



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

CONTRATO Nº 100/14

CONTRATO QUE ENTRE SI
CELEBRAM O TRIBUNAL DE
CONTAS DO ESTADO DE SÃO
PAULO E A EMPRESA
SOFTWAREONE COMÉRCIO E
SERVIÇOS DE INFORMÁTICA
LTDA.

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, CNPJ nº 50.290.931/0001-40, situado na Avenida Rangel Pestana nº 315, Centro, São Paulo, Capital, neste ato representado pelo seu Diretor Técnico, **Carlos Magno de Oliveira**, RG nº 7.679.179 e CPF nº 682.775.988-15, conforme delegação de competência fixada pela Resolução 1/97 e Ato 197/98, publicado no DOE de 05/02/98, ora em diante designado **CONTRATANTE**, e a empresa **SOFTWAREONE COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.**, CNPJ nº 08.270.727/0001-09, com sede na Rua Arizona, 1422, 16º. andar, Cj 161 até 166, Bairro Cidade Monções, São Paulo / SP – CEP 04567-003, representada na forma de seu contrato social pelo Senhor **André Fernandes Ribeiro Amorim de Sousa**, RG nº MG-11.052.355 - SSP/MG, CPF nº 045.618.516-07, na qualidade de vencedora do Pregão nº 04/14, nos termos da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e da Lei Federal nº 8.666 de 21 de junho de 1993 e alterações, doravante denominada como **CONTRATADA**, firmam o presente contrato, autorizado pelo Excelentíssimo Senhor Conselheiro Presidente às fls. 1502 dos autos do PROCESSO TC-A nº 36.468/026/13, com as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA OBJETO

1.1- O presente contrato tem por objeto a aquisição de sistema de virtualização baseado em nuvem privada *e/ou (conforme o caso)* solução de chassi e servidores de rede em lâmina, conforme especificações constantes no Termo de Referência - Anexo II do edital.

1.2- Consideram-se partes integrantes do presente instrumento, os seguintes documentos: a) Edital do Pregão nº 04/14 e seus respectivos Anexos; b) a proposta de **30 de outubro de 2014**, considerando-se o valor adjudicado aquele ofertado pela **CONTRATADA** na sessão de processamento da licitação; c) Ata de sessão do Pregão nº 04/14.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

1.3- O objeto poderá sofrer supressões ou acréscimos, mantidas as condições comerciais pactuadas, mediante termo de aditamento, com base no parágrafo 1º, do artigo 65, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações.

CLÁUSULA SEGUNDA ATENDIMENTO, SUPORTE E GARANTIA

Para o LOTE 1:

Para efeitos deste contrato, definem-se:

2.1- GARANTIA: prazo pelo qual a **CONTRATADA** se compromete a manter em correto e adequado funcionamento a solução por ela fornecida, mediante a realização de **ATENDIMENTO TÉCNICO**, envolvendo a prestação de serviços e a substituição de softwares, que apresentem quaisquer **PROBLEMAS TÉCNICOS**, sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE**. O **ATENDIMENTO TÉCNICO** deverá ser feito nas dependências do **CONTRATANTE** no local em que a solução encontra-se instalada.

2.2- SOFTWARE: qualquer programa ou módulo (código ou trecho de código) que componha a solução fornecida. Em caso de necessidade de substituição de qualquer **SOFTWARE**, deve ser fornecido pela **CONTRATADA** um **SOFTWARE** devidamente licenciado, que cumpra as mesmas funcionalidades do software substituído, devendo a **CONTRATADA** obter antecipada e formalmente a anuência do **CONTRATANTE**, bem como fornecer todos os softwares e componentes necessários para o pleno funcionamento do **SOFTWARE** em questão, assim como realizar novo **TREINAMENTO**, quando o **CONTRATANTE** achar conveniente.

2.3- PROBLEMA TÉCNICO: qualquer falha ou defeito que impeça o correto e adequado funcionamento da solução.

2.4- CHAMADO TÉCNICO: comunicação feita pelo **CONTRATANTE**, por meio de ligação telefônica, envio de mensagem eletrônica ou registro de informações em sistema próprio, junto à **CONTRATADA**, de que a solução está apresentando **PROBLEMA TÉCNICO**. A cada **CHAMADO TÉCNICO** deve corresponder um único código de registro (número do **CHAMADO TÉCNICO**), que deverá ser fornecido ao **CONTRATANTE**, no momento da referida comunicação.

2.5- ATENDIMENTO TÉCNICO: atuação da **CONTRATADA** visando sanar um **PROBLEMA TÉCNICO** da solução.

2.6- MANUTENÇÃO PROATIVA: atuação da **CONTRATADA** visando monitorar e prevenir falhas na solução, através de análise, configuração, instalação, correção e atualização de itens passíveis de modificação ou atualização.

a) Todos os serviços serão prestados *on-site* (nas dependências do **CONTRATANTE**) num regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), inclusive feriados e finais de semana, e não deverão apresentar limitações quanto ao número de chamados ou custos adicionais para o **CONTRATANTE**, mediante agendamento com o mesmo;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

i) A critério do **CONTRATANTE**, quando não houver necessidade de atendimento presencial, o serviço poderá ser prestado remotamente.

b) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar:

i) Uma central de atendimento de Suporte e Assistência Técnica, acessível através de telefone 0800, e-mail, sistema web ou qualquer outro meio de acesso de disponibilidade imediata, para abertura de chamados, sem ônus ao **CONTRATANTE**.

