



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

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Ata de Registro de Preços nº 2018/0926
Pregão Eletrônico nº 20180008-ETICE
Processo nº 2397203/2018

Aos 15 dias do mês de fevereiro de 2019, foi lavrada a presente Ata de Registro de Preços, conforme deliberação da Ata do Pregão Eletrônico nº 20180008 do respectivo resultado homologado, publicado no Diário Oficial do Estado em 06/12/2018, às fls 7, do Processo nº 2397203/2018, 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 20180008-ETICE
- II. Nos termos do Decreto Estadual nº 32.824, de 11/10/2018, publicado D.O.E de 11/10/2018.
- III. Na Lei Federal nº 8.666, de 21.6.93 e suas alterações.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

A presente Ata tem por objeto o Registro de Preços para futuros e eventuais Serviços de Implantação, Operacionalização, Monitoramento Proativo 24x7 e Manutenção de Solução de Infraestrutura de Comunicação de rede sem fio WiFi, Processamento e Armazenamento de Dados para suportar a gestão de compartilhamento de conteúdo, cujas especificações e quantitativos encontram-se detalhados no Anexo I – Termo de Referência do edital de Pregão Eletrônico nº 20180008 que passa a fazer parte desta Ata, com as propostas de preços apresentadas pelos prestadores de serviços / fornecedores classificados em primeiro lugar, conforme consta nos autos do Processo nº 2397203/2018.

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 (meses) contado a partir da data da sua publicação.

CLÁUSULA QUARTA – DA GERÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Caberá a 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 32.824/2018, publicado no D.O.E de 11/10/2018.

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 / fornecedores, 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 prestador de serviço / fornecedores 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 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 32.824/2018.

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 VII, do art. 17, do Decreto Estadual nº 32.824/2018.

Subcláusula Segunda – Caberá ao órgão participante, as atribuições que lhe são conferidas nos termos dos incisos I a V, do art. 18, do Decreto Estadual nº 32.824/2018.



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

Subcláusula Terceira – O detentor do registro de preços, durante o prazo de validade desta Ata, fica obrigado 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.
- executar os serviços ofertados, por preço unitário registrado, nas quantidades indicadas (pelo participante) do Sistema de Registro de Preços.
- 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.
- Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, 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 dos detentores de preços 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. 23, do Decreto Estadual nº 32.824/2018.

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. 25, e na forma do art. 26, ambos do Decreto Estadual nº 32.824/2018.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS CONDIÇÕES PARA AS CONTRATAÇÕES

Os serviços / aquisições que poderão advir desta Ata de Registro de Preços serão formalizadas por meio de instrumento contratual a ser celebrado entre o órgão participante/interessado e o prestador de serviço / fornecedor.

Subcláusula Primeira – Caso o prestador de serviço / 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.

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 / fornecedores.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ENTREGA E DO RECEBIMENTO

Subcláusula Primeira – Quanto à entrega:

- O objeto contratual deverá ser entregue em conformidade com as especificações estabelecidas neste instrumento, nos locais indicados pela contratante e que poderão ser em qualquer localidade do Estado do Ceará, nos prazos especificados na tabela abaixo, contados a partir do recebimento da ordem de serviço ou ordem de fornecimento ou instrumento hábil.
- 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.
- Caso a instalação não ocorra por problemas de infraestrutura não motivados pela CONTRATADA, o fato deve ser informado à CONTRATANTE, mediante ofício protocolado na sede da Contratante.

ITEM	Tipo de Serviço	Limite Máximo
1	Plataforma Distribuída de Comunicação e Acesso (PDCA) - Tipo 1	90 dias
2	Plataforma Distribuída de Comunicação e Acesso (PDCA) - Tipo 2	90 dias
3	Pontos de acesso interno	90 dias
4	Pontos de acesso externo	90 dias
5	Plataforma Básica	90 dias





