CONTRATO Nº 3/2025

Processo nº 10034.002191/2024-96

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL E FORNECIMENTO DE GARANTIA OFERECIDA POR EMPRESA CREDENCIADA JUNTO AO FABRICANTE (S) PARA SWITCHES ETHERNET, SWITCHES S A N *(STORAGE AREA NETWORK)* E *SOFTWARES* DE GERENCIAMENTO DOS SWITCHES, INSTALADOS NAS DEPENDÊNCIAS DA EMGEA, QUE ENTRE SI CELEBRAM A EMPRESA GESTORA DE ATIVOS S.A – EMGEA E A L8 GROUP S.A.

A **EMPRESA GESTORA DE ATIVOS S.A. – EMGEA**, empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda, criada pelo Decreto nº 3.848, de 26 de junho de 2001, conforme autorização prevista no art. 7º da Medida Provisória nº 2.155, de 22 de junho de 2001, atual Medida Provisória nº 2.196-3, de 24 de agosto de 2001, regendo-se pelo Estatuto Social aprovado pela Ata da 27ª Assembleia Geral Extraordinária, de 13 de março de 2025, publicado no Diário Oficial da União de 02 de fevereiro de 2024, com sede no Setor Bancário Sul - SBS, Quadra 02, bloco "B", em Brasília/DF, CEP.: 70.070-902, cadastrada sob o CNPJ/MF nº 04.527.335/0001-13 e Inscrição Estadual nº 07.423.948/001-92, representada por seu Diretor-Presidente, Sr. FERNANDO DAMATA PIMENTEL, brasileiro, casado, economista, portador da Carteira de Identidade nº. 1.***.**0, expedida pela Secretaria de Segurança Pública do estado de Minas Gerais, inscrito no CPF sob o nº. ***.845.316-**, residente em Belo Horizonte/MG e domiciliado em Brasília/DF, designado pelo Conselho de Administração da Emgea, conforme Ata nº. 106 e 108 da Reunião Extraordinária realizada em 24 de março de 2023 e 18 de abril de 2023, respectivamente, e Termo de Posse de 3 de maio de 2023, e pelo Diretor de Administração Substituto,. Sr **ROMULO GREFICCE MIGUEL MARTINS**, brasileiro, solteiro, advogado, portador da Carteira de Identidade nº. 1.***.**2, expedida pela Secretaria de Segurança Pública de Minas Gerais, inscrito no CPF sob o nº. ***.424.106-**, residente em Belo Horizonte/MG e domiciliado em Brasília/DF, designado pelo Conselho de Administração da Emgea, conforme Ata nº. 110 da Reunião Extraordinária realizada em 28 de abril de 2023, e Termo de Posse de 03 de maio de 2023, doravante denominada de **CONTRATANTE**, e de outro lado **a L8 GROUP S.A**, cadastrada(o) no CNPJ/MF sob o nº 19.952.299/0001-02, estabelecida(o) na Rua Padre Cesari Lelli nº 1255, bairro Centro Industrial, na cidade de Quatro Barras-PA, CEP.: 83.420-000, neste ato representada(o) pelo Sr. **LUCIANO DIOGO FERNANDES**, portadora(o) do CPF nº ***.279.810-** e do RG nº 2*.***.***-*8, daqui por diante denominada(o) **CONTRATADA(O)**, resolvem celebrar o presente Contrato, para atender às necessidades da **CONTRATANTE,** em conformidade com o que consta do **Processo SEI nº 10034.002191/2024-96** referente ao **Pregão Eletrônico nº 00003/2025**, com fundamento na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e na Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, conforme condições previstas neste Contrato e seus anexos, vinculados ao Edital do **Pregão nº 00003/2025**, passando a proposta da **CONTRATADA**, independentemente de sua transcrição, a fazer parte integrante e

complementar deste Contrato, que se regerá pelas cláusulas e condições seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de suporte técnico operacional e fornecimento de garantia oferecida por empresa credenciada junto ao fabricante para *switches Ethernet, switches SAN (Storage Area Network)* e *softwares* de gerenciamento, instalados nas dependências da EMGEA, de acordo com as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo I do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão e seus anexos, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA DESCRIÇÃO DO OBJETO

2.1. As especificações técnicas detalhadas dos *switches* e *softwares* de gerenciamento dos switches estão descritas no Anexo I do Termo de Referência.

2.2. Renovação de garantia de funcionamento dos switches descritos no Anexo I do Termo de Referência junto a empresa credenciada junto ao(s) fabricante(s);

2.3. Prestação de serviço de suporte técnico operacional pela empresa contratada;

2.4. Garantia de funcionamento dos switches descritos no Anexo I do Termo de Referência prestada pela empresa credenciada ao(s) fabricante(s) dos mesmos.

2.5. Fornecimento de documentação que comprove que o licitante é credenciado pelo fabricante.

2.6. Otimização e ajustes nas configurações dos switches prestados pela empresa credenciada junto ao(s) fabricante(s).

2.7. Entrega de documentação contendo o planejamento e o plano de ação relativo às intervenções a serem realizadas.

2.8. Documentação dos serviços executados.

2.9. Migração dos equipamentos para outro local sempre que necessário e sob demanda da Emgea.

2.10. Instalação das atualizações de versão dos *softwares* proprietários.

2.11. Sempre que houver novas versões de *softwares*, *firmwares* ou outros elementos lógicos dos equipamentos a CONTRATADA deve promover as devidas atualizações.

2.12. Durante o período de garantia a contratada deve efetuar a troca de peças ou a troca do equipamento sempre que for constatado algum problema que impeça o funcionamento parcial ou total do equipamento.

2.13. Testes nos equipamentos para identificar inconsistências, falhas de configuração ou de sistema, falhas de arquitetura física e lógica e proposição de novos cenários para melhoria do ambiente.

2.14. A CONTRATADA, sempre que solicitada, deve promover diagnósticos de ambiente e de equipamentos para propor otimizações e melhorias, inclusive quanto à arquitetura, sempre atendendo as melhores práticas no manuseio dos equipamentos.

