

**FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Av. José Cândido da Silveira, nº 1.500 - Bairro Horto / Belo Horizonte - CEP 31035-536

Versão v.20.09.2020.

Processo nº 2070.01.0005144/2020-23

CONTRATO Nº  
009270153/2021 -  
(INF.4236.00) DE  
PRESTAÇÃO DE  
SERVIÇOS DE  
INFORMÁTICA QUE  
ENTRE SI CELEBRAM  
O ESTADO DE MINAS  
GERAIS, POR  
INTERMÉDIO DO(A)  
FUNDAÇÃO DE  
AMPARO À  
PESQUISA DO  
ESTADO DE MINAS  
GERIAS - FAPEMIG. E  
A COMPANHIA DE  
TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO DO  
ESTADO DE MINAS  
GERAIS -  
PRODEMGE.

A **FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERIAS - FAPEMIG**, com sede na Avenida José Cândido da Silveira, nº 1500, Bairro Horto, Belo Horizonte, Minas Gerais, inscrita no CNPJ sob o nº 21.949.888/0001-83, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado por sua Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças, Camila Pereira de Oliveira Ribeiro, inscrita no CPF sob o nº [REDACTED] conforme Ato de nomeação publicado no Diário Oficial do Estado em 30/05/2020 e delegação prevista na Portaria PRE nº 064/2019, e a **COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE**, com sede em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, na Rodovia Papa João Paulo II, 4.001, Bairro Serra Verde, CEP 31.630-901, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º

16.636.540/0001-04 e Inscrição Estadual n.º 062.908.129.00-52, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu Diretor Técnico, Sr. Ladimir Lourenço dos Santos Freitas, Analista de Sistemas, CPF n.º [REDACTED] e pelo Diretor - Presidente, Sr. Roberto Tostes Reis, empresário, CPF n.º [REDACTED] resolvem celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA, resultante do processo de dispensa de licitação, amparado e fundamentado nos incisos VIII e XVI do artigo 24 da Lei Federal nº 8666, de 21 de junho de 1993, doravante simplesmente denominado "Contrato", que será regido pela Lei nº 8.666 de 1993 e posteriores alterações e pela legislação aplicável, de acordo com as seguintes cláusulas e condições, abaixo descritas, mutuamente aceitas e reciprocamente outorgadas por si e sucessores.

## **Cláusula 1ª – DO OBJETO E DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

1.1. Constituem objeto do presente instrumento os serviços de informática, conforme descrição e especificações abaixo:

### **1.1.1. Suporte Técnico a Ambientes de TIC**

Consiste na instalação, configuração e manutenção de servidores, sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD) e infraestrutura de rede e segurança. Compreende também a análise e o diagnóstico da infraestrutura de TI, que podem ocorrer em equipamentos ou aplicações com o objetivo de otimizar o seu desempenho, apontar possíveis problemas e evitar, assim, interrupções.

Este serviço destina-se a clientes que são responsáveis pela administração de equipamentos ou servidores de aplicativos e banco de dados, instalados fisicamente no ambiente da Prodemge, suportados por contrato de Hospedagem de Servidores (Colocation), ou do cliente.

#### **A - Modalidades de Suporte**

- Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores: Refere-se a instalação, configuração e manutenção de serviços relacionados ao sistema operacional de servidores.
- Suporte Técnico a Infraestrutura de Rede e Segurança: Refere-se a instalação, configuração, administração e manutenção de equipamentos e serviços relacionados a dispositivos de rede e segurança.
- Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados: Refere-se a instalação, configuração e manutenção de sistemas gerenciadores de banco de dados.
- Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI e de Performance de Aplicações: Refere-se a instalação e configuração de agentes de monitoramento para coleta de dados, análise dos dados coletados em equipamentos ou aplicações e confecção do parecer de desempenho e capacidade com recomendações e proposição de ações corretivas.

O Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores contempla:

- Apoio técnico em sistemas operacionais, gerenciadores de arquivos, gerenciadores de autenticação e validação de usuários, gerenciadores de impressão, servidores de aplicações e servidores de FTP, servidores firewalls, servidores de e-mail, servidores proxy, servidores DNS e balanceamento de carga.
- Apoio na resolução de problemas e na implementação de melhorias em servidores cuja responsabilidade pela administração seja do cliente.

Compõem o Serviço:

## Instalação e Configuração

- Instalação, configuração e otimização dos serviços disponibilizados em servidores. Caso eles estejam hospedados fisicamente no ambiente do cliente, essas atividades (excluindo-se a instalação inicial do sistema operacional) serão, sempre que possível, executadas por acesso remoto.

### Manutenção

- Solução de problemas referentes a atualização de sistemas, melhorias de performance e integração de componentes.
- As intervenções serão realizadas após a viabilização do acesso ao servidor pelo cliente. Caso sejam necessárias, serão feitas a liberação em firewall, a ativação de serviço de conexão remota e a disponibilização de demais recursos.
- Durante a execução do serviço, a Prodemge definirá a restrição de acesso ao servidor, para melhor detecção e solução do problema.

O Suporte Técnico a Infraestrutura de Rede e Segurança contempla:

- Administração e gerenciamento de equipamentos de rede, soluções de telefonia e soluções de segurança, de acordo com as tecnologias descritas no item E.
- Administração e gerenciamento de redes elétricas e lógicas e dos equipamentos que suportam o funcionamento da infraestrutura central (backbone) de rede.
- Planejamento e acompanhamento da resolução de problemas, implementação de melhorias em serviços, equipamentos de rede e soluções de segurança cujos equipamentos estejam localizados nas instalações do cliente.

Compõem o serviço:

### Instalação e Configuração

- Instalação, configuração dos serviços e soluções desta natureza disponíveis nas instalações do cliente. Com exceção da instalação inicial, essas atividades poderão ser executadas por acesso remoto.

