



ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Ata de Registro de Preços nº 0008/2017

Pregão Eletrônico nº 20160017

Processo nº 4839445/2016

Aos 30 dias do mês de outubro de 2017, na sede da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE, foi lavrada a presente Ata de Registro de Preços, conforme deliberação da Ata do Pregão Eletrônico nº 20160017 do respectivo resultado homologado, publicado no Diário Oficial do Estado em 13/09/2017, às fls 9, do Processo nº 4839445/2016, que vai assinada pelo titular da Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE, gestor(a) do Registro de Preços, pelos representantes legais dos detentores do registro de preços, todos qualificados e relacionados ao final, a qual será regida pelas cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO FUNDAMENTO LEGAL

O presente instrumento fundamenta-se:

I. No Pregão Eletrônico nº 20160017

II. Nos termos do Decreto Estadual nº 28.087, de 10/1/2006, publicado D.O.E de 12/1/2006.

III. Na Lei Federal n.º 8.666, de 21.6.93 e suas alterações.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

A presente Ata tem por objeto o Registro de Preço para futuras e eventuais aquisições de Módulos componentes de um Sistema de Monitoramento Eletrônico de Trânsito com Tecnologia IP e dotado de Leitura Automática de Placas de Veículos, compreendendo instalação, manutenção, suporte técnico, atualizações de versões de software e garantia pelo período de 36 (trinta e seis) meses, bem como conectividade, cujas especificações e quantitativos encontram-se detalhados no Anexo I – Termo de Referência do edital de Pregão Eletrônico nº 20160017 que passa a fazer parte desta Ata, juntamente com as propostas de preços apresentadas pelos prestadores de serviços classificados em primeiro lugar, conforme consta nos autos do Processo nº 4839445/2016.

Subcláusula Única – Este instrumento não obriga a Administração a firmar contratações, exclusivamente por seu intermédio, podendo realizar licitações específicas, obedecida a legislação pertinente, sem que, desse fato, caiba recurso ou indenização de qualquer espécie aos detentores do registro de preços, sendo-lhes assegurado a preferência, em igualdade de condições.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA VALIDADE DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

A presente Ata de Registro de Preços terá validade pelo prazo de 12 (doze) meses contados a partir da data da sua assinatura.

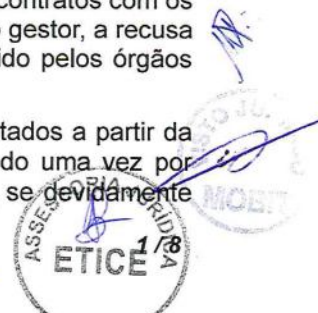
CLÁUSULA QUARTA – DA GERÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Caberá à ETICE – Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará o gerenciamento deste instrumento, no seu aspecto operacional e nas questões legais, em conformidade com as normas do Decreto Estadual nº 28.087/2006, publicado no D.O.E de 12/1/2006.

CLÁUSULA QUINTA – DA UTILIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Em decorrência da publicação desta Ata, o participante do SRP, poderá firmar contratos com os prestadores de serviços, com preços registrados, devendo comunicar ao órgão gestor, a recusa do detentor de registro de preços em executar o serviço no prazo estabelecido pelos órgãos participantes.

Subcláusula Primeira – O fornecedor terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da convocação, para a assinatura do contrato. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez por igual período, desde que solicitado durante o seu transcurso e, ainda assim, se devidamente





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ

justificado e aceito.

Subcláusula Segunda – Na assinatura do contrato será exigida a comprovação das condições de habilitação exigidas no edital, as quais deverão ser mantidas pela contratada durante todo o período da contratação.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

Os signatários desta Ata de Registro de Preços assumem as obrigações e responsabilidades constantes no Decreto Estadual de Registro de Preços nº 28.087/2006.

Subcláusula Primeira – Competirá ao órgão gestor do Registro de Preços, o controle e administração do SRP, em especial, as atribuições estabelecidas nos incisos I ao VI, do art. 13, do Decreto Estadual nº 28.087/2006.

Subcláusula Segunda – Caberá ao órgão participante, as atribuições que lhe são conferidas nos termos dos incisos I a V, do art. 14, do Decreto Estadual nº 28.087/2006.