(1) Todo atendimento deverá ter o solicitante identificado, e ser limitado aos membros indicados da equipe do **CONTRATANTE**.

ii) Atendimento exclusivo e priorizado para ambientes críticos prestado diretamente por especialistas e/ou analistas do 2º nível de atendimento para a abertura de chamados técnicos.

(1) Para problemas técnicos que não puderem ser resolvidos adequadamente de forma remota, no julgamento do **CONTRATANTE**, a **CONTRATADA** deverá enviar um técnico às dependências do **CONTRATANTE**, para fornecer suporte técnico e devolver a solução à condição operacional.

(2) Atendimento em língua portuguesa;

(a) Termos técnicos específicos e textos técnicos poderão ser usados em língua inglesa.

iii) Ao menos um *especialista*, devidamente certificado pelo fabricante da solução, como ponto focal para questões de gerenciamento dos serviços proativos e de manutenção, de forma a garantir e melhorar a disponibilidade da solução. Este especialista deve atuar diretamente com a equipe do **CONTRATANTE** e poderá atuar de forma remota, quando com a concordância expressa do **CONTRATANTE**.

iv) Site na WEB com as seguintes funcionalidades:

(1) Registro e notificações automáticas de eventos da solução;

(2) Suporte on-line;

(3) Opção para personalização das informações de suporte técnico;

(4) Capacidade de organizar, compartilhar e monitorar de forma proativa contratos e garantias vigentes;

(5) Visualizar serviços profissionais contratados;

(6) Criação de relatórios sob demanda;

(7) Adicionar parceiros ou equipes técnicas autorizadas para monitorar e suportar a solução;

(8) Coletar automaticamente informações de configurações da solução.

c) A **CONTRATADA** deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos realizados por ela.

d) Condições específicas para assistência técnica:

i) Contatos a partir da abertura de chamado junto a central de atendimento:

(1) O tempo máximo de resposta (primeiro contato do especialista) é de 2h.

(2) O tempo máximo de solução é de 24h.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

e) Abertura de chamados:

i) O sistema de abertura de CHAMADOS TÉCNICOS da **CONTRATADA** deverá registrar, no mínimo, as seguintes informações: data e hora da abertura e do fechamento do CHAMADO TÉCNICO, identificação do solicitante, do problema e da solução.

ii) O sistema de abertura de CHAMADOS TÉCNICOS da **CONTRATADA** deverá funcionar em regime ininterrupto, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

iii) A **CONTRATADA** indicará pelo menos dois meios de abertura de CHAMADO TÉCNICO, para contingência de entradas, ambos com registro imediato, através de método que não acarrete custos ao **CONTRATANTE** (p. ex.: e-mail, site, telefone).

iv) Em caso de alteração do método ou meio de abertura de CHAMADO TÉCNICO, a **CONTRATADA** informará ao **CONTRATANTE** com antecedência de, no mínimo, 5 dias úteis.

v) O ATENDIMENTO TÉCNICO a qualquer PROBLEMA TÉCNICO deverá ser concluído pela **CONTRATADA**, em até, no máximo, 24 horas, contados da abertura do chamado técnico. Entende-se por conclusão de um ATENDIMENTO TÉCNICO o fechamento do CHAMADO TÉCNICO, mediante a realização dos reparos necessários para retorno da solução no estado de correto e adequado funcionamento. Caso, por qualquer razão, a solução não possa ser reparada no prazo estipulado, a **CONTRATADA** deverá apresentar relatório indicando soluções alternativas e de contorno para contingenciamento.

(1) No caso de não haver solução imediata, A **CONTRATADA** manterá equipe de especialistas no processo de correção até que a mesma seja encontrada ou a solução de contorno e/ou alternativa seja aceita pelo **CONTRATANTE**.

(2) Em caso de defeito ou não conformidade da solução ou de parte da solução adquirida, esta deve ser complementada por novos módulos ou ser substituída por outra, igual ou com características superiores.

vi) A falta de conclusão de ATENDIMENTO TÉCNICO de CHAMADO TÉCNICO, segundo os prazos previstos neste ajuste, acarretará a prorrogação do prazo de garantia deste contrato. O tempo utilizado além do prazo de atendimento estipulado, em dias corridos, será acrescentado ao final do contrato, para efeito do prazo final de garantia e de execução deste contrato, para toda a solução integrada.