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

6	Solução de Compartilhamento de Conteúdo, Operacionalização, Gestão e Monitoramento Proativo	90 dias
7	Solução de Gestão de Wi-Fi, Operacionalização e Monitoramento Proativo 24x7	90 dias
8	Plataforma Distribuída de Comunicação e Acesso (PDCA) - Tipo 1 – AQUISIÇÃO	30 dias
9	Plataforma Distribuída de Comunicação e Acesso (PDCA) - Tipo 2 – AQUISIÇÃO	30 dias
10	Pontos de acesso interno – AQUISIÇÃO	90 dias
11	Pontos de acesso externo – AQUISIÇÃO	90 dias
12	Plataforma Básica – AQUISIÇÃO	90 dias
13	Treinamento na Solução Distribuída para Compartilhamento de Conteúdo	30 dias
14	Elaboração de Projeto para a Rede sem Fio WIFI	30 dias

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.

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.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PAGAMENTO

O pagamento advindo do objeto desta Ata de Registro de Preços será proveniente dos recursos do(s) órgão(s) participante(s) e será efetuado até 15 (quinze) dias 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, conforme Lei nº 15.241, de 06 de dezembro de 2012.

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 20180008.

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.

Subcláusula Sexta – Serviços com entrega até o dia 15 (quinze) do mês serão pagos em sua totalidade do valor mensal no mês subsequente a entrega, enquanto que serviços entregues posteriormente a essa data só serão pagos em sua totalidade do valor mensal 2 (dois) meses após o mês da entrega.



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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Subcláusula Primeira – O prestador de serviço / 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 prestador de serviço / 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

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.

Signatários:



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 DO CEARÁ CONECTADO - CNPJ: 32.392.204/0001-01 - Rua Miguel Dibe, nº 32 – Sala 05 - Engenheiro Luciano Cavalcante - CEP: 60.811-130 Fortaleza/CE - Tel: (85) 3265.9885, formado pelas empresas:

- **ELCOMA – COMPONENTES E MATERIAIS ELETRÔNICOS LTDA (EMPRESA LÍDER DO CONSÓRCIO)**

CNPJ: 04.199.007/0001-35

Endereço: Av. Barbosa Lima, nº 149/104 – Bairro do Recife CEP: 50.030-330 Recife/PE

Telefone: (81) 3103.0777

Email: julio.gil.freire@elcoma.com.br / tereza.vaz@elcoma.com.br

- **KIT INTEGRAÇÃO EM TECNOLOGIA LTDA**

CNPJ: 03.187.170/0001-15

Endereço: Rua Padre Roma, 541 – Paramirim CEP: 52.060-060 Recife/PE

Telefone: (81) 3139.8100

- **SCA SISTEMA DE INFORMÁTICA LTDA**

CNPJ: 35.325.703/0001-74

Endereço: Av. Dezanete de agosto, 1936 – Casa Forte CEP: 52.061-540

Telefone: (81) 3081.5244

Nome do Responsável legal: Júlio Gil Simões Freire

Empresa: ELCOMA – COMPONENTES E MATERIAIS ELETRÔNICOS LTDA

CPF: 042.411.078-42

RG: 1.816.943 SSP/PE

Assinatura: _____



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

**ANEXO ÚNICO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 2018/0926 -
MAPA DE PREÇOS DOS BENS E 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 fornecedores/prestadores de serviços, cujos preços estão a seguir registrados por item, em face da realização do Pregão Eletrônico nº 20180008-ETICE.

1. EMPRESA REGISTRADA: CONSÓRCIO DO CEARÁ CONECTADO

Contato: Júlio Gil - Telefone: (81) 3103.0777 - E-mail: julio.gil.freire@elcoma.com.br / tereza.vaz@elcoma.com.br