Subcláusula Terceira – O detentor do registro de preços, durante o prazo de validade desta Ata, fica obrigado a:

a) atender os pedidos efetuados pelo(s) órgão(s) ou entidade(s) participante(s) do SRP, bem como aqueles decorrentes de remanejamento de quantitativos registrados nesta Ata, durante a sua vigência.

b) fornecer os bens ofertados, por preço unitário registrado, nas quantidades indicadas pelo participante do Sistema de Registro de Preços.

c) responder no prazo de até 5 (cinco) dias a consultas do órgão gestor de Registro de Preços sobre a pretensão de órgão/entidade não participante (carona)

d) Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta comercial, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.

Subcláusula Quarta – Caberá a contratada providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da contratante.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PREÇOS REGISTRADOS

Os preços registrados são os preços unitários ofertados nas propostas das signatárias desta Ata, os quais estão relacionados no Mapa de Preços dos itens, anexo a este instrumento e servirão de base para futuras execuções de serviços observadas as condições de mercado.

CLÁUSULA OITAVA – DA REVISÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

Os preços registrados só poderão ser revistos nos casos previstos no art. 22, do Decreto Estadual nº 28.087/2006.

CLÁUSULA NONA – DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

Os preços registrados na presente Ata, poderão ser cancelados de pleno direito, nas situações previstas no art. 23, e na forma do art. 24, ambos do Decreto Estadual nº 28.087/2006.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS CONDIÇÕES PARA A AQUISIÇÃO

As aquisições dos bens que poderão advir desta Ata de Registro de Preços serão formalizadas por meio de instrumento contratual a ser celebrado entre o órgão participante/interessados e o prestador de serviço.

Subcláusula Primeira – Caso o fornecedor classificado em primeiro lugar, não cumpra o prazo estabelecido pelo(s) órgão(s) participante(s), ou se recuse a executar o serviço, terá o seu registro de preço cancelado, sem prejuízo das demais sanções previstas em lei e no instrumento contratual.





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ

Subcláusula Segunda – Neste caso, o órgão participante comunicará ao órgão gestor, competindo a este convocar sucessivamente por ordem de classificação, os demais prestadores de serviços.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO

Subcláusula Primeira – Quanto à entrega:

- a) O objeto contratual deverá ser entregue em conformidade com as especificações, prazos e locais estabelecidos no Anexo I – Termo de Referência do edital.
- b) A entrega e implantação dos pontos de monitoramento, incluindo a conectividade eventualmente contratada, ocorrerá de forma agrupada, considerando a quantidade máxima de até 30 (trinta) pontos de monitoramento por grupo e um prazo para implantação de até 03 (três) meses por grupo.
- c) Considerando o interesse da Administração e a capacidade de fornecimento da contratada, uma quantidade máxima de pontos por grupo superior a 30 poderá ser pactuada.
- d) O prazo acima referido será contado da ordem de instalação de grupo de pontos de monitoramento até a CONTRATANTE ser validamente informada de que todos os equipamentos e serviços dos pontos de controle do referido grupo estão disponíveis para serem testados quanto à adequação a este Termo de Referência, estando em perfeito estado de funcionamento.
- e) A contratada deverá apresentar os equipamentos inicialmente ao almoxarifado da CONTRATANTE em horário previamente combinado para conferência prévia, antes de deslocar os mesmos para a destinação definitiva, conforme ANEXO B – **LOCALIZAÇÃO DOS PONTOS DE CONTROLE**. A conferência dos equipamentos deverá ser efetuada por representante da equipe técnica da CONTRATADA juntamente com representante da equipe técnica da CONTRATANTE, nas dependências da CONTRATANTE.
- f) Caso haja inconsistência entre os equipamentos previstos no Edital e na proposta comercial apresentada pelo licitante e os de fato entregues à CONTRATANTE, essa notificará a CONTRATADA formalmente a respeito da ocorrência, sem prejuízo da eventual aplicação de sanções previstas no instrumento contratual e na melhor forma do direito. A CONTRATADA deverá acolher imediatamente as notificações acerca de quaisquer inconsistências entre os componentes entregues e os previstos na sua proposta comercial.
- g) Deverá acompanhar os equipamentos toda a documentação técnica original, completa e atualizada, contendo os manuais e guias de instalação bem como qualquer outra documentação exigida no ANEXO C – **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E CONDIÇÕES MÍNIMAS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS**.
- h) Os locais e condições da prestação dos serviços deverão observar os Anexos B e C deste Termo de Referência.
- i) Os atrasos ocasionados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificados até 2 (dois) dias úteis antes do término do prazo de entrega, e aceitos pela contratante, não serão considerados como inadimplemento contratual.