(1) Caracterizando-se a falta de conclusão de ATENDIMENTO TÉCNICO segundo acima descrito, o **CONTRATANTE** estará autorizado a efetuar manutenção corretiva emergencial no objeto, sem prejuízo da garantia e da necessidade de atendimento por parte da **CONTRATADA**.

vii) O disposto acima não anula ou impede eventuais multas financeiras ou outras sanções previstas em Lei.

f) Manutenção proativa



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

i) Além do atendimento de CHAMADOS TÉCNICOS, a **CONTRATADA** deverá realizar **MANUTENÇÃO PROATIVA**, com atualização *da solução* e análise do ambiente e de todos os componentes da solução, com periodicidade máxima quadrimestral e com agendamento prévio.

ii) Caso seja necessária a interrupção total ou parcial dos serviços durante as atividades de **MANUTENÇÃO PROATIVA**, o tempo total de indisponibilidade da solução não poderá ultrapassar 4 (quatro) horas e será realizado fora do período de expediente deste Tribunal, com agendamento prévio e sem custos adicionais para o **CONTRATANTE**.

iii) A **CONTRATADA** fará monitoração contínua de eventos com abertura de chamados automática para correção dos problemas identificados.

(1) Para os problemas identificados através desta monitoração, o **CONTRATANTE** será notificado antecipadamente para liberação e acompanhamento do atendimento.

iv) A **CONTRATADA** fornecerá semestralmente os seguintes relatórios:

(1) Das atualizações da solução.

(a) Os serviços de atualização somente deverão ocorrer com a anuência da equipe do **CONTRATANTE**, após a entrega do relatório.

(2) De revisão de incidentes ocorridos e solucionados, bem como da avaliação de tendências e recomendações.

(3) De informações sobre o contrato (quantidade de licenças, tempo etc.).

Os relatórios acima podem ser entregues, nos prazos especificados, via correio eletrônico em endereço a ser definido, ou serem disponibilizados em site web.

Para o LOTE 2:

Para efeitos deste contrato, definem-se:

2.1- GARANTIA: prazo pelo qual a **CONTRATADA** se compromete a manter em correto e adequado funcionamento a solução por ele fornecida, mediante a realização de **ATENDIMENTO TÉCNICO**, envolvendo a prestação de serviços e a substituição de **PEÇAS**, em equipamentos que apresentem quaisquer **PROBLEMAS TÉCNICOS**, sem qualquer ônus para o **CONTRATANTE**, exceto **MAU USO OU FATOS SUPERVENIENTES**. O **ATENDIMENTO TÉCNICO** deverá ser feito nas dependências do **CONTRATANTE** no local em que o equipamento encontra-se instalado.

2.2- MAU USO OU FATOS SUPERVENIENTES: assim consideradas a modificação não autorizada da solução ou seu uso para finalidade diversa; danos decorrentes de utilização de softwares ou **PEÇAS** incompatíveis com a solução, transporte ou embalagem inadequados utilizados pelo **CONTRATANTE**; danos decorrentes de derramamento de líquidos ou alimentos no equipamento pelo **CONTRATANTE**; danos decorrentes de fatos da natureza, guerra ou conturbações civis.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

2.3- PEÇAS: qualquer dispositivo ou placa que compõe o equipamento fornecido, incluindo o respectivo firmware. Em caso de necessidade de substituição de qualquer PEÇA, deve ser fornecida pela **CONTRATADA** uma PEÇA nova (sem uso) e idêntica à PEÇA retirada das solução. Caso não haja disponibilidade de PEÇA idêntica no mercado, será aceita PEÇA com características superiores, a critério do **CONTRATANTE**, devendo a **CONTRATADA** obter antecipada e formalmente a anuência do **CONTRATANTE**, bem como fornecer todos os softwares e componentes necessários para o pleno funcionamento da solução;

2.3.1- DISPOSITIVO: conjunto de componentes físicos ou lógicos que integram ou estão conectados à solução, e que constituem um ente capaz de apresentar, transferir, armazenar ou processar informações.

2.4- PROBLEMA TÉCNICO: qualquer falha ou defeito que impeça o correto e adequado funcionamento da solução.

2.5- CHAMADO TÉCNICO: comunicação feita pelo **CONTRATANTE**, por meio de ligação telefônica, envio de mensagem eletrônica ou registro de informações em sistema próprio, junto à **CONTRATADA**, de que a solução está apresentando PROBLEMA TÉCNICO. A cada CHAMADO TÉCNICO deve corresponder um único código de registro (número do CHAMADO TÉCNICO), que deverá ser fornecido ao **CONTRATANTE**, no momento da referida comunicação.

2.6- ATENDIMENTO TÉCNICO: atuação da **CONTRATADA** visando sanar o PROBLEMA TÉCNICO da solução.

2.7- MANUTENÇÃO PROATIVA: atuação da **CONTRATADA** visando monitorar e prevenir falhas de sistema, através de análise, configuração, instalação, correção e atualização de itens passíveis de modificação ou atualização.

ATENDIMENTO TÉCNICO DURANTE O PRAZO DE GARANTIA

a) Todos os serviços serão prestados *on-site* nas dependências do **CONTRATANTE** num regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), mediante agendamento com o mesmo, inclusive feriados e finais de semana, e não deverão apresentar limitações quanto ao número de chamados ou custos adicionais para o **CONTRATANTE**.

i) A critério do **CONTRATANTE**, quando não houver necessidade de atendimento presencial, o serviço poderá ser prestado remotamente.

b) A **CONTRATADA** deverá disponibilizar:

i) Uma central de atendimento de Suporte e Assistência Técnica, acessível através de telefone 0800, e-mail, sistema web ou qualquer outro meio de acesso de disponibilidade imediata, para abertura de chamados, sem ônus ao **CONTRATANTE**;

(1) Todo atendimento deverá ter o solicitante identificado, e ser limitado aos membros indicados da equipe do **CONTRATANTE**.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

ii) Atendimento exclusivo e priorizado para ambientes críticos prestado diretamente por especialistas e/ou analistas do 2º nível de atendimento para a abertura de chamados técnicos;

(1) Para problemas técnicos que não puderem ser resolvidos adequadamente de forma remota, no julgamento da **CONTRATADA**, a mesma deverá enviar um técnico às dependências do **CONTRATANTE**, para fornecer suporte técnico e devolver a solução à condição operacional.