2. DAS ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

GRUPO 1 - SISTEMA DE REDES DE DADOS SEM FIO SERVIÇOS, SERVIÇOS SOB DEMANDA E AQUISIÇÕES

Item	Especificação do Item			Qtde	Preço anual Unitário Registrado	Total Preço anual
1	Plataforma Distribuída de Comunicação e Acesso (PDCA) - Tipo 1, previsão uso de 36 (trinta e seis) meses.	Modelo	Fabricante	150	R\$ 49.000,00	R\$ 7.350.000,00
	Controladora WiFi	SWARM.EDU BBG3-SM4	Elcoma			
	Solução de Segurança do Serviço de Rede Sem Fio – SRSF:	SWARM.EDU BBG3-SM4	Elcoma			
	Switch 8 portas PoE	TL-SG2210P	TP-link			
	No-Break	Powerpack SE 2kVA+ 4 Baterias 6-FM-9	Makelsan			
	Rack interno de 6U	6UP350	Fibracem			
2	Plataforma Distribuída de Comunicação e Acesso (PDCA) - Tipo 2, previsão uso de 36 (trinta e seis) meses.	Modelo	Fabricante	200	41.900,00	R\$ 8.380.000,00
	Controladora WiFi	SWARM.EDU LITE BBG1-NXC	Elcoma			
	Solução de Segurança do Serviço de Rede Sem Fio – SRSF:	SWARM.EDU LITE BBG1-NXC	Elcoma			
	Switch 8 portas PoE	TL-SG2210P	TP-link			
	No-Break	Powerpack SE 2kVA+ 4 Baterias 6-FM-9	Makelsan			
	Rack interno de 6U	6UP350	Fibracem			



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

3	Ponto de acesso interno, previsão uso de 36 (trinta e seis) meses.	Modelo	Fabricante	2.250	R\$ 8.400,00	R\$ 18.900.000,00	
		VB-2x2ACW2c-0	Elcoma				
4	Ponto de acesso externo, previsão uso de 36 (trinta e seis) meses.	Modelo	Fabricante	1.100	R\$ 10.800,00	R\$ 11.880.000,00	
		VB-2x2ACW2c-1.67	Elcoma				
5	Plataforma Básica, previsão uso de 36 (trinta e seis) meses.	Modelo	Fabricante	750	R\$ 6.500,00	R\$ 4.875.000,00	
		Switch 8 portas PoE	TL-SG2210P				TP-link
		Equipamento de alimentação elétrica	Station II 600BI - 27395				SMS
		Rack interno de 6U	6UP350				Fibracem
6	Solução de Compartilhamento de Conteúdo, Operacionalização, Gestão e Monitoramento Proativo, pelo período de 12 (doze) meses.	Modelo	Fabricante	430.000	R\$ 21,00	R\$ 9.030.000,00	
		Plataforma EduServer	SCA				
7	Solução de Gestão de Wi-Fi, Operacionalização e Monitoramento Proativo 24x7, pelo período de 12 (doze) meses.	Modelo	Fabricante	5.500	R\$ 3.120,00	R\$ 17.160.000,00	
		Spectrum UIM Network flow analysis BSI	CA				
8	Plataforma Distribuída de Comunicação e Acesso (PDCA) - Tipo 1 - AQUISIÇÃO	Modelo	Fabricante	150	R\$ 45.000,00	R\$ 6.750.000,00	
		Controladora WiFi	SWARM.EDU BBG3-SM4				Elcoma
		Solução de Segurança do Serviço de Rede Sem Fio - SRSF:	SWARM.EDU BBG3-SM4				Elcoma
		Switch 8 portas PoE	TL-SG2210P				TP-link
		No-Break	Powerpack SE 2kVA+ 4 Baterias 6-FM-9				Makelsan
		Rack interno de 6U	6UP350				Fibracem