Subcláusula Segunda – Quanto ao recebimento:

- a) PROVISORIAMENTE, mediante recibo, para efeito de posterior verificação da conformidade do objeto com as especificações, devendo ser feito por pessoa credenciada pela contratante no prazo de 15 (quinze) dias da comunicação referida no subitem 6.1.1.2. do Termo de Referência.
- b) DEFINITIVAMENTE, sendo expedido termo de recebimento definitivo, após verificação da qualidade e da quantidade do objeto, certificando-se de que todas as condições estabelecidas foram atendidas e, conseqüente aceitação das notas fiscais pelo gestor da contratação, devendo haver rejeição no caso de desconformidade.
- c) O prazo para o recebimento definitivo será de até 45(quarenta e cinco) dias contados do recebimento provisório.
- d) É condição imprescindível para o recebimento em caráter definitivo a realização de ensaios de funcionamento in loco, onde quaisquer das funcionalidades e características do sistema, a





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ

critério exclusivo da CONTRATANTE, poderão ser verificadas, devendo o sistema estar plenamente em conformidade com as especificações técnicas constantes da proposta comercial, do Termo de Referência e dos seus anexos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PAGAMENTO

O pagamento advindo do objeto da Ata de Registro de Preços será proveniente dos recursos do(s) órgão(s) participante(s) e será efetuado da seguinte forma: para o **ITENS 2, 4 e 5** da planilha do subitem 4 deste Termo de Referência, em até 10(dez) dias úteis da conclusão do mês de assistência ou conectividade já prestada, contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura devidamente atestada pelo gestor da contratação, mediante crédito em conta corrente em nome da contratada, exclusivamente no Banco Bradesco S/A.

Subcláusula Primeira – A nota fiscal/fatura que apresente incorreções será devolvida à contratada para as devidas correções. Nesse caso, o prazo de que trata o subitem anterior começará a fluir a partir da data de apresentação da nota fiscal/fatura corrigida.

Subcláusula Segunda – Não será efetuado qualquer pagamento à contratada, em caso de descumprimento das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

Subcláusula Terceira – É vedada a realização de pagamento antes da execução do objeto ou se o mesmo não estiver de acordo com as especificações do Anexo I – Termo de Referência do edital do Pregão Eletrônico nº **20160017**.

Subcláusula Quarta – Os pagamentos encontram-se ainda condicionados à apresentação dos seguintes comprovantes:

a) Documentação relativa à regularidade para com a Seguridade Social (INSS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Trabalhista e Fazendas Federal, Estadual e Municipal.

Subcláusula Quinta – Toda a documentação exigida deverá ser apresentada em original ou por qualquer processo de reprografia, obrigatoriamente autenticada em cartório. Caso esta documentação tenha sido emitida pela internet, só será aceita após a confirmação de sua autenticidade.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Subcláusula Primeira – O fornecedor que praticar quaisquer das condutas previstas no art. 32, do Decreto Estadual nº 28.089/2006, sem prejuízo das sanções legais nas esferas civil e criminal, estará sujeito às seguintes penalidades:

a) Multa de 10% (dez por cento) sobre o preço total do (s) item(ns) registrado(s) .

b) Impedimento de licitar e contratar com a Administração, sendo, então, descredenciado no cadastro de fornecedores da Secretaria do Planejamento e Gestão (SEPLAG), do Estado do Ceará, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo da multa prevista neste instrumento e das demais cominações legais.

Subcláusula Segunda – O fornecedor recolherá a multa por meio de Documento de Arrecadação Estadual (DAE), podendo ser substituído por outro instrumento legal, em nome do órgão contratante. Se não o fizer, será cobrada em processo de execução.

