

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA QUE ENTRE SI CELEBRAM AS CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE MINAS GERAIS S/A - CEASAMINAS E A COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – PRODEMGE. (INF.4373.00)**

**Procedimento Interno – PI nº 63/2021**  
**Solicitação de Contratação n.º 016684**

Por este instrumento, em decorrência do processo interno em epígrafe, as **CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE MINAS GERAIS S/A – CEASAMINAS**, sociedade de economia mista sob controle acionário da União, sediada às margens da BR 040, km 688, s/nº., Bairro Guanabara, Contagem/MG, CEP: 32145-900, Fone: 3399-2122, CNPJ - 17.504.325/0001-04, representada pelos Diretores, infra-assinados, ora denominada **CONTRATANTE**, representada pelos Diretores, infra-assinados e a **COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS - PRODEMGE**, com sede em Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, na Rodovia Papa João Paulo II, 4.001, Bairro Serra Verde, CEP 31.630-901, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 16.636.540/0001-04 e Inscrição Estadual n.º 062.908.129.00-52, doravante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Diretor Técnico, Sr. Ladimir Lourenço dos Santos Freitas, Analista de Sistemas, CPF n.º \*\*\*.824.956-\*\* e pelo Diretor - Presidente, Sr. Roberto Tostes Reis, empresário, CPF n.º \*\*\*.502.046-\*\*, resolvem celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA, resultante do processo de dispensa de licitação, amparado e fundamentado nos incisos XI da Lei Federal nº 13.303/2016, doravante simplesmente denominado "Contrato", que será regido pela mencionada lei e posteriores alterações e pela legislação aplicável, de acordo com as seguintes cláusulas e condições, abaixo descritas, mutuamente aceitas e reciprocamente outorgadas por si e sucessores.

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

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

**1.1.1 Suporte Técnico a Ambientes de TIC**

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

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

**A - Modalidades de Suporte**

– **Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores:** Refere-se a instalação, configuração e manutenção de serviços relacionados ao sistema operacional de servidores.

– **Suporte Técnico a Infraestrutura de Rede e Segurança:** Refere-se a instalação, configuração, administração e manutenção de equipamentos e serviços relacionados a dispositivos de rede e segurança.

– **Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados:** Refere-se a instalação, configuração e manutenção de sistemas gerenciadores de banco de dados.

– **Diagnóstico de Capacidade e Desempenho de Infraestrutura de TI e de Performance de Aplicações:** Refere-se a instalação e configuração de agentes de monitoramento para coleta de dados,

análise dos dados coletados em equipamentos ou aplicações e confecção do parecer de desempenho e capacidade com recomendações e proposição de ações corretivas.

**O Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores contempla:**

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

**Compõem o Serviço:**

**Instalação e Configuração**

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

**Manutenção**

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

**O Suporte Técnico a Infraestrutura de Rede e Segurança contempla:**

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

**Compõem o serviço:**

**Instalação e Configuração**

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

**Manutenção e Administração**

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

**O Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados contempla:**

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

**Compõem o Serviço:**

**Serviços de infraestrutura**

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

#### **Serviços de manutenção**

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

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

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

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

#### **Compõem o Serviço:**

##### **Instalação e Configuração**

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

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

São necessários três dias úteis para a execução dessas atividades.

##### **Diagnóstico de Desempenho e Capacidade**

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

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

##### **Confecção de Relatório**

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

São necessários dois dias úteis para a execução dessa atividade.

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

#### **B - Fluxo de Execução do Serviço**

##### **Instalação e Configuração**

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

#### **Manutenção**

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

#### **C - Local de Prestação do Serviço**

- Nas instalações da **CONTRATADA** ou nas instalações da **CONTRATANTE** em Belo Horizonte, com acesso remoto.

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

#### **D - Elementos que Compõem o Serviço**

- Equipe técnica.
- Ferramentas específicas de apoio.

#### **E - Tecnologias Aplicadas na Prestação do Serviço**

##### **• Ambiente Operacional**

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

##### **• Linguagens**

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

##### **• Servidores de Aplicação**

- Apache 2
- Tomcat 5, 6 ou 7
- Jboss 4, 5 e 6
- OAS 10g

- IIS 6, 7 e 8
- **Gerenciadores de conteúdo**
  - Joomla
  - WordPress
- **Soluções de Impressão**
  - CUPS
  - RPM
- **Compartilhamento de Arquivos**
  - Samba
  - NFS
- **Autenticação de Usuário**
  - Active Directory
  - Samba
  - Winbind
- **Balancamento de Carga**
  - LVS
  - Keep Alived
  - Heart Beat
- **Soluções FTP**
  - Vsftp
  - Wu-ftp
- **Servidores de Serviços de Rede TCP/IP**
  - DNS
  - Bind
  - Proxy
  - Squid
  - SquidGuard
  - McAfee webgateway
- **E-mail / webmail**
  - Postfix
  - Expresso
  - Cyrus
  - Dovecot
  - Openwebmail
  - Squirrelmail
  - Courier
- **Antispam**
  - Symantec
  - Spamassassin
- **Segurança**
  - Firewall IPTables – Front-end
  - Firewall Builder 3.0.7 ou superior
- **Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados**
  - Oracle (10g e 11g)
  - MySQL (5.5 ou superior)
  - SQL Server (2008R2 ou superior)
  - PostgreSQL(9 ou superior)

**F - Período da Disponibilização**

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

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

**G - Responsável pela Execução**

**Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores**

- Gerência de Armazenamento e Ambientes Operacionais.