2.15. Para os serviços de configuração, instalação e manutenção, a CONTRATADA deve aplicar as melhores práticas, desenvolver e sugerir melhorias no conjunto da solução e nos equipamentos, componentes e *software.*

2.15.1. Para qualquer intervenção de configuração, instalação e manutenção, a CONTRATADA deve preencher uma Ordem de Serviço a ser entregue à Emgea e aprovada pela Sutec, e, concluído o serviço, relatar as atividades realizadas e repassar o conhecimento técnico, quando couber.

2.16. A CONTRATADA deve garantir a atualização dos códigos, microcódigos, *firmwares*, *drivers* e *softwares* instalados, provendo o fornecimento de novas versões por necessidade de correção de problemas ou por implementação de novos *releases*, durante o período da vigência deste contrato.

2.17. Sempre que necessário a Emgea solicitará à CONTRATADA configuração, reconfiguração de linhas de códigos, *zone(s)*, *LUN(s)* e análise para identificação e correção de erros.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA

3.1. O prazo de vigência do Contrato será de 1 (um) ano, com termo inicial na data de sua assinatura, podendo, por interesse da CONTRATANTE, ser prorrogado até o prazo limite de 5 (cinco) anos fixado no artigo 71 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e alterações posteriores.

3.2. Da mesma forma o contrato poderá ser rescindido antecipadamente em caso de aquisição de novos switches ou suprimido ou redimensionado, desde que a contratante notifique a contratada com antecedencia mínima de 30 (trinta) dias.

4. CLÁUSULA QUARTA– PREÇO

4.1. O valor global estimado do Contrato é de até R$ 189.999,96 (cento e oitenta e nove mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa e seis centavos).

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. Os recursos orçamentários estão previstos no Programa de Dispêndios Globais – PDG da EMGEA para o exercicio 2025, aprovado pelo Decreto nº 12.280, de 29.11.2024, e estão classificados, da seguinte forma:

Conta Contábil	Rubrica Orçamentária	Item Orçamentário
452.06.06 – Despesas Serv. Terc. Equipamento TI	2.205.010.000 - Serviços de Terceiros Tecnologia da Informação	1080 - Manutenção de Equipamentos e Sistemas TI

6. CLÁUSULA SEXTA – AVALIAÇÃO DE NIVEIS DE SERVIÇO (ANS)

6.1. Excetuados os casos fortuitos e os motivos de força maior e demais exceções estabelecidas no presente, o não cumprimento total ou parcial do Contrato sujeitará a CONTRATADA, além das demais penalidades previstas no contrato, a aplicação dos seguintes abatimentos nos pagamentos devidos à CONTRATADA, por meio da emissão de Registros de não conformidades:

Tabela de referência para emissão de registros de não conformidades.

Item	Critério de abertura de Não Conformidade	Pontos de Não Conformidade	Medição
1	Atitudes antiéticas com linguajar ríspido, demonstrando falta de cortesia e educação com a Fiscalização e demais empregados da **CONTRATANTE**.	05(cinco) pontos para cada evento.	Mensal
4	Atendimento de chamado de manutenção preventiva e corretiva fora dos prazos estabelecidos.	05(cinco) pontos, acrescidos de mais 01 (um) ponto para cada dia adicional de demora no atendimento, limitado a 10 (dez) pontos.	Mensal
7	Reposição de peças e ou componentes em prazo superior a 10 (dez) dias corridos da comunicação da falha ou da solicitação de reparo, em se tratando de peças/componentes que não impeçam a garantia de funcionamento dos sistemas objetos deste instrumento.	05 (cinco) pontos, acrescido de mais 01 (um) ponto para cada semana de demora no atendimento, limitado a 10 (dez) pontos.	Mensal
8	Telefone de contato (inclusive o de serviço de emergência) inoperante.	05 (um) ponto a cada dia fora de operação, limitado a 10 (dez) pontos.	Mensal

9	Não realização, ou realização parcial, de manutenção preventiva, conforme prevista neste instrumento.	20 (vinte) pontos pela não realização da manutenção 20 (vinte) pontos pela não conclusão dos trabalhos	Mensal
10	Falha nas manutenções preventivas mensais ou corretivas que provoquem mal funcionamento nos equipamentos do objeto do contrato de forma a ocasionar acidentes a funcionários da **CONTRATADA** ou danos ao patrimônio d a **C O N T R A T A N T E ,** devendo responsabilizar-se**.**	20 (vinte) pontos por ocorrência.	Mensal
11	Não realização de testes de funcionamento dos sistemas durante as manutenções preventiva e corretiva.	10 (vinte) pontos pela não realização do teste.	Mensal
12	Ausência ou uso inadequado de ferramentas e softwares específicos para manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.	10 (dez) pontos para cada ocorrência registrada pela Fiscalização.	Mensal
13	Ausência ou uso inadequado de Equipamentos de Proteção Individual	10 (cinco) pontos para cada ocorrência registrada pela Fiscalização.	Mensal
14	Não uso de uniforme ou crachá de identificação.	05 (cinco) pontos.	Mensal
15	Imprecisão nas informações ou falha na prestação de informações quando solicitada pela Fiscalização.	05 (cinco) pontos para cada ocorrência registrada pela Fiscalização.	Mensal
16	Não encaminhamento das ordens de serviços de manutenção preventiva mensal e corretiva até o 5º dia útil após a execução das manutenções por meio de correspondência eletrônica.	05 (cinco) pontos, acrescido de mais 01 (um) ponto para cada dia de demora no atendimento, limitado a 10 (dez) pontos.	Mensal
17	Remoção e descarte de materiais em desacordo com o estabelecido no item 9.	05 (cinco) ponto para cada ocorrência registrada pela Fiscalização.	Mensal
18	Atendimento a solicitações formais (Ofícios; e-mails; Ordens de Serviços, etc.) em tempo superior a 60 (sessenta) horas da solicitação.	05 (cinco) pontos, acrescido de mais 01 (um) ponto para cada dia de demora no atendimento, limitado a 10 (dez) pontos.	Mensal
19	Erro de diagnóstico que tenha representado ônus financeiro para a Contratante.	10 (dez) pontos para cada evento.	Mensal

***Nos casos de recebimento de um registro de não conformidade, a Contratante terá um prazo de 02 (dois) dias úteis para apresentar suas justificativas que poderão ou não ser aceitas pela Fiscalização.