Subcláusula Terceira – Nenhuma sanção será aplicada sem garantia da ampla defesa e contraditório, na forma da lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

15.1. Fica eleito o foro do município de Fortaleza do Estado do Ceará, para conhecer das questões relacionadas com a presente Ata que não possam ser resolvidas pelos meios administrativos.

Assinam esta Ata, os signatários relacionados e qualificados a seguir, os quais firmam o compromisso de zelar pelo fiel cumprimento das suas cláusulas e condições.





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ

SIGNATÁRIOS:

EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ – ETICE

CNPJ: 03.773.788/0001-67

Endereço: Av. Pontes Vieira, 220 – São João do Tauape, CEP: 60.130-240 Fortaleza/CE.

Nome do Titular: Adalberto Albuquerque de Paula Pessoa

Cargo: Presidente

CPF: 144.638.678-35

RG: 2004002072606

Assinatura: _____



EMPRESA: CONSÓRCIO CEARÁ SEGURO - CNPJ: 28.787.987/0001-55, formado pelas empresas:

- MOBIT - MOBILIDADE, ILUMINAÇÃO E TECNOLOGIA LTDA

CNPJ: 16.383.848/0001-87

Endereço: Rodovia BR 116, Nº 10.000-A Bairro: Jangurussu CEP:60.870-812 - Fortaleza/CE

Telefone: (85) 4006.1200 / 4006.1243

Email: salatecnica@mobitbrasil.com.br

- AREA TECNOLOGIA LTDA - ME

CNPJ: 67.989.871/0001-50

Endereço: Av. Dom Luís, nº 880 – Sala 506 – Edifício Top Center – CEP:60.160-196 Fortaleza/CE

Telefone: (85) 3089.8282

Email: jfujita@areautomacao.com

Nome do Responsável legal: Walden Meireles Prata

Cargo: Assessor Comercial

CPF: 073.486.903-78

RG: 458.789 2ª via SSP/CE

Assinatura: _____





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ

ANEXO ÚNICO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 0008/2017
MAPA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS

Este documento é parte da Ata de Registro de Preços acima referenciada, celebrada entre a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE e os prestadores de serviços, cujos preços estão a seguir registrados por item, em face da realização do Pregão Eletrônico nº 20160017.

1. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

Item	Código Item	Especificação do Item	Quantidade	Preço Unitário Registrado
EMPRESA REGISTRADA: CONSÓRCIO CEARÁ SEGURO Contato: Walden Meireles Prata / Telefone: (85) 4006.1200 / E-mail: salatecnica@mobitbrasil.com.br				
GRUPO 01 – SISTEMA DE MONITORAMENTO ELETRÔNICO DE TRÂNSITO COM TECNOLOGIA IP E DOTADO DE LEITURA AUTOMÁTICA DE PLACAS.				
2	3003-1	Assistência Técnica para 1(um) Módulo de Coleta de Imagem - MCI durante 36 meses Marca: EIT – RS CONTROL Fabricante: Trana Tecnologia da Informação e Construções LTDA Modelo/Versão: RS CONTROL / 2.0	176	R\$ 73.500,00
4	2943-2	Assistência Técnica para 1(um) Módulo de Gerenciamento Central - MGC durante 36 meses	18	R\$ 38.500,00
5	2579-8	Conectividade para 1(um) Módulo de Coleta de Imagem - MCI durante 36 Meses	176	R\$ 34.982,11

DADOS / ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Grupos/ Itens	Dados	Assistência Técnica
Grupo 1 (Itens 2, 4 e 5)	Nome Empresa	MOBIT - MOBILIDADE, ILUMINAÇÃO E TECNOLOGIA LTDA
	CNPJ	16.383.848/0001-87
	Telefones Empresa	(85) 4006.1200 / (85) 4006.1243
	Nome Contato	Jailson Rodrigues / Luciana Santana
	Telefones Contato	(85) 99185.0690 / (85) 98116.4718
	Endereço	Rodovia BR 116, Nº 10.000-A Bairro: Jangurussu CEP:60.870-812 - Fortaleza/CE
	Email contato	contratos@mobitbrasil.com.br
	Site abertura chamado	etice.mobitbrasil.com.br/atendimento
	Telefone para abertura de chamado	(85) 4006.1858 – Kátia / Rodrigo





GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ

2 ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO SISTEMA

2.1 Mediante contratação do item de compra específico, Deverá ser fornecido serviço de suporte e assistência técnica durante 36 (trinta e seis) meses, a contar da emissão do Termo de Recebimento Definitivo de cada equipamento adquirido, podendo o mesmo, a critério da CONTRATANTE, ser prorrogado de acordo com a legislação vigente e a necessidade da Administração.