(2) Atendimento em língua portuguesa;

(a) Termos técnicos específicos e textos técnicos poderão ser usados em língua inglesa.

iii) Ao menos um *especialista*, devidamente certificado pelo fabricante da solução, como ponto focal para questões de gerenciamento dos serviços proativos, de manutenção, de suporte de Hardware, de forma a garantir e melhorar a disponibilidade da solução. Este especialista deve atuar diretamente com a equipe do **CONTRATANTE** e poderá atuar de forma remota, quando com a concordância expressa do **CONTRATANTE**.

iv) Site na WEB com as seguintes funcionalidades:

(1) Registro e notificações automáticas de eventos da solução;

(2) Suporte on-line;

(3) Opção para personalização das informações de suporte técnico;

(4) Capacidade de organizar, compartilhar e monitorar de forma proativa contratos e garantias vigentes;

(5) Visualizar serviços profissionais contratados;

(6) Criação de relatórios sob demanda;

(7) Adicionar parceiros ou equipes técnicas autorizadas para monitorar e suportar os equipamentos em contrato;

(8) Coletar automaticamente informações de configurações da solução;

c) A **CONTRATADA** deverá garantir o sigilo e a inviolabilidade das informações a que eventualmente possa ter acesso durante os procedimentos realizados por ela.

d) Condições específicas para assistência técnica:

i) Contatos a partir da abertura de chamado junto a central de atendimento:

(1) O tempo máximo de resposta (primeiro contato do especialista) é de 2h.

(2) O tempo máximo de solução é de 6h.

e) Abertura de chamados:

i) O sistema de abertura de CHAMADOS TÉCNICOS da **CONTRATADA** deverá registrar, no mínimo, as seguintes informações: data e hora da abertura e do fechamento do CHAMADO TÉCNICO, identificação do equipamento, pelo respectivo número de série, identificação do problema e da solução.

ii) O sistema de abertura de CHAMADOS TÉCNICOS da **CONTRATADA** deverá funcionar em regime ininterrupto, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

iii) A **CONTRATADA** indicará pelo menos dois meios de abertura de **CHAMADO TÉCNICO**, para contingência de entradas, ambos com registro imediato, através de método que não acarrete custos ao **CONTRATANTE** (p. ex: e-mail, site, telefone).

iv) Em caso de alteração do método ou meio de abertura de **CHAMADO TÉCNICO**, a **CONTRATADA** informará ao **CONTRATANTE** com antecedência de, no mínimo, **5 dias úteis**.

v) O **ATENDIMENTO TÉCNICO** a qualquer **PROBLEMA TÉCNICO** deverá ser concluído pela **CONTRATADA**, em até, no máximo, 6 horas para problemas de hardware, contados da abertura do chamado técnico. Entende-se por conclusão de um **ATENDIMENTO TÉCNICO** o fechamento do **CHAMADO TÉCNICO**, mediante a realização dos reparos necessários à colocação do equipamento no estado de correto e adequado funcionamento. Caso, por qualquer razão, o equipamento não possa ser reparado no prazo estipulado, a **CONTRATADA** deverá substituir o equipamento provisoriamente, dentro daquele mesmo prazo, por equipamento igual ou de características superiores, já adequadamente configurado pela **CONTRATADA**.

vi) Para **PROBLEMAS TÉCNICOS** originados de software, a **CONTRATADA** deverá prestar o 1º atendimento em até **2 (duas) horas**.

vii) Em caso de defeito em qualquer peça do equipamento adquirido, esta deve ser substituída por uma nova, igual ou com características superiores, não sendo aceitas peças recondicionadas ou conserto da peça original, por meio da substituição de quaisquer componentes (eletrônicos, mecânicos ou outros).

viii) A falta de conclusão de **ATENDIMENTO TÉCNICO** de qualquer equipamento, segundo os prazos previstos neste ajuste, acarretará a prorrogação do prazo de garantia deste contrato. O tempo utilizado, além do prazo de atendimento estipulado, em dias corridos, será acrescentado ao final do contrato, para efeito do prazo final de garantia e de execução deste contrato, para toda a solução integrada. Além disso, o **CONTRATANTE** estará autorizado a efetuar manutenção corretiva emergencial no objeto, sem prejuízo da garantia e da necessidade de atendimento por parte da **CONTRATADA**.

ix) O disposto acima não anula ou impede eventuais multas financeiras ou outras sanções previstas em Lei.