6.2. As justificativas não aceitas sujeitaqrão a CONTRATADA a abatimento nos valores devidos pela Empresa Gestora de Ativos – EMGEA, conforme abaixo:

$$\text{Valor do Abatimento} = \frac{\text{Valor referente ao contrato X somatório de pontos de não conformidade}}{100}$$

6.3. O valor do abatimento está limitado ao valor mensal do pagamento devido à CONTRATADA pela prestação dos serviços de manutenção preventiva mensal e corretiva.

6.4. O cálculo dos abatimentos será realizado e será aplicado no mês da contratação da prestação de serviços. A CONTRATADA, antes da emissão da fatura, deverá consultar a Fiscalização e manifestar ciência dos eventuais abatimentos decorrentes da aplicação da

Avaliação de Níveis de Serviço (ANS).

6.5. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

6.5.1. Períodos de interrupção previamente acordados;

6.5.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia);

6.5.3. Motivos de força maior.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DA ORDEM DE SERVIÇO

7.1. A CONTRADADA deve utilizar o modelo de Ordem de Serviço constante no Anexo II do Termo de Referência.

7.2. A CONTRATADA deve preencher a Ordem de Serviço para todas intervenções de manutenção e suporte técnico realizadas nos equipamentos e *softwares* de gerenciamento.

7.3. Para efeito de controle dos prazos de atendimento dos chamados considerar-se-á aberto o chamado e, portanto, válido, a partir do horário do acionamento.

7.4. O horário de fechamento do chamado será o horário do término lançado na Ordem de Serviço e atestado pelo responsável técnico da CONTRATADA e o responsável técnico da EMGEA.

7.5. Considerar-se-á prestado o serviço quando a Ordem de Serviço estiver encerrada.

8. CLÁUSULA OITAVA – PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado, por meio de autorização de pagamento, no prazo de até 8 (oito) dias úteis, com o devido ateste da nota pelo fiscal do contrato.

8.2. Para o recolhimento do Imposto Sobre Serviços - ISS deverá ser observada a legislação vigente do Distrito Federal, em razão de ser o local da prestação dos serviços;

8.3. O pagamento será creditado em favor da CONTRATADA, mediante depósito bancário contra qualquer entidade bancária indicada na Nota Fiscal/Fatura, devendo para isso ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito;

8.4. O pagamento será creditado em favor da Contratada, em conta bancária indicada na Nota Fiscal/Fatura, devendo para isto, ficar explicitado o nome do banco, agência, localidade e número da conta corrente em que deverá ser efetivado o crédito.

8.5. As Notas Fiscais/Faturas deverão ser emitidas pela própria contratada, obrigatoriamente com o número de inscrição do CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e da proposta, não se admitindo Notas Fiscais/Faturas emitidas com outro CNPJ, mesmo aqueles de filiais e da matriz.

8.6. A liberação do pagamento ficará condicionada à consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF ou por meio das certidões expedidas pelos órgãos competentes, devidamente atualizadas;

8.7. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão estes restituídos ao fornecedor para as correções necessárias, não respondendo a EMGEA por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes;

8.8. Nenhum pagamento será efetuado à empresa fornecedora, enquanto pendente da liquidação de qualquer obrigação financeira que lhe for imposta.

8.9. A Emgea poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pelo fornecedor.

8.10. A Emgea reserva-se ainda ao direito de não efetuar o pagamento se, no ato da atestação, o objeto não estiver de acordo com as especificações dispostas neste Termo de Referência ou se os dados constantes da nota fiscal estiverem em desacordo com aqueles constantes na proposta da fornecedora.

8.11. Não serão admitidas Notas Fiscais/Faturas emitidas com CNPJ diverso ao informado na proposta, mesmo aqueles ligados a matriz ou filiais.

8.12. Caso a fornecedora, não seja cadastrada no SICAF, deverá apresentar os seguintes documentos em plena validade abaixo:

a) Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional mediante apresentação de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria Geral da Fazenda Nacional - PGFN ou pela Secretaria da Receita Federal do Brasil, em plena validade;

b) Certidão de Regularidade de situação junto ao FGTS - CRF, emitida pela Caixa Econômica Federal;

c) Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da entidade, ou outra equivalente, na forma da Lei, em plena validade;

d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho - TST, nos termos da Lei n° 12.440/2011, em plena validade;

e) Caso a fornecedora seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES NACIONAL, deverá apresentar junto com a Nota Fiscal a devida declaração, de acordo com a SRF nº 1.540, de 05 de janeiro de 2015, publicada no Diário Oficial de 06, de janeiro de 2015, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.

8.13. Nos pagamentos serão efetuados a retenção de tributos e contribuições sobre o pagamento a ser realizado, conforme determina a Instrução Normativa da RFB nº 1.540, de 06 de janeiro de 2015, publicada no Diário Oficial de 06, de janeiro de 2015;

8.14. Para atendimento do Ajuste SINIEF n.º 07/05, com nova redação dada pelo Ajuste SINIEF nº 08/10 (Cláusula Décima), é necessário que por ocasião da emissão de suas Notas Fiscais, a partir de 1º de novembro de 2012, a fornecedora envie o arquivo digital denominado XML com as respectivas notas fiscais eletrônicas emitidas para o seguinte endereço eletrônico: gesup@emgea.gov.br.

8.15. Os contribuintes que não se enquadrarem no estabelecido pelo Ajuste SINIEF nº 07/05 com nova redação dada pelo Ajuste SINIEF 08/10 (cláusula décima), por ocasião da assinatura do Contrato deverão elaborar e encaminhar, concomitante, declaração à EMGEA informando essa condição.

8.16. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Instrumento para efeito de pagamento excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os prazos em dia de expediente na Contratante e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

9. CLÁUSULA NONA – REAJUSTE

9.1. Os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 1 (um) ano, mediante solicitação da CONTRATADA, aplicando-se o Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

9.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

9.3. Os reajustes a que o contratado fizer jus e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos e *softwares*, bem como garantir a compatibilidade e interoperabilidade da solução com os equipamentos constantes no Anexo I deste Termo de Referência.