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

9	Plataforma Distribuída de Comunicação e Acesso (PDCA) - Tipo 2 - AQUISIÇÃO	Modelo	Fabricante	200	R\$ 44.500,00	R\$ 8.900.000,00
	Controladora WiFi	SWARM.EDU LITE BBG1-NXC	Elcoma			
	Solução de Segurança do Serviço de Rede Sem Fio - SRSF:	SWARM.EDU LITE BBG1-NXC	Elcoma			
	Switch 8 portas PoE	TL-SG2210P	TP-link			
	No-Break	Powerpack SE 2kVA+ 4 Baterias 6-FM-9	Makelsan			
	Rack interno de 6U	6UP350	Fibracem			
10	Ponto de acesso interno - AQUISIÇÃO	Modelo	Fabricante	2.250	R\$ 4.950,00	R\$ 11.137.500,00
		VB-2x2ACW2c-0	Elcoma			
11	Ponto de acesso externo - AQUISIÇÃO	Modelo	Fabricante	1.100	R\$ 7.700,00	R\$ 8.470.000,00
		VB-2x2ACW2c-1.67	Elcoma			
12	Plataforma Básica - AQUISIÇÃO	Modelo	Fabricante	750	R\$ 6.510,00	R\$ 4.882.500,00
	Switch 8 portas PoE	TL-SG2210P	TP-link			
	Equipamento de alimentação elétrica	Station II 600BI - 27395	SMS			
	Rack interno de 6U	6UP350	Fibracem			
13	Treinamento na Solução Distribuída para Compartilhamento de Conteúdo	_____	_____	72	R\$ 17.500,00	R\$ 1.260.000,00
14	Elaboração de Projeto para a Rede sem Fio WiFi	_____	_____	750	R\$ 2.900,00	R\$ 2.175.000,00
15	Serviço Técnico Especializado	_____	_____	20.000	R\$ 395	R\$ 7.900.000,00
Total Geral:						R\$ 129.050.000,00

3. DADOS / ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Grupos/ Itens	Dados	Assistência Técnica
(Itens 1 a 15)	Nome Empresa	ELCOMA – COMPONENTES E MATERIAIS ELETRÔNICOS LTDA
	CNPJ	04.199.007/0001-35
	Telefones Empresa	(81) 3103.0777
	Nome Contato	Renan Chaves
	Telefones Contato	(81) 98176-9839
	Endereço	Av. Barbosa Lima, nº 149/104 – Bairro do Recife CEP: 50.030-330 Recife/PE



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

Site abertura chamado	http://suporte.elcoma.com.br/
Telefone para abertura de chamado	(81) 98176-9839

4.1 DAS CONDIÇÕES DE GARANTIA, SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

4.1.1 **Garantia, Suporte, Assistência Técnica para todos os itens**

- 4.1.1.1 Os requisitos para prestação dos serviços, incluindo características funcionais dos produtos, deverão ser observados pelo CONTRATADO de forma a atender integralmente a todos os requisitos apresentados. O não atendimento a qualquer desses requisitos ou prazos, por completo ou em parte, sujeitará o CONTRATADO à aplicação das sanções contratuais cabíveis.
- 4.1.1.2 Todos os dispositivos de hardware (pontos de acesso interno e externos e componentes do PDCA e da Plataforma Básica) devem ser novos, sem uso e em perfeito funcionamento;
- 4.1.1.3 O CONTRATADO deverá prestar, ao longo da vigência do contrato, serviços de assistência técnica o qual deve assegurar a continuidade do pleno funcionamento dos equipamentos. O referido serviço deverá abranger o atendimento e providências na ocorrência de falhas em qualquer componente dos equipamentos, inclusive substituição de peças, garantindo a compatibilidade com as especificações técnicas do contrato;
- 4.1.1.4 A substituição de peças está inclusa no serviço de assistência técnica, portanto não acarretará em nenhum tipo de ônus para o CONTRATANTE;
- 4.1.1.5 A abertura de chamados relativos à assistência técnica para o *hardware* será realizada a partir da Central de Orientação ao Cliente Interno do CONTRATANTE, devendo o CONTRATADO fornecer serviço centralizado para abertura de chamados, seja através de *sites* na Internet ou disponibilizando atendimento 0800;
- 4.1.1.6 O período de execução dos serviços de assistência técnica será de 08:00 às 17:00 horas, em dias úteis. Qualquer horário diferente deste deverá ser previamente acordado entre as partes;
- 4.1.1.7 O início do prazo para solução de problemas deverá ser contabilizado a partir do registro da ocorrência junto ao CONTRATADO, que deverá fornecer um número de registro. O prazo para solução se encerra com o término do atendimento que será caracterizado pelo momento em que o equipamento estiver disponível para uso, em perfeitas condições de funcionamento e no local originalmente designado pelo CONTRATANTE, conforme aceite do responsável pela unidade do CONTRATANTE onde se encontra o equipamento.
- 4.1.1.8 As peças que forem utilizadas na execução dos reparos deverão ser originais, novas e de configuração igual ou superior às substituídas, guardando conformidade com os requisitos do Edital;
- 4.1.1.9 A contratada deverá disponibilizar com frequência mensal através de página na Internet, correio eletrônico ou impresso, ao longo da vigência do contrato, relatório com informações sobre todos os atendimentos ocorridos no período, até o quinto dia útil do mês subsequente ao mês de referência do relatório, para efeito de confrontação com os controles internos do CONTRATANTE. O Relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 4.1.1.9.1 Número do chamado;
- 4.1.1.9.2 Número de série do equipamento;
- 4.1.1.9.3 Identificação do técnico executor do atendimento;
- 4.1.1.9.4 Data e hora de abertura do incidente;
- 4.1.1.9.5 Data e hora do fechamento do incidente (caso já tenha ocorrido);
- 4.1.1.9.6 Descrição sucinta do incidente;
- 4.1.1.9.7 Relação das peças substituídas;
- 4.1.1.9.8 Descrição sucinta da solução do incidente (caso já tenha ocorrido).
- 4.1.1.10 Caso nenhum atendimento seja realizado no período, o CONTRATADO deverá sinalizar essa situação para o CONTRATANTE através da Internet, correio eletrônico ou correspondência impressa.
- 4.1.1.11 O CONTRATADO deverá disponibilizar, caso o CONTRATANTE solicite, os registros das ordens de serviços, referentes aos chamados de assistência técnica, ocorridas até 180 (cento e oitenta) dias antes da solicitação do CONTRATANTE, via WEB;