x) No caso de substituição de equipamento ou de peça, a avaliação sobre se o equipamento ou peça ora fornecido possui ou não características superiores ficará ao exclusivo critério do **CONTRATANTE**, cabendo à **CONTRATADA** formalizar previamente a proposta de substituição, com as devidas justificativas. Da formalização deverá constar o modelo e a marca do novo equipamento ou da nova peça.

xi) No caso de retirada parcial ou total do objeto, para análise no laboratório da **CONTRATADA**, esta só poderá acontecer depois da substituição por item novo e sem uso, de características iguais ou superiores, assim como sua configuração e



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

eventual cópia das informações, de modo que não haja interrupção de serviços. O item retirado deverá ser devolvido consertado, no prazo máximo de **20 (vinte) dias úteis**.

f) Manutenção proativa;

i) Além do atendimento de CHAMADOS TÉCNICOS, a **CONTRATADA** deverá realizar **MANUTENÇÃO PROATIVA**, com atualização de *patches*, *firmwares*, *softwares* e análise do ambiente e de todos os componentes da solução, com periodicidade máxima quadrimestral e com agendamento prévio.

ii) Caso seja necessária a interrupção total ou parcial dos serviços durante as atividades de **MANUTENÇÃO PROATIVA**, o tempo total de indisponibilidade dos equipamentos não poderá ultrapassar 4 (quatro) horas e será realizado fora do período de expediente do **CONTRATANTE**, com agendamento prévio.

iii) Monitoração contínua de eventos de hardware com abertura de chamados automática para correção dos problemas identificados.

(1) Para os problemas identificados através desta monitoração, o **CONTRATANTE** será notificado antecipadamente para liberação e acompanhamento do atendimento.

iv) A **CONTRATADA** fornecerá semestralmente os seguintes relatórios:

(1) Das atualizações de drivers, firmwares e microcódigos de todos os servidores ofertados. Os serviços de atualização somente deverão ocorrer com a anuência da equipe do **CONTRATANTE**, após a entrega do relatório.

(2) De revisão de avaliação da saúde dos equipamentos adquiridos, realizado através de uma pesquisa técnica completa, para auxiliar e identificar de forma proativa problemas relacionados à segurança, desempenho, configuração e disponibilidade.

(3) De revisão de incidentes ocorridos e solucionados, bem como avaliação de tendências e recomendações.

(4) De revisão com informações sobre os contratos vigentes (quantidade, tempo, etc.).

(5) Os relatórios acima podem ser entregues, nos prazos especificados, via correio eletrônico em endereço a ser definido, ou serem disponibilizados em site web.

CLÁUSULA TERCEIRA VIGÊNCIA CONTRATUAL, PRAZO DE EXECUÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA

3.1- Vigência a partir da data de publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial do Estado de São Paulo até o término do prazo de garantia do objeto.

3.2- O prazo de execução para o **LOTE 1 e/ou LOTE 2** (*conforme o caso*) é de, no máximo, **90 (noventa) dias úteis** contados da data de publicação do extrato deste contrato, respeitados os prazos estipulados na cláusula quarta;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

3.2.1- Por dias úteis entendem-se dias em que há expediente no **CONTRATANTE**.

3.3- A **CONTRATADA** deverá manter durante toda a vigência deste contrato os serviços de atendimento, suporte e garantia, conforme descritos na cláusula segunda.

3.4- A **CONTRATADA** prestará garantia *on-site*, durante **36 (trinta e seis) meses** contados da data do recebimento definitivo para o **LOTE 1 e/ou LOTE 2** (conforme o caso).

CLÁUSULA QUARTA CONDIÇÕES DE ENTREGA, RECEBIMENTO E ACEITE

4.1- O recebimento do objeto dar-se-á por **Comissão de Fiscalização** designada pelo **CONTRATANTE**, que expedirá a Autorização para Início dos Serviços e os Atestados de Realização dos Serviços, e somente efetivar-se-á se estiver plenamente de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência e da Proposta Comercial apresentada pela **CONTRATADA**. Será designado um **Líder Técnico da Diretoria de Tecnologia**, que será responsável pela gestão operacional, que inclui a solicitação, acompanhamento e emissão do Aceite Técnico dos serviços;

4.1.1- Constitui requisito para emissão do Aceite Técnico o pleno atendimento às especificações técnicas e às diretrizes para execução dos serviços constantes no Termo de Referência - Anexo II do Edital;

4.1.2- Correrão por conta da **CONTRATADA** as despesas para efetivo atendimento ao objeto licitado, tais como materiais, equipamentos, acessórios, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes de sua execução;

4.2- LOTE 1 - SISTEMA DE VIRTUALIZAÇÃO BASEADO EM NUVEM PRIVADA.