2.1.1 O período acima especificado poderá ser estendido, considerando o quantitativo total de meses de suporte técnico registrado em ata e aditamentos na forma da lei.

2.1.2 O serviço de Suporte Técnico será on-site e a assistência deverá ser executada nos locais de instalação dos componentes do sistema.

2.1.3 Para efeitos do cumprimento do subitem 4.1.3.1.1 (ANEXO C do Edital), será considerada parte da assistência técnica o fornecimento da energia elétrica necessária à operação dos equipamentos de campo em cada ponto de controle.

2.2 Os serviços de assistência técnica deverão ser prestados diretamente pelo fabricante ou através de sua rede de assistência técnica autorizada localizada no Estado do Ceará, devidamente comprovado por declaração e/ou cópia do contrato. A empresa indicada para prestar o serviço de assistência técnica deve possuir, pelo menos 2 (dois) técnicos certificados pelo fabricante com habilitação para prestar os serviços técnicos nos equipamentos apresentados, devidamente comprovados. As comprovações referidas neste item deverão ser apresentadas até a data da assinatura da Ata de registro de preços, estando dispensadas comprovações referentes a componentes de diminuto valor econômico e que possam ser facilmente substituídos por serem padronizados.

2.3 A CONTRATADA manterá cadastro de, pelo menos, 04 (quatro) servidores indicados pela CONTRATANTE com permissão para, em seu nome, abrir chamados de assistência técnica e utilizar os serviços de suporte.

2.4 Durante o período de vigência do suporte técnico, incluindo suas extensões, deverão também ser fornecidos serviços de manutenção preventiva e corretiva da solução.

2.5 O serviço de manutenção preventiva, de caráter periódico, incluirá todos os ajustes, regulagens, calibrações, configurações e demais intervenções necessárias ao bom funcionamento do sistema, dentro dos requisitos funcionais especificados para os subsistemas, excluindo aquelas em que haja a necessidade de reposição de componentes listados como itens de compra neste termo de referência.

2.6 A CONTRATADA deverá apresentar documentação detalhando plano de manutenção preventiva, contendo no mínimo a descrição de cada serviço a ser executado e a periodicidade necessária.

2.6.1 As manutenções preventivas, quando ensejarem paralisação do serviço prestado, deverão ser informadas à CONTRATANTE, que agendará data mais oportuna no caso de desejar acompanhar a realização da atividade.

2.6.2 O tempo da realização da manutenção preventiva com paralisação do serviço prestado será considerado no cálculo do Indicador Nº 3: Índice de Disponibilidade de Ponto de Controle (IDPC), subitem 10.6.3 do TR.

2.6.3 Relatórios mensais listando os procedimentos efetuados, com identificação dos equipamentos, técnico responsável e período da manutenção deverão ser enviados para a CONTRATANTE para acompanhamento.

2.6.4 Durante a vigência do contrato de assistência técnica, o plano de manutenção preventiva deverá possibilitar o funcionamento dos equipamentos dentro dos requisitos funcionais especificados.

2.6.5 A limpeza das lentes das câmeras componentes dos MCIs será parte integrante da manutenção preventiva, ocorrendo no máximo a cada 30(trinta) dias, salvo justificativa técnica para a não necessidade de tal manutenção no sistema contratado, a ser avaliada para a CONTRATANTE.

2.7 O serviço de manutenção corretiva, de caráter eventual, terá por finalidade colocar o equipamento em perfeitas condições de uso, logo que se detecte qualquer anormalidade em seu funcionamento, e deverá ser prestado no local da instalação dos equipamentos, no regime 24x7, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7(sete) dias por semana, incluindo feriados e finais de semana.