### **Suporte Técnico a Infraestrutura de Rede e Segurança**

- Gerência de Serviços da CA.
- Gerência de Redes.

### **Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados**

- Gerência de Banco de Dados.

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

- Gerência de Planejamento e Desempenho.

### **H - O que não está no Escopo**

- Fornecimento de licença de uso ou cessão de qualquer tipo de software ou hardware.
- Transferência de conhecimento para a **CONTRATANTE** ou terceiros.
- Pagamento de taxas de manutenção ou seguro de software e hardware da **CONTRATANTE**.
- Cessão de peças para hardwares.
- Resolução de problemas em sistemas aplicativos.
- Serviços de contingência para os servidores.
- Serviço de hospedagem de servidores, sem contrato, nas instalações da **CONTRATADA** por qualquer período.
- Execução e acompanhamento de rotinas e procedimentos operacionais implementados em servidores.
- Manutenção preventiva e corretiva dos produtos instalados por meio da aplicação de correções publicadas pelo fornecedor, migração para novas versões ou reinstalação de componentes.
- Elaboração de projetos para adequação ou melhorias no ambiente operacional e implantação de novos serviços e/ou produtos.
- Intervenções no conteúdo dos bancos de dados.

### **I - Atendimento e Suporte**

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

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

#### **1.1.2 Acesso VPN**

O serviço de acesso VPN (Virtual Private Network) consiste na implementação de uma rede lógica para trafegar informações de forma segura, usando a técnica de tunelamento por criptografia, sobre uma conexão internet comum.

#### **A- Detalhamento do serviço**

O serviço de acesso VPN (Virtual Private Network) oferece maior flexibilidade do acesso a sistemas e serviços disponíveis no Data Center da **CONTRATADA** ou na estação de trabalho remota da **CONTRATANTE**.

O acesso ao Data Center da **CONTRATADA** ou à estação de trabalho remota da **CONTRATANTE** por meio desse serviço é implementado sobre um meio comum de acesso à Internet.

Como se trata de um serviço que se utiliza da rede mundial de computadores (Internet) com acesso aos serviços e sistemas hospedados no Data Center da **CONTRATADA**, ou na estação de trabalho remota da **CONTRATANTE**, as recomendações de segurança devem ser observadas.

Os concentradores de conexões VPN funcionam de forma redundante para garantir a maior disponibilidade do serviço. Esses equipamentos estão interconectados à infraestrutura central (backbone)

de rede da **CONTRATADA** e estabelecem o acesso da **CONTRATANTE** às aplicações e aos serviços disponíveis no Data Center da **CONTRATADA** ou na estação de trabalho remota da **CONTRATANTE**, conforme as autorizações emitidas pelos gestores das aplicações. O controle de acesso utiliza a solução de firewall da **CONTRATADA**, que agrega maior segurança ao serviço.

Por motivos de segurança, alguns tipos de acesso não são permitidos como, por exemplo, acesso ao ambiente mainframe e acessos de administração a servidores instalados na rede local da **CONTRATANTE**. Os recursos de sistemas e serviços que estarão acessíveis por meio desse serviço estão listados abaixo:

<b>Origem</b>	<b>Destino</b>	<b>Serviço</b>	<b>Acesso</b>
VPN	Backbone Intermediário	WEB (http)	Não permitido
		FTP	Não permitido
		Webmail	Não permitido
		MAIL - Pop3	Não permitido
		MAIL - Imap	Não permitido
		MAIL - Smtpt	Não permitido
		SSH	Não permitido
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Não permitido
		VNC	Não permitido
		BD - Oracle	Não permitido
		BD - Mysql	Não permitido
		BD - SqlServer	Não permitido
		BD - Cache	Não permitido
		Aplicações Específicas	Não permitido
Telnet	Não permitido		
VPN	Rede Cliente	WEB (http)	Sob solicitação
		FTP	Sob solicitação
		Webmail	Sob solicitação
		MAIL - Pop3	Sob solicitação
		MAIL - Imap	Sob solicitação
		MAIL - Smtpt	Sob solicitação
		SSH	Sob solicitação
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Sob solicitação
		VNC	Sob solicitação
		BD - Oracle	Sob solicitação
		BD - Mysql	Sob solicitação
		BD - SqlServer	Sob solicitação
		BD - Cache	Sob solicitação
		Aplicações Específicas	Sob solicitação
Telnet	Sob solicitação		
VPN	Colocation	WEB (http)	Permitido
		FTP	Permitido
		Webmail	Permitido
		MAIL - Pop3	Permitido
		MAIL - Imap	Permitido
		MAIL - Smtpt	Permitido
		SSH	Permitido
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Permitido
VNC	Permitido		