4.1.2 **Garantia, Suporte, Assistência Técnica e Gerenciamento Proativo para os itens de 01 a 05.**

- 4.1.2.1 A CONTRATADA deverá prover serviço de gestão, operacionalização e monitoramento proativo de dispositivos segundo o especificado no item 7 (seção 4.1.7 e subseções) do edital.
- 4.1.2.2 Para os itens 01 e 02 a CONTRATADA deverá prover garantia, suporte e assistência técnica no compartilhamento de conteúdo, operacionalização, gestão e monitoramento proativo segundo o



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

especificado no item 4.1.3 e subseções (Garantia, Suporte, Assistência Técnica e Gerenciamento Proativo para o item 06) abaixo;

4.1.3 Garantia, Suporte, Assistência Técnica e Gerenciamento Proativo para o item 06

4.1.3.1 Serviços de Manutenção da Plataforma Sistêmica Integrada

- 4.1.3.1.1 Cabe a CONTRATADA efetuar a manutenção da Plataforma implantada, se necessário no local de instalação da Plataforma (on-site), incluindo as adaptações realizadas e rotinas implementadas.
- 4.1.3.1.2 Fazem parte da manutenção os seguintes serviços:
 - 4.1.3.1.2.1 Efetuar correções de erros no sistema.
 - 4.1.3.1.2.2 Efetuar alterações no sistema decorrentes de mudança de legislação.
 - 4.1.3.1.2.3 Disponibilizar novas versões, resultantes de alterações legais, correções de erro, melhorias do produto por iniciativa do fornecedor.
 - 4.1.3.1.2.4 Esclarecimento de dúvidas.
- 4.1.3.1.3 Todas as ocorrências identificadas pelos técnicos da contratada e/ou reportadas pela equipe técnica e de usuários da CONTRATANTE, deverão ser registradas pela contratada, mantendo um relatório de diário de ocorrências (RDO), que deverá ser atualizado diariamente e disponibilizado para a CONTRATANTE. O RDO deverá registrar, no mínimo, a data/hora da ocorrência, quem realizou, tratamento/ Plataforma dado a ocorrência e data/hora da Plataforma do problema.