2.7.1 O serviço de manutenção corretiva será dividido em duas fases: avaliação e correção.



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO CEARÁ

2.7.1.1 Na fase de avaliação, a CONTRATADA identificará os fatores causadores da ineficiência do equipamento com problema, gerando documentação pertinente que deverá conter necessariamente a relação dos componentes a serem substituídos que não se encontram acobertados por garantia no caso avaliado, com a devida comprovação dos motivos de exclusão da garantia, quando foi o caso.

2.7.1.2 Na fase de correção, a CONTRATADA efetuará de fato os reparos necessários ao equipamento em falha.

2.7.1.2.1 Caso se constate por meio da fase de avaliação do serviço de manutenção corretiva que se necessita de substituição de componentes não acobertados por garantia, a CONTRATANTE deverá autorizar tal substituição e adquirir tais componentes para que a CONTRATADA conclua a fase de correção.

2.7.1.2.2 Caso não haja a necessidade de substituição de componentes ou se os componentes a serem substituídos estiverem acobertados por garantia a CONTRATADA deverá efetuar em ato contínuo a fase de correção da manutenção corretiva.

2.7.1.2.3 A CONTRATADA deverá utilizar apenas peças e componentes novos, de primeiro uso e originais do fabricante dos equipamentos quando efetuar manutenção corretiva.

6.8 A remoção de quaisquer componentes ou equipamentos durante o processo de manutenção deverá ser comunicado à CONTRATANTE em relatório específico logo após a ocorrência do fato.

2.9 As novas versões, releases, atualizações e correções dos softwares e firmware dos hardwares contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE e devidamente aplicados sem ônus durante o período do Contrato e devem contemplar:

2.9.1 Fornecimento de novas versões de programas - logo após a contratação e sempre que for lançada nova versão ou release de qualquer programa integrante do conjunto de software fornecidos na solução;

2.9.2 Download de drivers, firmwares, patches, atualizações dos programas e manuais técnicos a partir do sítio Internet do fabricante do produto;

2.9.3 Todas as atualizações, novas versões e releases dos programas que fizerem parte da solução da CONTRATADA e outros que venham a ser fornecidos por meio do contrato entre as partes ou que sejam necessários para a continuidade do funcionamento de todas as características constantes das especificações técnicas;

2.9.4 Notificação à CONTRATANTE sobre lançamento de atualizações de programas: a CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE em prazo não superior a 10 (dez) dias sobre a disponibilidade de novas versões e releases dos softwares que fizerem parte da solução fornecida.

2.10 Para abertura e gerenciamento dos chamados de suporte técnico e manutenção a CONTRATADA deverá disponibilizar número telefônico próprio para tal fim e possuir aplicação específica acessada via WEB, em português brasileiro, que permita a visualização do histórico de todos os serviços executados.

2.10.1 A atualização dos chamados abertos deverá ter periodicidade mínima diária.

2.10.2 O registro de chamados deverá poder ser feito durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia e 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados e finais de semana.

2.10.3 A liberação dos meios para o registro de chamados de manutenção e assistência técnica é condição indispensável para o início da prestação dos serviços.

2.10.4 Pelo menos um dos relatórios providos pelo sistema deverá implementar o mecanismo de cálculo do Indicador N° 2: Índice de Descumprimento de Prazos de Chamados (IDPCHT), previsto no subitem 10.6.2 deste anexo, exibindo automaticamente o IDPCHT, de acordo com o período e o ponto de controle solicitado.

2.11 As manutenções corretivas e suporte técnico, em regime de 24x7x365, deverão ser executados conforme prazos especificados no subitem 10.7 – ANEXO C do Edital.

2.12 A detecção das falhas nos serviços inerentes à prestação do serviço será de responsabilidade da CONTRATADA, não estando a CONTRATANTE impedida de comunicar àquela a ocorrência de falhas de que tome conhecimento.

2.13 As falhas identificadas pela CONTRATADA, durante a vigência do contrato e da prestação do serviço, deverão ser informadas à CONTRATANTE e registradas, para acompanhamento no sistema de suporte de que trata o subitem 6.10 – ANEXO C do Edital.