10.2. **Níveis de serviço e contratuais**

10.2.1. **Garantia e suporte técnico operacional aos equipamentos e *softwares* de gerenciamento**

10.2.1.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico, manutenção preventiva e corretiva aos equipamentos e *softwares* de gerenciamento, assegurando os prazos de atendimentos compatíveis com a intervenção;

10.2.1.2. A modalidade de atendimento será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, durante a vigência do Contrato;

10.2.1.3. O atendimento aos chamados deverá obedecer à seguinte classificação quanto ao nível de severidade:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Atendimento	Tempo de Solução ou de Contorno
1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela existência de ambiente ou equipamento paralisado.	*On-site*.	No máximo **2 (duas) horas** após a abertura do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações da Emgea.	No máximo **4 (quatro) horas** após o início do atendimento do chamado.
2 – Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	*On-site*.	No máximo **2 (duas) horas** após a abertura do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações da Emgea.	No máximo **8 (oito) horas** após o início do atendimento do chamado.
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para aqueles problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção física.	No máximo **4 (quatro) horas** após a abertura do chamado, incluindo percurso do técnico até as instalações da Emgea.	No máximo **10 (dez) horas** após o início do atendimento do chamado.
4 – Baixa	Chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do equipamento ou suas configurações.	Remoto.	No máximo **24 (vinte e quatro) horas** após a abertura do chamado.	No máximo **72 (setenta e duas) horas** após a abertura do chamado.

10.2.1.4. Será aberto um chamado técnico para cada problema reportado, sendo iniciada a contagem do tempo de atendimento a partir da hora de acionamento.

10.2.1.5. **Tratamento dos chamados de Severidade 1 - Crítica**

10.2.1.5.1. Os chamados de **Severidade 1** serão atendidos *on-site,* em no máximo 2 (duas) horas após a sua abertura, incluindo o percurso do técnico até as instalações da Emgea e contarão com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar solução ou medida de contorno em até 4 (quatro) horas após o início do atendimento do chamado;

10.2.1.5.2. O atendimento de **Severidade 1** não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.

10.2.1.6. **Tratamento dos chamados de Severidade 2 - Alta**

10.2.1.6.1. Os chamados de **Severidade 2** serão atendidos *on-site,* em no máximo 2 (duas) horas após a sua abertura, incluindo o percurso do técnico até as instalações da Emgea e contarão com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar solução ou medida de contorno em até 8 (oito) horas após o início do atendimento do chamado;

10.2.1.6.2. O atendimento de **Severidade 2** não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do produto envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.

10.2.1.7. **Tratamento dos chamados de Severidade 3 - Média**

10.2.1.7.1. Os chamados de **Severidade 3** serão atendidos em no máximo 4 (quatro) horas após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar solução ou medida de contorno em até 10 (dez) horas após o início do atendimento do chamado;

10.2.1.7.2. Caso o problema não possa ser resolvido remotamente, a CONTRATADA deverá colocar à disposição da Emgea um especialista devidamente habilitado e credenciado que trabalhará o tempo que for necessário para a solução do problema, sendo que o ônus financeiro de tal providência será da CONTRATADA.

10.2.1.8. **Tratamento dos chamados de Severidade 4 - Baixa**

10.2.1.8.1. Os chamados de **Severidade 4** serão atendidos em no máximo 24 (vinte e quatro) horas após a sua abertura e deverão ser concluídos em até 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado;

10.2.1.9. **Escalação de Severidade**

10.2.1.9.1. Por necessidade de serviço ou criticidade do problema, a Emgea poderá solicitar a escalação de chamado para níveis superiores de severidade.

10.2.1.9.1.1. Os prazos para atendimento e para solução ou medida de contorno terão suas contagens de prazo reiniciadas na nova severidade a partir da escalação;

10.2.1.9.1.2. No caso de não cumprimento dos prazos na nova severidade, as penalidades decorrentes serão aplicadas conforme severidade da escalação, considerando o prazo total desde a abertura do chamado original.

10.2.1.10. **Manutenções**

10.2.1.10.1. Toda solicitação de manutenção será realizada por intermédio de Ordem de Serviço, conforme modelo constante no Anexo II deste Termo de Referência, ou por meio de modelo de Ordem de Serviço próprio da CONTRATADA, desde que atenda aos requisitos solicitados neste documento;

10.2.1.10.2. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, todas as correções e/ou atualizações dos equipamentos, tais como: nível de *firmware* e microcódigos, que permitam melhorar as funcionalidades dos equipamentos, bem como mantê-los compatíveis com os demais componentes de *hardware* e *software* da Emgea, sem ônus adicional para a Emgea;

10.2.1.10.3. A CONTRATADA deverá dar conhecimento à Emgea, através de *e-mail*, da existência de alterações nas configurações dos equipamentos (*firmwares* e microcódigos). A Emgea avaliará o impacto dessas alterações e agendará a realização da manutenção dos equipamentos, tanto do *hardware* quanto do *firmware* instalados, sendo de responsabilidade da CONTRATADA prover todas as correções e/ou

atualizações necessárias;

10.2.1.10.4. No caso de manutenções em que haja risco de indisponibilidade total ou parcial dos equipamentos, a Emgea deverá ser previamente notificada para que se proceda à aprovação e o agendamento da manutenção em horário conveniente à Emgea;

10.2.1.10.5. Caso a Emgea identifique a necessidade de manutenção em algum equipamento, a CONTRATADA será informada para que proceda o seu agendamento;

10.2.1.10.6. Correrá por conta exclusiva da CONTRATADA a responsabilidade pelo deslocamento do seu técnico ao local da instalação do equipamento, bem como pela retirada e entrega dos equipamentos, componentes, acessórios e peças de reposição, além de todas as despesas de transporte, frete e seguro correspondentes;

10.2.1.10.7. A retirada de qualquer equipamento, peça, componente e acessório somente poderá ocorrer mediante justificativa expressa e aceita por escrito pela Emgea;

10.2.1.10.8. Os serviços de manutenção deverão ser executados observando rigorosamente as especificações dos equipamentos, não podendo ser realizada nenhuma modificação em relação ao que está previsto, quando não autorizada pela Emgea.