4.2.1- Os serviços iniciar-se-ão após o recebimento pela **CONTRATADA** da Autorização para Início dos Serviços, que dar-se-á em até **5 (cinco) dias** contados da data da publicação do extrato deste contrato;

4.2.2- A **CONTRATADA** deverá disponibilizar e instalar, no mínimo, **2 (duas)** licenças em equipamentos indicados pelo **Líder Técnico da Diretoria de Tecnologia**, apresentando comunicação formal de que a solução encontra-se devidamente instalada, após as devidas verificações;

a) O prazo máximo para a implantação da solução para testes de aceite é de **90 (noventa) dias úteis** a contar do recebimento pela **CONTRATADA** da Autorização para Início dos Serviços;

4.2.3- Os testes de aceite e julgamento da solução conduzidos pela Diretoria de Tecnologia (DTEC), sob supervisão do **Líder Técnico da Diretoria de Tecnologia**, dar-se-ão em até **10 (dez) dias úteis** após a comunicação descrita no item 4.2.2.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

a) Caso seja constatado qualquer vício, funcionamento inadequado ou divergência em relação à especificação e à proposta da **CONTRATADA**, será expedido um comunicado à **CONTRATADA**. Neste caso constará do comunicado o prazo máximo de até **15 (quinze) dias** improrrogáveis para que a **CONTRATADA** solucione todos os vícios apontados, após o qual será reiniciado o **prazo máximo de 10 (dez) dias úteis** para nova conferência e testes de aceite;

b) Não sendo constatados vícios, funcionamento inadequado ou divergências em relação à especificação proposta pela **CONTRATADA**, a Diretoria de Tecnologia (DTEC) comunicará o término desta Etapa à **Comissão de Fiscalização** através da emissão de **Termo de Aceite Técnico**.

4.2.4- Após emissão de Aceite Técnico, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar ao **CONTRATANTE** a totalidade das licenças de uso da solução contratada, observado o prazo máximo de execução do objeto, definido na cláusula 3.2 deste Contrato;

a) Após disponibilização das licenças, a **Comissão de Fiscalização**, com o apoio do **Líder Técnico da Diretoria de Tecnologia**, emitirá o Atestado de Realização dos Serviços, referente aos itens 1 - Licenças de uso de Solução de Nuvem para hosts biprocessados, 2 - Instalação e Configuração e 4 - Suporte Técnico e Garantia (listados no item 1 do Termo de Referência - Anexo II do edital), em até **5 (cinco) dias corridos**.

4.3- LOTE 2 - SOLUÇÃO DE CHASSI E SERVIDORES DE REDE EM LÂMINA. O início da execução desta solução deverá ser agendado pela **CONTRATADA** com pelo menos **dois dias úteis** de antecedência, e deverá ocorrer na data e hora determinadas pela **Comissão de Fiscalização**, obedecendo ao seguinte cronograma:

4.3.1- 1ª Etapa: A **CONTRATADA** executará as atividades de entrega, montagem, testes dos equipamentos, instalação, configuração e transferência de tecnologia em até **90 (noventa) dias úteis** contados a partir da data de publicação do extrato deste Contrato;

a) A transferência de tecnologia consiste em documentação explicativa e detalhada das etapas de configuração da solução, com justificativas das escolhas das opções de configuração;

b) A documentação acima deve ser suficiente para que possa ser configurada toda a solução sem recorrer ao suporte técnico da **CONTRATADA**;

c) Na conclusão desta ETAPA, a **CONTRATADA** deverá comunicar à **Comissão de Fiscalização** o término destas atividades.

4.3.2- 2ª Etapa: Após a conclusão das atividades descritas no item anterior, estando a solução totalmente operacional, o **CONTRATANTE**, por meio de sua Diretoria de Tecnologia (DTEC) executará a conferência do objeto segundo o Termo de Referência (Anexo II do edital) e realizará testes para o aceite do mesmo, em até **25 (vinte e cinco) dias úteis**;



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

d) Caso seja constatado qualquer vício, funcionamento inadequado ou divergência em relação à especificação e à proposta da **CONTRATADA**, será expedido um comunicado à **CONTRATADA**. Neste caso constará do comunicado o prazo máximo de até **15 (quinze) dias úteis** improrrogáveis para que a **CONTRATADA** solucione todos os vícios apontados, após o qual será reiniciado o **prazo máximo de 25 (vinte e cinco) dias úteis** para nova conferência e testes de aceite;

e) Não sendo constatados vícios, funcionamento inadequado ou divergências em relação à especificação proposta pela **CONTRATADA**, a Diretoria de Tecnologia (DTEC) comunicará o término desta Etapa à **Comissão de Fiscalização** através da emissão de **Termo de Aceite Técnico**.

4.3.3- 3ª Etapa: A **Comissão de Fiscalização** receberá o objeto **definitivamente**, mediante **recibo**, referente aos itens 1 - Chassi de servidores Blades, 2 - Servidores de Rede em Lâmina com 128GB RAM, 3 - Instalação e Configuração e 5 - Garantia, Gerenciamento de Suporte Remoto e Suporte Técnico (listados no item 2 do Termo de Referência - Anexo II do edital), em até **5 (cinco) dias úteis** da data da emissão do **Termo de Aceite Técnico**, caso não seja constatada qualquer irregularidade.

4.4- A execução do treinamento oficial **para cada lote** deverá ser agendada pela **CONTRATADA** com pelo menos **dois dias úteis** de antecedência, e deverá ocorrer na data e hora determinadas pela **Comissão de Fiscalização**, respeitado o limite máximo de **90 dias úteis**, referente ao prazo para a execução contratual, para sua conclusão;

4.4.1- Após a conclusão do treinamento, a **Comissão de Fiscalização** emitirá o Atestado de Realização dos Serviços referente ao seu cumprimento em até **5 (cinco) dias corridos**.