4.1.3.2 Serviços de Garantia de Atualização de Software

- 4.1.3.2.1 A CONTRATADA deverá prestar serviços de garantia de atualização tecnológica dos softwares fornecidos, durante o período vigência do contrato.
- 4.1.3.2.2 A CONTRATADA deverá prover atualizações dos sistemas operacionais fornecidos, de forma a garantir atualização tecnológica da Plataforma, com, no máximo, 6 (seis) meses após a efetiva publicação das novas versões para o mercado, desde que os mesmos sejam compatíveis com as versões existentes no mercado das aplicações fornecidas.
- 4.1.3.2.3 A CONTRATADA deverá prover atualizações dos aplicativos fornecidos, de forma a garantir atualização tecnológica da Plataforma, com, no máximo, 6 (seis) meses após a efetiva publicação das novas versões para o mercado, desde que os mesmos sejam compatíveis com a versão do sistema operacional instalado.
- 4.1.3.2.4 A Plataforma deverá permitir que a atualização dos PDCA seja feita a partir da Central de Dados, permitindo desta forma a uniformização das versões e soluções de softwares disponíveis nos diversos servidores que irão compor a Plataforma contratada.
- 4.1.3.2.5 A liberação de novas versões ou releases deverá ser precedida da devida homologação a ser feita pela equipe técnica da CONTRATANTE em prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir da apresentação pela CONTRATADA das novas versões ou releases, ficando a mesma obrigada a manter estas atualizações pelo período de um ano após a sua liberação.
- 4.1.3.2.6 A CONTRATADA deverá prover atualizações de software durante a vigência do contrato, para todo conjunto de software fornecido, conforme especificação deste documento.

4.1.3.3 Serviços de Garantia de Atualização Tecnológica

- 4.1.3.3.1 Fornecimento de novas versões dos softwares e demais aplicativos solicitados, de forma a disponibilizar evoluções tecnológicas implementadas.
- 4.1.3.3.2 Implementação de manutenções corretivas no sistema operacional e demais aplicativos solicitados, para correção de possíveis falhas dos softwares, decorrentes de erros ou problemas na sua implementação, de forma a garantir o seu perfeito funcionamento.
- 4.1.3.3.3 O serviço de atualização deverá ser prestado através de rotinas automáticas de atualização, configuráveis pelos administradores do sistema, com o seguinte escopo nos prazos abaixo especificados:
 - 4.1.3.3.4 Versão: Serviços relacionados com a atualização de aplicativos incorporados e cuja atualização não tenha impedimentos de ordem técnica e que representem evolução tecnológica relevante em sua utilização. Periodicidade máxima de cada versão: 12 meses.
 - 4.1.3.3.5 Release: Serviços relacionados com a atualização dos softwares incorporados e que representem correções de problemas reportados pelos desenvolvedores de impacto para a utilização, segurança ou estabilidade do software. Periodicidade máxima de cada release: 6 meses.
- 4.1.3.3.6 O CONTRATANTE comunicará ao CONTRATADO, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, acerca de qualquer realocação de equipamento. Nesse caso, o CONTRATADO deverá prestar o serviço de assistência técnica do referido equipamento no local para onde o mesmo for realocado.

4.1.4 Garantia, Suporte, Assistência Técnica para os itens 08 a 12



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

- 4.1.4.1 Todos os equipamentos devem ser fornecidos com garantia on-site por 36 meses contra defeitos de fabricação;
- 4.1.4.2 A CONTRATADA não substituirá a solução, dispositivos em que o hardware seja avariado por acidentes, operação indevida ou negligente, transporte, intempéries climáticas, vandalismo, descargas elétricas provenientes de raios e trovões, furações, ventanias, inundações, desabamentos e outros desastres naturais.
- 4.1.4.3 A prestação dos serviços de assistência técnica deverá ocorrer remotamente ou no local onde o equipamento estiver instalado;
- 4.1.4.4 O SLA mínimo a ser atendido é:
 - 4.1.4.4.1 Região metropolitana de Fortaleza: 24 horas;
Outras regiões: 8 horas para correções remotas. Quando as correções necessitarem deslocamento o SLA será de 24 horas contadas a partir da chegada do técnico no local.