F	2X40GBE QSFP+ - F800/F810 W/O OPTICS	4	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-834	ONEFS BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-838	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 1=CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-048	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 1 =CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-044	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-036	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-040	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 1 =CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-958	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IF800-1.6T-PR	F800-2.6GHZ/16C/256G+15X1.6TB SSD-PROMO	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-834	ONEFS BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-838	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 1=CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-048	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 1 =CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-044	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-036	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-040	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 1 =CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-968	CLOUDPOOLS FOR EMC(0.00)	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-969	HDFS FOR ONEFS 0.00	4	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IF800-1.6T-PR	F800-2.6GHZ/16C/256G+15X1.6TB SSD-PROMO	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-834	ONEFS BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-838	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 1=CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-048	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 1 =CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-044	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-036	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-040	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 1 =CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IF800-1.6T-PR	F800-2.6GHZ/16C/256G+15X1.6TB SSD-PROMO	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-834	ONEFS BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-838	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 1=CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-048	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 1 =CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-044	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG

456-112-036	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-040	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 1 =CB	24	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-958	ENTERPRISE ADVANCED BUNDLE TIER 1=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IH500-8T-3.2T	H500-2.2GHZ/10C/128G+15X8TB SAT/3.2TB	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
851-0285	TRANSCEIVERS/OPTIC/QSFP/SR/40GBE/2 GEN6	6	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IBEIO-40GBE	2X40GBE QSFP+ BACK END W/O OPTICS	6	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IFEIO-40GBE	2X40GBE QSFP+ W/O OPTICS	6	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
ISSD-3.2TB	ISD - 3.2TB SSD	6	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-840	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-836	ONEFS BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-050	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-046	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-038	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-042	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
458-001-968	CLOUDPOOLS FOR EMC(0.00)	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IH500-8T-3.2T	H500-2.2GHZ/10C/128G+15X8TB SAT/3.2TB	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-840	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-836	ONEFS BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-050	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-046	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-038	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-042	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IH500-8T-3.2T	H500-2.2GHZ/10C/128G+15X8TB SAT/3.2TB	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-840	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-836	ONEFS BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-050	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-046	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-038	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-042	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IH500-8T-3.2T	H500-2.2GHZ/10C/128G+15X8TB SAT/3.2TB	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-840	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-836	ONEFS BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-050	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-046	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-038	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-042	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IH500-8T-3.2T	H500-2.2GHZ/10C/128G+15X8TB SAT/3.2TB	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-840	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-836	ONEFS BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-050	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-046	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-038	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-042	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
IH500-8T-3.2T	H500-2.2GHZ/10C/128G+15X8TB SAT/3.2TB	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-840	ONEFS CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-111-836	ONEFS BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-050	SMARTLOCK CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-046	SMARTLOCK BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-038	SMARTDEDUPE BASE LICENSE TIER 3=ID	1	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
456-112-042	SMARTDEDUPE CAPACITY LICENSE TIER 3 =CB	120	ISILON	BELO HORIZONTE/MG
DD2500-21TB-H	SYSTEM,HW,DD2500-7X3TB SAS,21TB,BRAZIL	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
L-REP-2500	LICENSE,REPLICATOR,DD2500	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
L-VTL-2500	LICENSE,VTL,OPEN SYSTEMS,DD2500	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
L-XCAP2500-B	LICENSE,DD2500 EXP CAP,MORE THAN 66TB	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
DD2500-21TB-H	SYSTEM,HW,DD2500-7X3TB SAS,21TB,BRAZIL	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
L-REP-2500	LICENSE,REPLICATOR,DD2500	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
L-VTL-2500	LICENSE,VTL,OPEN SYSTEMS,DD2500	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG
L-XCAP2500-B	LICENSE,DD2500 EXP CAP,MORE THAN 66TB	1	DATADOMAIN	BELO HORIZONTE/MG



ADJUNTO ADMINISTRATIVO, em 28/12/2020, às 19:42, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Juliane Casagrande Rodrigues, Usuário Externo**, em 29/12/2020, às 12:58, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA MARIA DO PINHO OLIVEIRA BRAGA, OFICIAL DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 29/12/2020, às 13:22, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA FERREIRA FIALHO, OFICIAL DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 29/12/2020, às 15:52, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **0730546** e o código CRC **731B4AF7**.