4.5- Recebido o objeto, a responsabilidade da **CONTRATADA** pela qualidade e bom funcionamento dos bens entregues subsiste na forma da Lei.

4.6- Para a execução dos serviços de **entrega de materiais, instalação e configuração inicial, treinamento e suporte técnico**, será permitida a **subcontratação**;

4.6.1- A proposta de subcontratação, no ato da execução, deverá ser apresentada por escrito, e somente após a aprovação da Comissão de Fiscalização do Contrato os serviços a serem realizados pela subcontratada poderão ser iniciados;

4.6.2- O **CONTRATANTE** não reconhecerá qualquer vínculo com **empresas subcontratadas**, sendo que qualquer contato porventura necessário, de natureza técnica, administrativa, financeira ou jurídica que decorra dos trabalhos realizados será mantido exclusivamente com a **CONTRATADA**, que responderá por seu pessoal técnico e operacional e, também, por prejuízos e danos que eventualmente estas causarem.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

CLÁUSULA QUINTA OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1- Fornecer o objeto deste contrato nas condições previstas no Edital e na Proposta Comercial apresentada no certame licitatório que deu origem a este contrato.

5.2- Ficar responsável pelas operações de transporte, carga e descarga, e, especialmente, a guarda dos equipamentos retirados para manutenção.

5.3- Substituir, no local de entrega e no prazo ajustado, após a notificação, o(s) produto(s) recusado(s).

5.4- Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e outros resultantes da execução deste contrato;

5.4.1- A inadimplência da **CONTRATADA**, com referência aos encargos estabelecidos na cláusula 5.4, não transfere ao **CONTRATANTE** a responsabilidade de seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste contrato.

5.5- Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, na execução deste contrato.

5.6- Manter, durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, assim como todas as condições de habilitação e qualificação, exigidas na licitação, apresentando documentação revalidada se, no curso deste contrato, algum documento perder a validade.

5.7- Indicar **preposto do contrato**, que a representará durante a vigência do contrato, em até **dois dias** da data da assinatura deste contrato, com no mínimo as seguintes informações: nome, número do RG, número do telefone e fax e endereço de e-mail;

5.7.1- O **preposto do contrato** realizará todos os atos necessários e compatíveis com os compromissos assumidos no presente ajuste, garantindo seu fiel cumprimento perante o **CONTRATANTE**;

5.7.2- A mudança de preposto do contrato deverá ser formalmente comunicada à Comissão de Fiscalização.

5.8- Fornecer manuais técnicos do usuário e de referência contendo todas as informações sobre os produtos com as instruções para instalação, configuração, operação e administração;

5.9- Fornecer documentação completa da solução, em mídia própria, com identificação dos componentes e suas características, assim como o esquema de implantação e configuração utilizados.

5.10- Efetuar manutenções preventivas com periodicidade mínima definida no item **"ATENDIMENTO TÉCNICO DURANTE O PRAZO DE GARANTIA"** deste contrato, sem ônus para o **CONTRATANTE**, constando de testes, medições e autodiagnóstico, aplicadas com risco controlado quanto à integridade e ao sigilo das informações.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

5.11- Fornecer treinamento oficial presencial, teórico e prático, sobre implementação e utilização das ferramentas de gerenciamento, manutenção, troubleshooting e operação do objeto, conforme Termo de Referência - Anexo II do edital.

CLÁUSULA SEXTA OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 6.1- Assegurar à **CONTRATADA** o recebimento do crédito decorrente do adimplemento de suas obrigações;
- 6.2- Indicar, formalmente, **Comissão de Fiscalização** para acompanhamento da execução contratual.
- 6.3- Designar o **Líder Técnico da Diretoria de Tecnologia**, responsável pela gestão operacional dos serviços.
- 6.4- Cumprir os prazos fixados para emissão do recibo definitivo, do Atestado de Realização dos Serviços, para avaliação da solução, para emissão do Aceite Técnico ou para recusa.
- 6.5- Comunicar à **CONTRATADA** sobre qualquer irregularidade no fornecimento do objeto contratado.

CLÁUSULA SÉTIMA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 7.1- Para garantir o cumprimento deste contrato, a **CONTRATADA** prestou garantia conforme previsão contida no instrumento convocatório, no valor de **R\$ 57.447,00 (cinquenta e sete mil, quatrocentos e quarenta e sete reais)** equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total deste contrato, referente ao LOTE 1.
- 7.2- A garantia prestada será liberada ou restituída após o término da vigência deste contrato;
 - 7.2.1- Se o valor da garantia for utilizado no pagamento de quaisquer obrigações, incluindo a indenização de terceiros, a **CONTRATADA**, notificada por meio de correspondência simples obriga-se a repor ou completar o seu valor no prazo máximo e improrrogável de **48 (quarenta e oito) horas** contadas do recebimento da referida notificação;
 - 7.2.2- Ao **CONTRATANTE** cabe descontar da garantia toda a importância que a qualquer título lhe for devida pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA OITAVA VALOR, RECURSOS E PAGAMENTO

- 8.1- O valor total do presente contrato é de **R\$ 1.148.940,00 (um milhão, cento e quarenta e oito mil e novecentos e quarenta reais)**, referente ao Sistema de



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

virtualização baseado em nuvem privada - LOTE 1, o qual correrá por conta da Funcional Programática 01.032.0200.4821 - Controle e Fiscalização Financeira e Orçamentária, Elemento(s): 33.90.39.12 e 44.90.52.20.