### Manutenção e Administração

- Administração e solução de problemas referentes a atualização de sistemas, correção de erros e melhorias de performance e integração de componentes.
- Monitoramento e acompanhamento do funcionamento dos equipamentos e soluções desta natureza, com apresentação de parecer de capacidade do ambiente.
- Durante a execução do serviço, a Prodemge definirá a restrição de acesso ao servidor, para melhor detecção e solução de problemas.

O Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados contempla:

- A instalação e configuração do sistema gerenciador de banco de dados com relação a acesso, usabilidade, volumetria e restauração de dados a partir do backup, bem com a implementação de rotinas operacionais, conforme padrão adotado pela Prodemge.

Compõem o Serviço:

### Serviços de infraestrutura

- Apoio técnico à execução de projeto de SGBD.
- Instalação, configuração e disponibilização de SGBD, observando as exigências legais.
- Implementação de rotinas de backup.
- Realização de migração de versões de SGBD ou atualização dos mesmos, observando as exigências legais.
- Análise e configuração do ambiente de banco de dados.

### Serviços de manutenção

- Implementação de backup diário, no próprio SGBD, conforme periodicidade e espaço em disco definidos pelo cliente.
- Recuperação de banco de dados, sob demanda, no caso de indisponibilidade do servidor.
- Realização de retorno de backup de banco de dados, conforme periodicidade de retenção de backup definida pelo cliente, sob demanda.
- Levantamento de ocupação de área de armazenamento de banco de dados.
- Redimensionamento, reconfiguração e movimentação de áreas de bancos de dados.
- Diagnóstico e solução de problemas relacionados ao ambiente de banco de dados.
- Habilitação de trilhas de auditoria e disponibilização de arquivos para análise, sob demanda e mediante disponibilidade de espaço em disco. É responsabilidade do demandante a definição do que deve ser auditado.

A manutenção em SGBD será realizada em ambientes de banco de dados implantados pela Prodemge. O cliente não poderá, em hipótese alguma, executar alterações no ambiente definido pela Prodemge, bem como nas plataformas suportadas pela Prodemge para os SGBDs. Nos demais casos, o ambiente será avaliado para verificar a possibilidade de atendimento.

O Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI e de Performance de Aplicações contempla:

- Planejamento e execução de projetos, abrangendo: definição de escopo de atuação com o cliente, configuração dos agentes de monitoramento e coleta de dados, e confecção do relatório de desempenho e capacidade, conforme padrão adotado pela Prodemge.

Compõem o Serviço:

### Instalação e Configuração

- Instalação e configuração dos agentes de monitoramento nos equipamentos ou aplicações definidas no escopo do projeto.

Caso os equipamentos ou aplicações estejam hospedados fisicamente no ambiente do cliente, essas atividades serão, sempre que possível, executadas por acesso remoto.

São necessários três dias úteis para a execução dessas atividades.

### Diagnóstico de Desempenho e Capacidade

- Coleta e validação dos dados de monitoramento.
- Análise dos dados coletados pelos agentes.

São necessários sete dias úteis para a execução dessa atividade. Em caso de diagnóstico de aplicação, esse período será considerado para cada aplicação.

### Confecção de Relatório

- Confecção de relatório com o parecer sobre o objeto analisado.

São necessários dois dias úteis para a execução dessa atividade.

O serviço de Suporte Técnico a Ambientes de TIC é realizado sob demanda, mediante abertura de solicitação no Service Desk da Prodemge.

### B - Fluxo de Execução do Serviço

#### Instalação e Configuração

- Cliente abre a demanda no Service Desk, informando o número do contrato que contém esse serviço

(caso o serviço não faça parte do contrato, o cliente contatará a área de negócios).

- Prodemge valida as informações fornecidas pelo cliente, avalia as condições e a complexidade para o atendimento da demanda, planeja o atendimento e agenda a execução do serviço.
- Cliente autoriza a execução da demanda, libera o acesso ao ambiente e disponibiliza a infraestrutura e o software. Caso seja necessário, faz a liberação em firewall e a ativação de serviço de conexão remota e disponibiliza os demais recursos que se fizerem necessários.
- Prodemge instala e configura o ambiente.
- Cliente homologa o ambiente e dá aceite na execução do serviço.
- Poderá ser acordado um fluxo diferenciado, de acordo com o disposto em contrato.

## Manutenção

- Cliente abre a demanda no Service Desk informando o número do contrato que contém esse serviço (caso o serviço não faça parte do contrato, o cliente contatará a área de negócios).
- Prodemge valida as informações fornecidas pelo cliente, avalia as condições e a complexidade para o atendimento da demanda, planeja o atendimento e agenda a execução do serviço.
- Cliente autoriza a execução da demanda, libera o acesso ao ambiente e disponibiliza a infraestrutura e o software. Caso seja necessário, faz a liberação em firewall, e a ativação de serviço de conexão remota e disponibiliza os demais recursos que se fizerem necessários.
- Prodemge executa a manutenção solicitada com o acompanhamento do cliente, caso necessário.
- Cliente homologa o ambiente e dá aceite na execução do serviço.
- Poderá ser acordado um fluxo diferenciado de acordo com o disposto em contrato.

## C - Local de Prestação do Serviço

- Nas instalações da Prodemge ou nas instalações do cliente em Belo Horizonte, com acesso remoto.

Para servidores nas instalações do cliente em cidades do interior de Minas Gerais, o serviço será agendado junto à equipe técnica e executado por acesso remoto.

## D - Elementos que Compõem o Serviço

- Equipe técnica.
- Ferramentas específicas de apoio.