10.2.1.10.9. A Emgea poderá exigir a substituição de qualquer profissional cujo comportamento ou capacidade sejam julgados impróprios ao desempenho dos serviços a serem executados;

10.2.1.10.10. A Emgea reserva-se ao direito de efetuar auditoria e vistoria nos serviços de manutenção realizados, aplicando as penalidades previstas no Contrato, caso seja constatada a prática de procedimentos marginais, técnica inadequada ou serviços não recomendados pela fabricante;

10.2.1.10.10.1. Sempre que necessário, a Emgea poderá solicitar intervenção técnica a ser realizada por profissional técnico devidamente capacitado, para realizar a configuração nos equipamentos, para a integração de novos equipamentos à solução, criação de zoneamento e a implementação de linhas de microcódigo.

10.2.1.11. **Penalidades**

10.2.1.11.1. O não cumprimento contratual por parte da CONTRATADA ensejará aplicação de multa, conforme o nível de severidade do mesmo:

10.2.1.12. Severidade 1 – 5% (cinco por cento) do valor mensal constante no contrato, garantia e serviços de suporte técnico, por hora ou fração de hora de interrupção e ou atraso;

10.2.1.13. Severidade 2 – 3% (três por cento) do valor mensal constante no contrato, garantia e serviços de suporte técnico, por hora ou fração de hora de interrupção e ou atraso.

10.2.1.14. Severidade 3 – 2% (dois por cento) do valor mensal constante no contrato, garantia e serviços de suporte técnico, por hora ou fração de hora de interrupção e ou atraso;

10.2.1.15. Severidade 4 – 1% (um por cento) do valor mensal constante no contrato, garantia e para os serviços de suporte técnico, por hora ou fração de hora de interrupção e ou atraso.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

11.1. **Definições:**

11.1.1. Para efeito do contrato, são consideradas as seguintes definições:

11.1.2. “ANPD” - Autoridade Nacional de Proteção de Dados - responsável por zelar, implementar e fiscalizar o cumprimento da LGPD e demais leis de proteção de dados no Brasil;

11.1.3. “Controlador” - pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, a quem compete as decisões referentes ao Tratamento de Dados Pessoais;

11.1.4. “Operador” - pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o Tratamento de Dados Pessoais em nome do Controlador;

11.1.5. “Titular” - pessoa física a quem se refere os Dados Pessoais que são objeto de tratamento;

11.1.6. “Dados Pessoais” - dados ou informações relacionadas a uma pessoa física identificada ou identificável, assim como dados pessoais sensíveis, conforme definidos na LGPD;

11.1.7. “Tratamento” - operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

11.1.8. “Incidente” - acesso não autorizado e situação acidental ou ilícita de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

11.2. **Tratamento de dados pessoais:**

11.2.1. As partes reconhecem que a CONTRATADA, na prestação de serviços do contrato, eventualmente pode realizar o tratamento de dados pessoais. Nessas atividades de tratamento, as partes reconhecem e acordam que a CONTRATANTE é o Controlador dos dados pessoais, enquanto a CONTRATADA é operadora dos dados pessoais.

11.2.2. A CONTRATADA trata os dados pessoais exclusivamente em nome e sob as instruções da CONTRATANTE, nos termos do contrato ou para cumprir com a legislação aplicável.

11.2.3. A CONTRATANTE garante que o tratamento dos dados pessoais pela CONTRATADA, uma vez que esteja em consonância com as suas instruções, não faz com que a CONTRATADA viole qualquer lei ou regulamento, especialmente a LGPD.

11.2.4. A CONTRATADA deve suspender imediatamente o tratamento dos dados pessoais e notificar imediatamente a CONTRATANTE, por escrito, se tomar conhecimento que qualquer instrução ou dado pessoal tratado viole a LGPD ou qualquer outra lei ou regulamento aplicável.

11.2.5. A CONTRATADA trata os dados pessoais necessários para a prestação dos serviços, nos termos do contrato.

11.3. **Responsabilidades:**

11.3.1. As partes concordam que o titular dos dados que sofra um dano decorrente do descumprimento das obrigações previstas no contrato pode ter o direito de receber uma indenização pelos danos sofridos.

11.3.2. A CONTRATADA será responsável perante a CONTRATANTE por quaisquer danos causados em decorrência de:

I - violação de suas obrigações no âmbito do contrato; ou

II - violação de qualquer direito dos titulares de dados, devendo ressarcir a CONTRATANTE por todo e qualquer gasto, custo, despesas, honorários advocatícios, custas processuais e/ou indenização/multa paga em decorrência de tal violação.

11.4. Para fins do disposto nesta cláusula, caso a CONTRATANTE receba qualquer reinvindicação que deva ser indenizada pela CONTRATADA, deve notificar a CONTRATADA, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, por escrito.

11.5. Fica certo e ajustado que nenhuma cláusula de limitação de responsabilidade que tenha sido pactuada entre as partes pode ser invocada, no sentido de limitar o dever de indenização previsto no contrato.

11.6. Executar os serviços em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

11.7. Cada uma das partes concorda e garante que é individualmente responsável pelo cumprimento de suas obrigações decorrentes da LGPD e de eventuais regulamentações emitidas posteriormente pela ANPD.

11.8. **Diligência de conformidade:**

11.9. A CONTRATADA se compromete a fornecer à CONTRATANTE todas as informações necessárias para demonstrar conformidade com o contrato.

11.10. A CONTRATADA permite que a CONTRATANTE realize diligências para verificar a conformidade com o contrato, mediante prévia notificação.

11.11. A CONTRATADA se compromete a tomar todas as medidas para garantir que quaisquer vulnerabilidades de sistema, processos, governança e outros apontados no relatório de diligência sejam tratados adequadamente.

11.12. **Prazo e rescisão:**

11.13. Após o término do contrato, a CONTRATANTE pode requerer cópia dos dados pessoais que estejam nos sistemas e em posse da CONTRATADA, pelo prazo de 30 (trinta) dias.