8.2- Os pagamentos serão efetuados pela Tesouraria do **CONTRATANTE** em **15** (quinze) **dias corridos** contados da data de expedição do **Recibo Definitivo** do objeto e/ou do(s) **Atestado(s) de Realização dos Serviços**, em conta corrente da **CONTRATADA** por meio do Banco do Brasil S.A, à vista de nota(s) fiscal(is)/fatura(s) apresentadas;

8.2.1- Os documentos de cobrança da **CONTRATADA** deverão ser entregues para a **Comissão de Fiscalização**;

8.2.2- Conforme o protocolo ICMS 42/09, alterado pelo protocolo ICMS 1/2011 ficam obrigados a emitir Nota Fiscal Eletrônica - NF-e, modelo 55, em substituição a Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, os contribuintes que, independentemente da atividade econômica exercida, realizem operações destinadas à Administração Pública direta ou indireta.

8.3- Não será iniciada a contagem de prazo, caso os documentos fiscais apresentados ou outros necessários à contratação contenham incorreções.

8.4-A contagem do prazo para pagamento considerará dias corridos e terá início e encerramento em dias de expediente no **CONTRATANTE**.

8.5- Quando for constatada qualquer irregularidade na Nota Fiscal/Fatura, será imediatamente solicitada a **CONTRATADA**, carta de correção, quando couber, ou ainda pertinente regularização, que deverá ser encaminhada para a **Comissão de Fiscalização** no prazo de **24** (vinte e quatro) **horas**;

8.6- Caso a **CONTRATADA** não apresente carta de correção no prazo estipulado, o prazo para pagamento será recontado, a partir da data da sua apresentação.

8.7- Os pagamentos respeitarão, ainda, as disposições do termo contratual e, no que couber, a Ordem de Serviço GP nº 02/2001 do **CONTRATANTE** - Anexo XI do edital.

CLÁUSULA NONA RESCISÃO E SANÇÕES

9.1- O não cumprimento das obrigações assumidas no presente contrato ou a ocorrência da hipótese prevista nos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações, autorizam, desde já, o **CONTRATANTE** a rescindir unilateralmente o contrato, independentemente de interpelação judicial, sendo aplicável ainda, o disposto nos artigos 79 e 80 do mesmo diploma legal.

9.2- A **CONTRATADA** está sujeita à sanção prevista no artigo 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002 e na Resolução nº 5, de 1º de Setembro de 1993 (alterada pela Resolução nº 3/08), do **CONTRATANTE**, que faz parte integrante do presente ajuste.



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

9.3- No caso de rescisão administrativa unilateral, a **CONTRATADA** reconhecerá os direitos do **CONTRATANTE** de aplicar as sanções previstas no Edital, neste ajuste e na legislação que rege a licitação.

9.4- A aplicação de quaisquer sanções referidas neste dispositivo, não afasta a responsabilização civil da **CONTRATADA** pela inexecução total ou parcial do objeto ou pela inadimplência.

9.5- A aplicação das penalidades não impede o **CONTRATANTE** de exigir o ressarcimento dos prejuízos efetivados decorrentes de quaisquer faltas cometidas pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA DÉCIMA FORO

10.1- O foro competente para toda e qualquer ação decorrente do presente contrato é o Foro Central da Capital do Estado de São Paulo.

10.2- E, por estarem justas e contratadas, assinam o presente contrato para todos os fins de direito.

São Paulo, em 12 JAN 2015

Carlos Magno de Oliveira
Diretor Técnico

Departamento Geral de Administração
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

André Fernandes Ribeiro Amorim de Sousa
Administrador Geral e Sócio

SOFTWAREONE COMÉRCIO E SERVIÇOS DE INFORMÁTICA LTDA.

Testemunhas:

Nome: *Beatriz Ramos da Silva*
RG nº: 36215976-8

Nome: LEONARDO KIM
RG nº: 36309530-8



TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO

ANEXO AO CONTRATO PLANILHA DE PREÇOS PROCESSO TCA nº 36.468/026/13

LOTE	DESCRIÇÃO RESUMIDA	Q ^{td} (1)	PREÇO (R\$)	
			Unitário (2)	Total do Item (3)=(1)X(2)
1	i) Licenças de uso de Solução de Nuvem para hosts biprocessados	26	R\$ 30.290,00	R\$ 787.540,00
	ii) Instalação e Configuração	1	R\$ 71.600,00	R\$ 71.600,00
	iii) Treinamento	8	R\$ 5.900,00	R\$ 47.200,00
	iv) Suporte Técnico e Garantia	1	R\$ 242.600,00	R\$ 242.600,00
PREÇO TOTAL DO LOTE 1				R\$ 1.148.940,00
PREÇO TOTAL DO LOTE 1 POR EXTENSO: um milhão, cento e quarenta e oito mil e novecentos e quarenta reais				