## E - Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

### • Ambiente Operacional

- Linux / Red Hat Enterprise 4, 5 e 6
- CentOS
- Oracle Linux
- VMware ESXi / ESX
- Hyper-v Server 2012 e 2012R2
- Windows 2003, 2008, 2008R2, 2012, 2012 R2 e 2016

### • Linguagens

- PHP 4 ou 5
- Java 5 ou 6
- HTML
- ASP (exceto para Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI de Performance de Aplicações)
- .NET

- Servidores de Aplicação
  - Apache 2
  - Tomcat 5, 6 ou 7
  - Jboss 4, 5 e 6
  - OAS 10g
  - IIS 6, 7 e 8
  
- Gerenciadores de conteúdo
  - Joomla
  - WordPress
  
- Soluções de Impressão
  - Cups
  - RPM
  
- Compartilhamento de Arquivos
  - Samba
  - NFS
  
- Autenticação de Usuário
  - Active Directory
  - Samba
  - Winbind
  
- Balanceamento de Carga
  - LVS
  - Keep Alived
  - Heart Beat
  
- Soluções FTP
  - Vsftp
  - Wu-ftp
  
- Servidores de Serviços de Rede TCP/IP
  - DNS
  - Bind
  - Proxy
  - Squid
  - SquidGuard
  - McAfee webgateway
  
- E-mail / webmail
  - Postfix
  - Expresso

- Cyrus
- Dovecot
- Openwebmail
- Squirrelmail
- Courier
  
- Antispam
  - Symantec
  - Spamassassin
  
- Segurança
  - Firewall IPTables – Front-end
  - Firewall Builder 3.0.7 ou superior
  
- Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados
  - Oracle (10g e 11g)
  - MySQL (5.5 ou superior)
  - SQL Server (2008R2 ou superior)
  - PostgreSQL(9 ou superior)

#### F - Período da Disponibilização

- Dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

O atendimento fora do horário comercial será acordado entre as partes, conforme as horas contratadas.

#### G - Responsável pela Execução

Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores

- Gerência de Armazenamento e Ambientes Operacionais.

Suporte Técnico a Infraestrutura de Rede e Segurança

- Gerência de Serviços da CA.

- Gerência de Redes.

Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados

- Gerência de Banco de Dados.

Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI e de Performance de Aplicações

- Gerência de Planejamento e Desempenho.

#### H - O que não está no Escopo

- Fornecimento de licença de uso ou cessão de qualquer tipo de software ou hardware.
- Transferência de conhecimento para o cliente ou terceiros.
- Pagamento de taxas de manutenção ou seguro de software e hardware do cliente.
- Cessão de peças para hardwares.
- Resolução de problemas em sistemas aplicativos.
- Serviços de contingência para os servidores.
- Serviço de hospedagem de servidores, sem contrato, nas instalações da Prodemge por qualquer período.
- Execução e acompanhamento de rotinas e procedimentos operacionais implementados em servidores.

- Manutenção preventiva e corretiva dos produtos instalados por meio da aplicação de correções publicadas pelo fornecedor, migração para novas versões ou reinstalação de componentes.
- Elaboração de projetos para adequação ou melhorias no ambiente operacional e implantação de novos serviços e/ou produtos.
- Intervenções no conteúdo dos bancos de dados.

#### I - Atendimento e Suporte

A execução do serviço deverá ser acompanhada pela CONTRATANTE através de reuniões em horário comercial ou apresentação de relatórios de níveis de serviço.

Havendo a necessidade de deslocamento, o período de atendimento será contado a partir da saída da equipe técnica até o seu retorno à CONTRATADA.

#### 1.1.2. Gestão de Rede Wi-Fi

Consiste no projeto e na implantação de uma Rede Wi-Fi, bem como na gestão da solução com o objetivo de fornecer ao CONTRATANTE o pleno funcionamento do serviço contratado, de acordo com as necessidades do seu negócio.

##### A- Detalhamento do serviço

Entende-se por projeto:

- Análise do ambiente de rede do CONTRATANTE;
- Planejamento e produção de projeto (desenho) contendo a melhor localização dos access points (AP's) para atender a necessidade do CONTRATANTE, levando-se em consideração o espaço reservado nas instalações do mesmo;
- Planejamento das políticas de segurança relacionadas à rede Wi-Fi.

A implantação refere-se à:

- Configuração dos dispositivos (hardware e software) e controladoras quando necessário.
- Configuração da rede Wi-Fi e das regras de segurança.

A gestão da solução contempla:

- Acompanhamento (executado por acesso remoto) do funcionamento da solução.
- Resolução de problemas na solução e projetos de evolução tecnológica do ambiente;
- Substituição de equipamentos (AP's), se a modalidade do serviço for Padrão.

##### B- Modalidades

Este serviço poderá ser realizado por meio das seguintes modalidades:

- Padrão: considera a utilização de equipamentos (AP's) fornecidos pela CONTRATADA;
- Básica: considera a utilização de equipamentos fornecidos pelo CONTRATANTE, com especificação técnica da CONTRATADA.

##### C- Fluxo de Execução do Serviço

- CONTRATANTE abre a demanda no Service Desk, informando o número do contrato que contém este serviço (caso o serviço não faça parte do contrato, o CONTRATANTE contatará a área de negócios).
- CONTRATADA valida as informações fornecidas pelo CONTRATANTE e avalia as condições e a complexidade para realização do serviço solicitado na demanda.