11.14. Após esse período, caso a CONTRATANTE não se manifeste, a CONTRATADA realizará a eliminação, em definitivo de seu sistema, de qualquer registro dos dados pessoais (seja em formato digital ou físico), exceto na medida em que o seu armazenamento pela CONTRATADA seja exigido pela legislação aplicável. Nos casos de dados pessoais arquivados em sistemas de backup que são mantidos de forma isolada e inalterável para garantia da segurança do sistema, a CONTRATADA excluirá os dados pessoais de acordo com as políticas de exclusão e gestão de backup.

11.15. Caso a CONTRATANTE requeira a cópia dos dados pessoais, no momento que a CONTRATADA concluir a disponibilização, a CONTRATANTE deve assinar um termo de aceite reconhecendo que a devolução ocorreu de acordo com o contrato e que a CONTRATADA não possui qualquer obrigação adicional.

11.16. **Disposições gerais:**

11.17. As partes reconhecem que, na vigência e execução do contrato, existem determinadas responsabilidades da CONTRATADA que implicam no tratamento de dados pessoais, a fim de adequá-lo às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e da Política de Segurança de Informação.

11.18. O contrato constitui o meio apropriado para regular o tratamento de dados pessoais e substitui todos previamente celebrados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para esta finalidade, se houver.

11.19. Sem prejuízo do disposto, a CONTRATADA pode coletar, utilizar e compartilhar os dados pessoais objeto do contrato para propósitos legítimos como:

I - fornecer, desenvolver, aperfeiçoar e manter os serviços prestados;

II - investigar fraudes, atividades ilícitas, *spam*, uso ilegal dos serviços; e/ou

III - conforme determinado por lei ou regulação aplicável.

11.20. Nesses casos, a CONTRATADA é responsável pelo tratamento dos dados pessoais e os trata em conformidade com a Política de Privacidade e a Política de Segurança de Informação da Emgea e com a legislação aplicável.

11.21. A violação de segredo da Emgea implicará a responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos e, sendo o caso, o cancelamento do contrato de prestação de serviços celebrado entre as empresas.

11.22. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação de vínculo entre a CONTRATADA e a Emgea, e abrangem, além das informações de que a CONTRATADA venha a tomar conhecimento, aquelas que já possui na presente data.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO SIGILO DAS INFORMAÇÕES

12.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Emgea, ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços referentes à instalação, configuração, garantia de funcionamento, assistência técnica e suporte técnico aos produtos, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.

12.2. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, configurações, contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos de análise do ambiente de tecnologia, construção, implantação, instalação, configuração e execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Emgea a tais documentos.

12.3. A CONTRATADA deverá tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros, estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação.

12.4. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses:

12.4.1. Término ou rompimento do Contrato;

12.4.2. Solicitação da Emgea.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

13.1. A inexecução total ou parcial dos serviços, assim como a execução irregular, ou com atraso injustificado, com fundamento no artigo 83 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, sujeitará a licitante vencedora, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal e assegurada à prévia e ampla defesa, à aplicação das seguintes sanções:

13.1.1. Advertência;

13.1.2. Multa, de forma prevista no instrumento convocatório ou no Contrato;

13.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos; e

13.1.4. Na aplicação das multas serão observados os percentuais definidos no item relacionado as penalidades deste Contrato.

13.1.5. Caso a contratada não possa cumprir os prazos estipulados para a prestação total ou parcial do(s) serviço(s), deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições do Contrato.

13.2. Nos casos mencionados no item acima a Emgea oficiará à contratada, comunicando-lhe a data-limite para a regularização da prestação dos serviços, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

13.3. A aplicação das multas não impede que a Emgea rescinda unilateralmente o Contrato.

13.4. Aplica-se à contratada as sanções dispostas no artigo 6º, da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, no caso de cometer as seguintes condutas:

13.4.1. Fraudar o Contrato;

13.4.2. Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do Contrato, sem autorização em Lei; e;

13.4.3. Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.

13.5. As sanções deverão ser aplicadas de forma gradativa, obedecidos aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– RESCISÃO

14.1. A inexecução total ou parcial deste Contrato enseja sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento, observados o inciso VII, do artigo 69 e artigo 83, ambos da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

14.2. A rescisão poderá ser amigável, reduzida a termo.

14.3. Constituem motivos para rescisão unilateral deste Contrato pela CONTRATANTE:

14.3.1. Descumprimento ou cumprimento irregular por parte da CONTRATADA das cláusulas contratuais, especificações ou prazos.

14.3.2. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial, podendo, por interesse da Administração, ser admitida a fusão, cisão ou incorporação, desde que não prejudique a execução dos serviços.

14.3.3. Não atendimento das determinações regulares emanadas da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução deste Contrato, assim como as de seus superiores hierárquicos.

14.3.4. Atraso injustificado no início dos serviços.

14.3.5. Cometimento reiterado das faltas na execução deste Contrato.

14.3.6. Ocorrência do caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovado e impeditivo da execução deste Contrato.

14.3.7. Alteração social ou modificação da finalidade da CONTRATADA, de forma a prejudicar o cumprimento das obrigações assumidas.

14.3.8. Decretação de falência ou deferimento de concordata da CONTRATADA.

14.3.9. Dissolução da sociedade.

14.4. Excetuando-se o caso previsto no subitem 10.3.6, a rescisão deste Contrato acarretará à CONTRATADA, além das penalidades cabíveis, as seguintes consequências:

14.4.1. Responsabilidade civil por eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE; e

14.4.2. Retenção dos créditos existentes até a apuração e o ressarcimento dos seus débitos para com a CONTRATANTE.

14.5. Não existindo créditos em favor da CONTRATADA ou sendo insuficientes para fazer face ao montante dos prejuízos, a CONTRATANTE oficializará à CONTRATADA para proceder ao recolhimento nos cofres da CONTRATANTE, em Banco, conta corrente e agência informados pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 dias úteis da data do recebimento do comunicado, o valor resultante dos prejuízos decorrentes da rescisão contratual ou da diferença entre estes e os créditos retidos.