- CONTRATADA entrega proposta para o Gerente de Relacionamento, que fará a entrega para o CONTRATANTE.
- CONTRATANTE autoriza a execução da demanda, libera o acesso ao ambiente e disponibiliza a infraestrutura.
- CONTRATADA projeta, envia os equipamentos, se modalidade Padrão.
- CONTRATANTE dá o aceite no termo de responsabilidade de recebimento dos equipamentos, se modalidade Padrão.
- CONTRATADA faz a implantação, realiza monitoramento e propõe melhorias na solução.
- CONTRATANTE homologa o ambiente e dá o aceite na execução do serviço.
- CONTRATANTE envia equipamento AP para substituição pela CONTRATADA, se modalidade padrão.
- CONTRATADA executa o suporte solicitado com o acompanhamento do CONTRATANTE, caso necessário.
- Após o suporte, CONTRATANTE homologa o ambiente e dá o aceite na execução do serviço.

Um fluxo diferenciado poderá ser acordado, conforme disposto em contrato.

#### D- Local de Prestação do Serviço

- Nas instalações da CONTRATADA em Belo Horizonte.
- Para solução instalada em cidades do interior de Minas Gerais, o serviço será agendado junto à equipe técnica e executado por acesso remoto.

#### E- Elementos que Compõem o Serviço

- Equipe técnica de suporte e monitoramento.
- Firewall e segurança de rede.
- Switches.
- Controller.
- Servidor para instalação controller.
- Equipamentos da rede Wi-Fi Access Point-AP, se contratados.

#### F- Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço

- Software de gerenciamento da rede Wi-Fi.

#### G- Período da Disponibilização

- Dias úteis, das 8h às 12h e das 14h às 18h, ou conforme acordado com o CONTRATANTE.

#### H- Responsável pela Execução

- Gerência de Infraestrutura da CA.

#### I- O que não está no Escopo

- Acesso à Rede Governo.
- Acesso à Conexão de Alta Disponibilidade à Internet.
- Fornecimento de switch gerenciável.
- Instalação física dos equipamentos, mesmo que em substituição (quando a modalidade for Padrão).
- Recursos na instalação do CONTRATANTE para acesso remoto aos servidores na CONTRATADA.
- Insumo elétrico e lógico (canaletas, tomadas, cabos).
- Suporte técnico para resolução de problemas e incidentes relacionados aos equipamentos do

**CONTRATANTE.**

- Transferência de conhecimento para o CONTRATANTE ou terceiros.
- Cessão de peças para hardwares.

**J- Fluxo de Desativação do Serviço**

- CONTRATANTE abre a demanda no Service Desk, informando o número do contrato que contém esse serviço.
- CONTRATADA valida as informações fornecidas pelo CONTRATANTE para desativação e agenda com o CONTRATANTE uma data de entrega dos AP's instalados, se modalidade Padrão.
- CONTRATADA retira monitoramento dos equipamentos.
- CONTRATANTE envia os AP's instalados para a CONTRATADA se modalidade Padrão.
- CONTRATADA recebe os equipamentos e dá aceite no termo de devolução dos equipamentos, se modalidade Padrão.
- O faturamento será suspenso após a entrega dos equipamentos à CONTRATADA, se modalidade Padrão, ou após a retirada dos equipamentos do monitoramento, caso modalidade Básica.

Poderá ser acordado um fluxo diferenciado, de acordo com o disposto em contrato.

**K- Atendimento e Suporte**

O atendimento ao CONTRATANTE é feito através do Service Desk da CONTRATADA, que está disponível ao CONTRATANTE conforme descrito no capítulo 11.

O atendimento fora do horário comercial será acordado entre as partes, conforme as horas contratadas. A execução do serviço deverá ser acompanhada pelo CONTRATANTE através de reuniões em horário comercial ou apresentação dos relatórios de níveis de serviço.

**1.2. As especificidades dos serviços estão descritas abaixo:****1.2.1. Suporte Técnico a Ambientes de TIC**

- Suporte Técnico a Infraestrutura de Rede e Segurança - horário comercial.

No serviço de suporte técnico estão incluídos os seguintes serviços:

- Desinstalação dos equipamentos atuais e instalação de novos pontos de acesso;
- Mapeamento das configurações de uplink entre os switches “ Core e Acesso”, vlans e interfaces vlans, e roteamento.
- Configuração e execução do mapeamento realizado. Esta atividade será alinhada com o cliente e executada de preferência em horário e dia de baixa ou nenhuma permanência de usuário na FAPEMIG, pois requer atuação no switche Core da rede que é um ativo de criticidade alta.

**1.2.2. Gestão de Rede Wi-Fi**

- Gestão de Rede Wi-Fi.

**1.3. O serviço será executado pela CONTRATADA, em prazo a ser acordado entre as partes, a contar da**

data de publicação deste contrato.

## Cláusula 2ª - DOS NIVEIS DE SERVIÇO

2.1. A execução do objeto deste contrato deverá atender aos níveis de serviço acordados entre as partes, que serão monitorados conforme especificado abaixo:

### 2.1.1. Suporte Técnico a Ambientes de TIC

#### 2.1.1.1 Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores/Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados

<b>Indicador</b>	Índice de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, atendidas no prazo.
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	90,00%
<b>Objetivo do Indicador</b>	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pelo analista responsável, em no máximo 10h, dentro do período de 8h às 18h em dias úteis.
<b>Premissas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O serviço destina-se a clientes que são responsáveis pela administração de equipamentos e banco de dados instalados no ambiente Prodemege, ou nas suas instalações.</li> <li>• O serviço de Suporte Técnico a Ambientes de TIC é realizado “Sob Demanda”, mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato.</li> <li>• Deve haver o mínimo de 5 atendimentos no mês para gerar apuração do indicador.</li> </ul>
<b>Descrição do Indicador</b>	Entende-se por SLA de Atendimento, o tempo transcorrido entre o registro da solicitação pelo Cliente no Service Desk e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para agendamento da prestação do serviço.
<b>Periodicidade da Apuração</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo da</b>	$(TDA) = (TSA / TSR) \times 100$

<b>Apuração</b>	<p>TDA – % do Tempo de Atendimento</p> <p>TSA – Total de Solicitações Atendidas no Prazo</p> <p>TSR – Total de Solicitações Registradas no Service Desk</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p> <p>Nos meses em que o TSR for igual a zero, a aferição será de 100%.</p>
<b>Evidências</b>	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.
<b>Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.</li> <li>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</li> </ul>

#### 2.1.1.2 Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI e de Performance de Aplicações

<b>Indicador</b>	Índice de eficiência no cumprimento do prazo na prestação do serviço contratado.
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	80,00%
<b>Objetivo do Indicador</b>	Garantir que a atividade de instalação e configuração dos agentes de monitoramento seja realizada dentro do prazo estabelecido.
<b>Descrição do Indicador</b>	Representa a relação entre o prazo acordado para execução do serviço e o efetivamente decorrido.

<b>Periodicidade da Apuração</b>	De acordo com o macro definido no cronograma, acordado com o cliente.
<b>Mecanismo de Cálculo da Apuração</b>	<p><b>ECP = PA / PD</b></p> <p>ECP – Eficiência no Cumprimento do Prazo</p> <p>PA – Prazo Acordado, em dias</p> <p>PD – Prazo Decorrido, em dias</p> <p>Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, as novas datas definidas entrarão para o cálculo do ECP.</p>
<b>Evidências</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma acordado com o cliente, registrado na ferramenta de projeto com indicação da data base, e relatórios de progresso por marco.</li> <li>• Termo de recebimento do relatório do serviço.</li> <li>• O protocolo de entrega do termo de recebimento do relatório caracterizará a entrega do serviço por parte da Prodemge.</li> </ul>
<b>Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.</li> <li>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</li> </ul>

### 2.1.2. Gestão de Rede Wi-Fi

<b>Indicador</b>	Índice de solicitações relativas ao serviço abertas pelo cliente no Service Desk e atendidas no prazo.
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	<b>90,00%</b>

<b>Objetivo do Indicador</b>	Garantir que a solicitação aberta seja colocada em atendimento pelo analista responsável em no máximo 10 (dez) horas, dentro do período de 8h às 18h em dias úteis.
<b>Premissas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O serviço destina-se a clientes que contrataram o Serviço de Gestão de Rede Wi-Fi da Prodemge.</li> <li>• O serviço é realizado sob demanda, mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato.</li> <li>• Deve haver o mínimo de 5 atendimentos no mês para gerar apuração do indicador.</li> </ul>
<b>Descrição do Indicador</b>	Entende-se por SLA de Atendimento, o tempo transcorrido entre o registro da solicitação pelo cliente no Service Desk e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para agendamento da prestação do serviço.
<b>Periodicidade da Apuração</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo da Apuração</b>	$(TDA) = (TSA / TSR) \times 100$ <p>TDA – % do Tempo de Atendimento</p> <p>TSA – Total de Solicitações Atendidas no Prazo</p> <p>TSR – Total de Solicitações Registradas no Service Desk</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p> <p>Nos meses em que o TSR for menor ou igual a cinco, a aferição será de 100%.</p>
<b>Evidências</b>	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.
<b>Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.</li> <li>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</li> </ul>

2.2. O presente contrato será objeto de renegociação, caso a CONTRATANTE solicite alteração nos níveis de serviço, que deverá ser formalizada por termo aditivo.

**Cláusula 3ª – DA DEMANDA E VOLUMETRIA**

3.1. A execução do objeto terá como referência os valores de volumetria informados abaixo:

**3.1.1 Suporte Técnico a Ambientes de TIC**

- Horas profissionais a serem trabalhadas. (84 horas/ano)

**3.1.2 Gestão de Rede Wi-Fi**

- Administração por ambiente: (1)
- Quantidade de pontos de acesso: (44)

3.2 O presente contrato será objeto de renegociação, caso se verifique, durante a execução do serviço, alterações na demanda e volumetria, descritas no item 3.1., que deverão ser formalizadas por termo aditivo.

**Cláusula 4ª – DO VALOR, DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE**

4.1 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela execução dos serviços objeto do presente instrumento, o importe total de R\$ 40.488,00 (quarenta mil, quatrocentos e oitenta e oito reais), valor no qual já estão incluídas todas as despesas com a prestação do serviço descrito na Cláusula 1ª.

4.2 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela execução dos serviços objeto do presente instrumento, mediante comprovação da entrega dos produtos, conforme desembolso abaixo:

**4.2.1 Suporte Técnico a Ambientes de TIC**

<b>Serviço: Suporte técnico a Ambientes de TIC - Anual</b>					
<b>Item</b>	<b>Item</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor unitário (R\$)</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Valor total (R\$)</b>
1	Suporte Técnico a Infraestrutura de Rede e Segurança - horário comercial	Hora	139,00	84	11.676,00
<b>VALOR TOTAL DO SERVIÇO</b>					<b>11.676,00</b>

**4.2.2 Gestão de Rede Wi-Fi**

<b>Serviço: Gestão de Rede Wi-Fi - Modalidade Padrão</b>					
<b>Item</b>	<b>Fase</b>	<b>Unidade</b>	<b>Qtde.</b>	<b>Valor unitário (R\$)</b>	<b>Valor mensal (R\$)</b>
1	Administração por Ambiente	Un	1	641	641,00
2	Disponibilidade de Ponto de Acesso	Un	44,00	40	1.760,00
<b>VALOR MENSAL TOTAL</b>					<b>2.401,00</b>
<b>VALOR TOTAL DO SERVIÇO</b>					<b>R\$ 28.812,00</b>
(valor mensal X número de meses)					

4.3 Os pagamentos serão efetuados mensalmente de acordo com os valores previstos no item 4.1 sendo que as notas fiscais relativas aos serviços serão emitidas até o 5º dia útil de cada mês, com vencimento no 10º (décimo) dia após sua emissão.