14.6. Caso a CONTRATADA não efetue o recolhimento no prazo estipulado no parágrafo anterior, o valor correspondente aos prejuízos experimentados pela CONTRATANTE será cobrado judicialmente.

14.7. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

14.8. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – VEDAÇÕES

15.1. É vedado à CONTRATADA:

15.1.1. Caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira;

15.1.2. Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Este Contrato poderá ser alterado, nas hipóteses previstas no artigo 81 da Lei nº 13.303/2016, desde que seja acordado entre as partes, com a apresentação das devidas justificativas, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

16.2. A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato.

16.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, em comum acordo entre as

partes.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

17.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica:

17.1.1. Todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

17.1.2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do Contrato;

17.1.3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado; e

17.1.4. Haja a anuência expressa da Administração à continuidade do Contrato.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA EMGEA

18.1. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por intermédio de empregados especialmente designados.

18.2. Fornecer à CONTRATADA relação com nome dos empregados da Superintendência de Tecnologia – Sutec da Emgea, credenciados a efetuar chamadas e acompanhar os serviços de garantia, manutenção e suporte técnico.

18.3. Permitir acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências da Emgea, quando necessário, de acordo com normas e procedimentos previamente estabelecidos.

18.4. Prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA, necessários à execução do objeto descrito neste Contrato.

18.5. Efetuar o pagamento nos prazos e condições pactuados, quando estes estiverem de acordo com o exigido e sem defeitos ou incorreções.

18.6. Impugnar o pagamento de valores relativos a eventuais divergências entre as faturas e os produtos ou serviços entregues pela CONTRATADA.

18.7. Informar à CONTRATADA os atos que possam interferir direta ou indiretamente na entrega, instalação e configuração dos produtos e na execução dos serviços de garantia de funcionamento e suporte técnico a serem prestados, quando for o caso.

18.8. Comunicar formalmente qualquer anormalidade ocorrida na execução do Contrato.

18.9. Aprovar ou rejeitar, no todo ou em parte, os produtos e serviços entregues em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA.

18.10. Aprovar ou reprovar as atualizações tecnológicas ou modificações de arquitetura propostas para a solução.

18.11. Manter pessoal técnico para prestar esclarecimentos sobre o ambiente de nuvem privada no qual os produtos serão instalados e configurados, bem como esclarecimentos referentes aos serviços de garantia, manutenção e suporte técnico a serem executados pela CONTRATADA.

18.12. Responsabilizar-se pelos prejuízos eventualmente causados às empresas, decorrentes do mau uso, operação imprópria ou negligência de seus empregados ou representantes.

18.13. Não permitir que terceiros realizem os serviços especificados, durante a vigência do Contrato.

18.14. Manter os equipamentos, componentes e acessórios instalados em local adequado, com todas as características especificadas pela fabricante, inclusive quanto à necessidade de energia elétrica, refrigeração e demais condições ambientais.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1. Observar o Código de Ética, Integridade e Conduta e a Política de Integridade da Emgea (Disponíveis no sítio eletrônico da Empresa[1]), além da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção.

19.2. Indicar um representante responsável pelo Contrato.

19.3. Disponibilizar à Emgea, obrigatoriamente, canal de atendimento através de telefone gratuito 0800 ou de telefone de responsável técnico, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

19.4. Comunicar ao fiscal de contrato da Emgea, por escrito, a existência de anormalidades, condições inadequadas de execução dos serviços ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do Contrato.

19.5. Atender prontamente e prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela Emgea.

19.6. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus empregados e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos causarem à Emgea ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução dos serviços.

19.7. No caso de ressarcimento à Emgea, será indicada por esta uma conta bancária ou outro meio para que a CONTRATADA efetue o ressarcimento, quando for o caso.

19.8. Respeitar durante a execução dos serviços, todas as normas, políticas e legislação federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes.

19.9. Ser responsável pelos ônus decorrentes de todas as reclamações, ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam ser alegadas por terceiros contra a Emgea, decorrentes da prestação dos serviços de garantia de funcionamento, manutenção e suporte técnico aos produtos objeto deste Contrato.

19.10. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, inclusive daquelas com deslocamentos dos técnicos da CONTRATADA, seja dentro ou fora do Distrito Federal.

19.11. Executar os serviços por intermédio de profissionais qualificados e certificados pela fabricante, com experiência e conhecimento compatíveis com os serviços e equipamentos destinados ao cumprimento do objeto.

19.12. Submeter à aprovação da Emgea as intervenções técnicas que possam alterar as configurações ou características dos equipamentos, bem como aprovação de laudos e relatórios técnicos, quando for o caso.

19.13. A paralisação da prestação dos serviços durante a fase da execução equivale ao descumprimento total das obrigações assumidas, ficando a CONTRATADA obrigada a finalizar as demandas pendentes e deixar os serviços em perfeito estado de funcionamento, podendo a Emgea aplicar as sanções previstas no Contrato e na legislação pertinente.

19.14. A execução dos serviços deverá estar de acordo com as políticas, normas e procedimentos de segurança existentes na Emgea, sendo mantida a integridade dos equipamentos e sistemas pertencentes à Emgea, durante a vigência do Contrato.

19.15. Os recursos materiais e humanos necessários à execução dos serviços são de responsabilidade da CONTRATADA que deverá providenciar os meios adequados para execução dos serviços.

19.16. Arcar com prejuízos causados à Emgea e/ou terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas por seus funcionários na execução dos serviços contratados.

19.17. Reparar, corrigir, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados, objeto deste Contrato, em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

19.18. **Obrigações técnico-operacionais**

19.18.1. Executar os serviços em conformidade com as melhores práticas e conforme manuais dos respectivos equipamentos e fabricantes.

19.18.2. Adotar as providências necessárias para que seus funcionários, prepostos e/ou contratados observem a Política de Segurança da Informação, as normas e os procedimentos adotados pela Emgea, inclusive o Termo de Sigilo e Responsabilidade, listados no Anexo V do Termo de Referência.

19.18.3. Garantir a integridade e a disponibilidade dos documentos e informações que, em

decorrência do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por perdas e/ou danos causados à Emgea e a terceiros.