4.4 No caso de descumprimento dos níveis de serviços definidos na Cláusula 2ª, os valores referenciados no item anterior sofrerão desconto, conforme tabela abaixo:

#### **4.4.1 Suporte técnico a Ambientes de TIC**

##### **4.4.1.1 Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores / Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados**

<b>Faixas de Ajuste</b>	<b>A partir de 85,00% e abaixo de 90,00%</b>	<b>Abaixo de 85,00%</b>
<b>Fatores de Ajuste</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>

##### **4.4.21.2 Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI e de Performance de Aplicações**

<b>Faixas de Ajuste</b>	<b>A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%</b>	<b>Abaixo de 70,00%</b>
-------------------------	--	-------------------------



<b>Fatores de Ajuste</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>
--------------------------	-----------	-----------

#### 4.4.2 Gestão de Rede Wi-Fi

<b>Faixas de Ajuste</b>	<b>A partir de 85,00% e abaixo de 90,00%</b>	<b>Abaixo de 85,00%</b>
<b>Fatores de Ajuste</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>

4.5 O indicador previsto na Cláusula 2ª, somente impactará o pagamento da CONTRATADA após decorridos 30 dias da publicação do contrato, mas serão aferidos desde o início do contrato de forma a proporcionar às partes contratantes um período de adaptação do referido indicador.

4.6 A realização dos descontos indicados na planilha acima não impede a aplicação de sanções à CONTRATADA por conta de inexecução contratual.

4.7 A CONTRATANTE terá até 15 (quinze) dias contados da disponibilização no Espaço Cliente do relatório da apuração do nível de serviço para contestar os resultados apresentados, caso o índice acordado não seja cumprido e devidamente justificado. À CONTRATADA ficará reservado o direito ao contraditório, a ser apresentado à CONTRATANTE em até 15 (quinze) dias contados do envio de confirmação de leitura do recebimento da contestação apresentada.

4.7.1 No caso de contestação, a CONTRATANTE deverá enviar e-mail para o endereço eletrônico gestaosla@prodemge.gov.br.

4.8 A aplicação dos ajustes, se houver, ocorrerá no mês subsequente à conclusão do processo descrito no item anterior.

4.9 Caracterizada a mora do contratante quanto ao pagamento dos valores devidos pelos serviços prestados, incidirão juros moratórios de 1% ao mês, hipótese em que será emitida nota de débito para liquidação dentro de 10 (dez) dias contados da sua emissão.

4.10 Os preços dos serviços continuados indicados na Cláusula Primeira serão reajustados após 12 meses, contados a partir do início da vigência do presente instrumento, tendo como indexador o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) ou outro índice que vier substituí-lo, acumulado nos últimos 12 (doze) meses, disponível 2 (dois) meses antes do término da vigência do contrato, conforme aprovação do Comitê de Governança Corporativa, OF.SEF.GAB.SEC.Nº608/2013.

4.10.1 Os preços reajustados não poderão ultrapassar o valor máximo para execução dos serviços no período, previsto no Cadernos de Serviços da Prodemge.

#### Cláusula 5ª – DOS RECURSOS FINANCEIROS

5.1. Pela prestação dos serviços ora contratados, a CONTRATADA será paga à conta de recursos do orçamento da CONTRATANTE consignados na(s) Dotação(ções) Orçamentária(s) abaixo e suas eventuais suplementações, para o exercício de 2020 e por sua correspondente, para exercícios subsequentes, desde

que constante do PPAG:

**2071.19.122.705.2500.0001.3.3.90.40.03.0.10.1.**

5.1.1. Os recursos consignados na(s) dotação(cões) orçamentária(s) supramencionada(s) serão objeto de empenho prévio bem como suas eventuais suplementações.

#### **Cláusula 6ª – DA VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO**

6.1. Este contrato vigorará por 12 (doze) meses a contar de sua publicação, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, sempre mediante a assinatura de Termo Aditivo, observado o limite máximo de 60 meses previsto no artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93, não sendo admitida a forma tácita.

#### **Cláusula 7ª – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

Constituem obrigações das partes:

##### **7.1. Suporte Técnico a Ambientes de TIC**

7.1.1. Da CONTRATADA:

7.1.1.1. Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes;

7.1.1.2. Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;

7.1.1.3. Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade na prestação do serviço;

7.1.1.4. Comunicar à CONTRATANTE sobre a restrição dos acessos ao servidor, caso seja necessário isolar o ambiente;

7.1.1.5. Emitir o termo de aceite, com a descrição do problema e a solução adotada, após a prestação do serviço.

7.1.2. Da CONTRATANTE:

7.1.2.1. Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes;

7.1.2.2. Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;

7.1.2.3. Indicar representante junto à CONTRATADA, informando endereço e contatos (telefone e e-mail) para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;

7.1.2.4. Responder por qualquer alteração de escopo na prestação do serviço;

7.1.2.5. Disponibilizar a infraestrutura de hardware, de software, do SGBD e demais componentes necessários à prestação do serviço com os respectivos contratos de licença de uso vigentes, bem como a documentação legal que permita a sua utilização;

7.1.2.6. Responder por quaisquer ocorrências advindas pelo não pagamento das licenças de uso;

7.1.2.7. Providenciar e acompanhar o acesso físico da equipe técnica da CONTRATADA ao ambiente do serviço, caso o acesso remoto não seja possível;

7.1.2.8. Aprovar a conclusão do serviço através do preenchimento do termo de aceite ou de homologação, que será encaminhado pela CONTRATADA após a prestação do serviço. A não manifestação da CONTRATANTE em até 3(três) dias úteis, após o recebimento do termo, implicará na aceitação do

serviço executado.

## **7.2. Gestão de Rede Wi-Fi**

### **7.2.1. Da CONTRATADA:**

7.32.1.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes.

7.32.1.2 Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato.

7.32.1.3 Dar aceite no termo de devolução dos equipamentos, se modalidade Padrão.

7.32.1.4 Comunicar ao CONTRATANTE qualquer anormalidade na prestação do serviço.

7.32.1.5 Emitir o termo de aceite, com a descrição do problema e a solução adotada, após a prestação do serviço, quando necessário.

### **7.2.2. Da CONTRATANTE:**

7.2.2.1. Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes.

7.2.2.2. Prover a CONTRATADA de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço.

7.2.2.3. Fornecer hardware com as especificações técnicas definidas pela CONTRATADA para a instalação do software de gerenciamento da rede Wi-Fi.

7.2.2.4. Indicar representante junto à CONTRATADA, informando endereço e contato.

7.2.2.5. Fornecer telefone e e-mail para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações.

7.2.2.6. Ter previamente contratado e instalado o serviço Conexão de Alta Disponibilidade de Internet.

7.2.2.7. Disponibilizar interfaces em switches gerenciáveis (POE e Não POE).

7.2.2.8. Adequar infraestrutura elétrica para instalação dos AP's.

7.2.2.9. Dar aceite no termo de responsabilidade de recebimento dos equipamentos, se modalidade Padrão.

7.2.2.10. Responder por qualquer alteração de escopo na prestação do serviço.

7.2.2.11. Responder por quaisquer ocorrências advindas pelo não pagamento das licenças de uso.

7.2.2.12. Providenciar e acompanhar o acesso físico da equipe técnica da CONTRATADA ao ambiente do serviço, caso o acesso remoto não seja possível.

7.2.2.13. Aprovar a conclusão do serviço por meio do preenchimento do termo de aceite ou de homologação, que será encaminhado pela CONTRATADA após a prestação do serviço. A não manifestação do CONTRATANTE em até 3 (três) dias úteis após o recebimento do termo implicará na aceitação do serviço executado.

## **Cláusula 8ª - DA CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA**

8.1 As partes tratarão confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos:

8.1.1 Os documentos, dados e informações produzidos ou guardados no âmbito deste contrato poderão ser disponibilizados, quando caracterizados como públicos, de forma ativa por meio da sua divulgação espontânea, ou por meio de requerimento encaminhado à unidade responsável pela tutela da informação solicitada, nos termos do artigo 7º da lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

8.1.2 Os documentos, dados e informações de que trata o item 8.1.1 poderão ser classificados nos termos dos artigos 23 e 24 da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, sem prejuízo das demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

8.1.3 A CONTRATADA não é titular das informações por ela tratadas e/ou armazenadas. A liberação de

acesso às informações depende de prévia autorização expressa do titular, nos termos e limites dispostos na Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

8.2 A CONTRATANTE assume o compromisso de sempre permanecer em conformidade com as recomendações de segurança da informação e com os preceitos estabelecidos pela Política de Segurança da Informação da CONTRATADA.

8.3 A CONTRATANTE assume o compromisso de alertar, imediatamente, a CONTRATADA dos incidentes de segurança ocorridos e identificados nos seus ativos de tecnologia da informação (TI).

### **Cláusula 9ª – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

9.1 A CONTRATADA, obriga-se, sempre que aplicável, a atuar no presente Contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

9.2 No presente Contrato, a CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.

9.3 A CONTRATADA tratará os dados pessoais segundo os ditames e interesses da CONTRATANTE, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, nos termos do artigo 39 da Lei nº 13.709/2018.

9.4 A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, por meio eletrônico, em até 3 (três) dias úteis de qualquer incidente de segurança detectado no âmbito das atividades da CONTRATADA que implique vazamento de dados pessoais.

9.5 A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais referentes à execução deste contrato, mediante acordo prévio entre as partes.

9.6 O presente Contrato não transfere a propriedade de quaisquer dados da CONTRATANTE para a CONTRATADA, nos termos do item (9.2) desta cláusula.

### **Cláusula 10ª – DA CESSÃO, SUCESSÃO E TRANSFERÊNCIA**

O presente Contrato não poderá ser objeto de cessão, sucessão e transferência, por qualquer que seja a forma e título.

### **Cláusula 11ª – DA ALTERAÇÃO**

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, mediante Termo Aditivo, nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme previsão do artigo 65, §1º da Lei nº 8.666/93.

### **Cláusula 12ª – DOS TRIBUTOS**

Os tributos e taxas que gravem ou venham a gravar este instrumento serão de responsabilidade da parte a que, por força da lei, couber seu recolhimento.

### **Cláusula 13ª – DA FISCALIZAÇÃO**

13.1 A CONTRATANTE, por meio do setor/servidor responsável pelo serviço contratado, acompanhará e fiscalizará a fiel execução deste contrato, promovendo a aferição qualitativa dos serviços prestados, sem prejuízo da fiscalização exercida pela CONTRATADA.

13.2 Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência a CONTRATADA do sucedido, fazendo-o por escrito, bem assim das providências exigidas para sanar a falha ou defeito apontado.

13.3 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do ajuste, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aqueles provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

13.4 A CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços ora contratados, caso os mesmos afastem-se das especificações constantes da Cláusula Primeira.

### **Cláusula 14ª - DA RESCISÃO**

14.1 As regras de rescisão do presente Contrato seguirão as disposições dos artigos 77 a 80 da Lei Federal nº 8.666/93;

14.1.1 No caso de rescisão provocada por inadimplemento da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes do contrato até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

14.1.2 No caso de rescisão unilateral, hipóteses enumeradas nos incisos I a XII e XVII do art. 78, da Lei Federal nº 8.666/93, a CONTRATANTE não indenizará a CONTRATADA, salvo pelos fornecimentos e serviços aceitos definitivamente; permitida a devolução da garantia, se houver.