19.18.4. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deve cumprir os prazos estabelecidos e demais avenças pactuadas no Contrato a ser assinado, conforme as responsabilidades legais vigentes.

19.18.5. A CONTRATADA deverá manter profissionais necessários para execução das atividades, com vista ao cumprimento dos prazos, níveis de serviço e em atendimento aos padrões de qualidade estabelecidos.

19.18.6. A CONTRATADA devera manter durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no curso do procedimento licitatório.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

20.1. É vedada a subcontratação para todos os serviços previstos neste Contrato.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS

21.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303, de 2016, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis, que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – PUBLICAÇÃO

22.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, conforme dispõe o §2º, do artigo 51, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – FORO

23.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato.

E assim, por estarem de acordo, ajustados e contratados, após lido e achado conforme, as partes a seguir firmam o presente Contrato em 2 (duas) vias, de igual teor e forma, para um só efeito, na presença de 2 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

Brasília, na data de sua assinatura eletronica.

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
CONTRATANTE	

ANEXO I

ANÁLISE DE RISCOS

EVENTO DE RISCO	RISCO	CONSEQUÊNCIA	CONTROLE	PROBABILIDADE	IMPACTO
Prestação de serviços por colaborador com desvios éticos	Risco de compras e contratações	§ Fraude em compras e contratações. § Vazamento de informações estratégicas ou sigilosas	§ Treinamento, workshop e orientações sobre ética. § Regulamento, normas e procedimentos internos. § Legislação vigente. § Instrumentos contratuais. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	§ Médio	§ Médio
Suspensão ou cancelamento de procedimentos licitatórios	Risco de compras e contratações	§ Necessidade de novo processo licitatório. § Não prestação dos serviços que seriam contratados. § Solução tecnológica em produção sem amparo dos serviços de garantia e suporte técnica.	§ Equipe da Licitação. § Análise do procedimento licitatório pelas unidades envolvidas da Emgea.	§ Médio	§ Médio
Inobservância de normas externas	Risco de conformidade	§ Utilização de solução tecnológica em desconformidade com normas externas. § Penalidades e sanções administrativas.	§ Monitoramento do ambiente regulatório. § Aplicação das recomendações observadas em normas externas.	§ Médio	§ Médio
Inobservância de normas internas	Risco de conformidade	§ Configurações na solução tecnológica em desconformidade com as normas internas.	§ Atualização de políticas e normas internas. § Monitoramento do ambiente regulatório	§ Médio	§ Médio
Não adoção de providências para implantar medidas necessárias ao cumprimento de obrigações legais e regulamentares	Risco de conformidade	§ Penalidades e sanções administrativas. § Penalidades e sanções legais.	§ Observação e aplicação das recomendações do fabricante. § Monitoramento do ambiente regulatório.	§ Baixo	§ Baixo

EVENTO DE RISCO	RISCO	CONSEQUÊNCIA	CONTROLE	PROBABILIDADE	IMPACTO
Descontinuidade de prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Interrupção na prestação dos serviços. § Realização de um novo procedimento licitatório.	§ Instrumentos contratuais § Fiscais de contratos	§ Baixo	§ Médio
Falha na prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Perda de registros que comprovam a integridade de transações (negociação, pagamento, dentre outros) § Fraude nas operações internas § Interrupção temporária de prestação de serviços § Indisponibilidade parcial ou total da solução tecnológica.	§ Instrumentos contratuais. § Fiscais de contratos.	§ Baixo	§ Médio
Interrupção temporária de prestação de serviços	Risco de terceiro	§ Indisponibilidade parcial ou total da solução tecnológica. § Indisponibilidade das atividades internas que dependem da certificação.	§ Instrumentos contratuais. § Fiscais de contratos.	§ Baixo	§ Baixo
Prestação de serviço em desacordo com o contratado	Risco de terceiro	§ Falha na prestação dos serviços. § Risco a integridade das atividades internas.	§ Instrumentos contratuais. § Fiscais de contratos.	§ Baixo	§ Baixo
Furto/roubo de bens ou valores	Risco de integridade	§ Furto/roubo ou bens de propriedade da Emgea ou de seus colaboradores.	§ Instrumentos contratuais. § Supervisão da Emgea sobre os técnicos da Contratada. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	§ Médio	§ Médio

EVENTO DE RISCO	RISCO	CONSEQUÊNCIA	CONTROLE	PROBABILIDADE	IMPACTO
Uso indevido da informação	Risco de integridade	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros. § Constrangimento.	§ Instrumentos contratuais. § Trilhas de auditoria nos sistemas e/ou serviços de TI. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	§ Baixo	§ Médio
Apropriação indébita	Risco de integridade	§ Apropriação de equipamentos ou bens de propriedade da Emgea ou de seus colaboradores.	§ Instrumentos contratuais. § Supervisão da Emgea sobre os técnicos da Contratada. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	§ Baixo	§ Médio
Vazamento de informações estratégicas ou sigilosas	Risco de segurança da informação	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros. § Constrangimento.	§ Instrumentos contratuais. § Trilhas de auditoria nos sistemas e/ou serviços de TI. § Termos de Sigilo e Responsabilidade.	§ Médio	§ Alto
Falha de tratamento de dados pessoais pelo prestador de serviços	Risco de terceiro	§ Risco de imagem à Emgea, seus colaboradores e/ou terceiros. § Vazamento de informações estratégicas ou sigilosas. § Roubo, perda ou alteração de dados pessoais.	§ Instrumentos contratuais com cláusulas relativas à LGPD. § Fiscais de contratos.	§ Médio	§ Alto

Documento assinado eletronicamente por **Fernando Damata Pimentel**, **Presidente**, em 28/04/2025, às 15:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Romulo Greficce Miguel Martins**, **Diretor, Substituto(a)**, em 29/04/2025, às 15:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 .

Documento assinado eletronicamente por **Luciano Diogo Fernandes**, **Usuário Externo**, em 30/04/2025, às 09:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://emgea.sei.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0050143** e o código CRC **68023163**.

Referência: Processo nº 10034.002191/2024-96 SEI nº 0050143