14.1.3 Nos casos de serviços essenciais, a CONTRATANTE poderá ocupar provisoriamente bens móveis, imóveis, pessoal e serviços vinculados ao objeto do Contrato, na hipótese da necessidade de acautelar apuração administrativa de faltas contratuais pela CONTRATADA, bem como na hipótese de rescisão do Contrato administrativo.

14.2 O Contrato poderá ser rescindido, por mútuo acordo, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem qualquer ônus, multa ou indenização para a Parte Denunciante, respeitando o artigo 79, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/93.

14.3 As partes entregarão, no momento da rescisão, a documentação e o material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.

14.4 No procedimento que visar à rescisão do vínculo Contratual, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

14.5 O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

14.5.1 Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.5.2 Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.5.3 Indenização e multas.

### **Cláusula 15ª - DAS PENALIDADES**

15.1 As penalidades aplicáveis pela inadimplência a qualquer das obrigações assumidas neste instrumento são as previstas nos arts. 86, 87, 88 da Lei nº 8.666, de 1993, e no art. 38 do Decreto Estadual 45.902, de 27/01/2012.

15.2 O descumprimento, total ou parcial, das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência da CONTRATADA, sujeitando-a às seguintes penalidades:

I - advertência que será aplicada sempre por escrito;

II – multa a ser aplicada nas hipóteses de inexecução total ou parcial das obrigações assumidas à razão de 0,1% (um décimo por cento), sobre o valor total dos serviços em que as obrigações não foram cumpridas, não podendo exceder, cumulativamente, 10% (dez por cento) do valor do contrato.

III – suspensão temporária de participação em licitação e impedimentos de contratar com a Administração, por prazo não superior a dois anos;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, nos termos do Art.87 da Lei nº 8.666/93 e do art. 38, III do Decreto Estadual nº 45.902/2012.

15.3 A multa poderá ser aplicada, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa a CONTRATADA, no caso de descumprimento de qualquer cláusula ou condição do contrato ou do edital.

15.4 O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido à CONTRATANTE no prazo de 05 (cinco) dias a contar da data da notificação, podendo ainda, ser descontado das Notas Fiscais e/ou Faturas por ocasião do pagamento, ou cobrado judicialmente.

15.5 As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 15.2 desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada ampla defesa a CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato. O prazo para defesa na hipótese de aplicação da sanção prevista no inciso IV é de 10 (dez) dias a contar de sua intimação.

15.6 Nenhuma parte será responsável perante a outra pelos atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, observado o disposto na Lei de Licitações.

15.7 A aplicação de penalidades somente ocorrerá após a devida apuração em processo administrativo, observado o contraditório e a ampla defesa.

### **Cláusula 16ª – DAS CLÁUSULAS SUPERVENIENTES**

A CONTRATANTE e a CONTRATADA, a qualquer momento posterior à assinatura do presente instrumento, poderão, em comum acordo, incluir novas cláusulas de Segurança da Informação, por meio de termo

aditivo, desde que presentes novas circunstâncias, procedimentos, soluções, ferramentas, sistemas ou equipamentos que tragam vulnerabilidade ou que permitam a redução dos riscos a qualquer das partes.

### **Cláusula 17ª – DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL DA DISPENSA DE LICITAÇÃO**

O processo de Dispensa de Licitação que ampara a presente contratação fundamenta-se nas hipóteses previstas nos incisos VIII e XVI do artigo 24, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

### **Cláusula 18ª – DA PUBLICAÇÃO**

A publicação do extrato do presente instrumento, no órgão oficial de imprensa de Minas Gerais, correrá a expensas da CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal 8.666/93 de 21/06/1993.

### **Cláusula 19ª – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

19.1 A mera tolerância das partes em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato não implicará perdão, renúncia, novação ou alteração do pactuado.

19.2 A CONTRATADA não se responsabiliza por atos praticados pela CONTRATANTE, seus prepostos ou sucessores, assim como por qualquer indenização à CONTRATANTE, ou a terceiros, por danos ou lucros cessantes cujas causas possam ser atribuídas direta ou indiretamente à má utilização dos serviços ou produtos ora contratados.

19.3 O presente Contrato não gera qualquer vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e os profissionais da CONTRATADA, não cabendo à CONTRATANTE nenhuma responsabilidade trabalhista ou previdenciária em função dos serviços prestados.

19.4 Qualquer reclamação sobre a inexecução ou deficiente execução dos serviços ora contratados deverá ser feita pela CONTRATANTE à CONTRATADA sempre por escrito e a esta entregue mediante protocolo, no endereço constante no preâmbulo deste instrumento, não se admitindo a forma verbal.

### **Cláusula 20ª – DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, bem como nos demais regulamentos e normas administrativas nacionais e estaduais, que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

### **Cláusula 21ª - DO FORO**

Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, capital do Estado de Minas Gerais, para solução de litígio ou conflito resultante da execução do contrato ora ajustado, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com seu(s) anexo(s), o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

Camila Pereira de Oliveira Ribeiro  
Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças  
FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Ladimir Lourenço dos Santos Freitas  
Diretor Técnico  
Representante legal da CONTRATADA  
COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE

Roberto Tostes Reis  
Diretor - Presidente  
Representante legal da CONTRATADA  
COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE



Documento assinado eletronicamente por **Ladimir Lourenço Dos Santos Freitas, Diretor(a)**, em 20/01/2021, às 16:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Tostes Reis, Diretor Presidente**, em 21/01/2021, às 16:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Camila Pereira de Oliveira Ribeiro, Diretora**, em 22/01/2021, às 11:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **24356214** e o código CRC **C410DA29**.