Origem	Destino	Serviço	Acesso
		BD - Oracle	Permitido
		BD - Mysql	Permitido
		BD - SqlServer	Permitido
		BD - Cache	Permitido
		Aplicações Específicas	Permitido
		Telnet	Permitido
VPN	DMZ	WEB (http)	Sob solicitação
		FTP	Sob solicitação
		Webmail	Sob solicitação
		MAIL - Pop3	Sob solicitação
		MAIL - Imap	Sob solicitação
		MAIL - Smtip	Sob solicitação
		SSH	Não permitido
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Não permitido
		VNC	Não permitido
		BD - Oracle	Não permitido
		BD - Mysql	Não permitido
		BD - SqlServer	Não permitido
		BD - Cache	Não permitido
		Aplicações Específicas	Sob solicitação
		Telnet	Não permitido
VPN	Internet	WEB (http)	Sob solicitação
		FTP	Sob solicitação
		Webmail	Sob solicitação
		MAIL - Pop3	Sob solicitação
		MAIL - Imap	Sob solicitação
		MAIL - Smtip	Sob solicitação
VPN	Intranet Clientes	WEB (http)	Permitido
		FTP	Sob solicitação
		Webmail	Permitido
		MAIL - Pop3	Permitido
		MAIL - Imap	Permitido
		MAIL - Smtip	Permitido
		SSH	Não permitido
		REMOTE DESKTOP (WINDOWS)	Não permitido
		VNC	Não permitido
		BD - Oracle	Sob solicitação
		BD - Mysql	Sob solicitação
		BD - SqlServer	Sob solicitação
		BD - Cache	Sob solicitação
		Aplicações Específicas	Sob solicitação
Telnet	Não permitido		
VPN	DOWNSIZING	WEB (http)	Sob solicitação
		FTP	Não permitido
		Aplicações Específicas	Sob solicitação
VPN	Mainframe	Telnet	Não permitido

## **B- Modalidades do Serviço:**

- **VPN Usuário (VPN-U)** - o acesso remoto ao Data Center da **CONTRATADA** é feito a partir da estação de trabalho ou notebook do usuário que tenha acesso a Internet. A **CONTRATANTE** deverá instalar e configurar um software em sua estação de trabalho ou notebook para que possa estabelecer uma conexão segura (túnel) com a rede central do Estado, acessando assim os serviços e sistemas hospedados no Data Center da **CONTRATADA**. Os acessos permitidos estão listados, ressaltando que, em qualquer das modalidades do serviço de acesso VPN, por motivo de segurança, é vedado o acesso aos sistemas hospedados no ambiente mainframe da **CONTRATADA**.

Em todas as modalidades, está previsto que prestadores de serviços tenham acesso a recursos da **CONTRATANTE** através da VPN.

## **C- Fluxo de Execução do Serviço**

### **VPN Usuário (VPN-U)**

- A **CONTRATANTE** (gestor de TI) solicita o início da prestação do serviço, pelo Service Desk ou pela área de negócios, informando número do contrato, CPF do solicitante, dados do usuário (nome, CPF ou MASP, e-mail e telefone), IP(s), rede e porta de destino, e justificativa.
- A **CONTRATADA** envia para o cliente o manual técnico com orientações sobre a configuração do equipamento e configura o serviço em até 7 (sete) dias úteis.

## **D- Local de Prestação do Serviço**

- Nas instalações da **CONTRATADA** em Belo Horizonte/MG.

## **E- Elementos que Compõem o Serviço**

- Infraestrutura central de rede (backbone);
- Dois equipamentos (appliances) centrais;
- Concentradores de conexões VPN.

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

- Equipamentos de firewall/VPN redundantes;
- Tecnologia de criptografia dos dados trafegados pela VPN.

## **G- Período da Disponibilização**

- Até 24 horas x 7 dias por semana, conforme contratado pelo cliente.

## **H- Responsável pela Execução**

- Gerência de Redes
- Assessoria de Segurança da Informação e Defesa Cibernética

## **I- O que não está no Escopo**

- O serviço de acesso VPN, nas três modalidades, não suporta certificação digital.
- Contratação dos links da **CONTRATANTE** de acesso à Internet.
- Aquisição, instalação e manutenção do equipamento/software locais (appliance) homologados pela **CONTRATADA**, no caso de VPN-L.
- Instalação e configuração do software cliente na estação de trabalho, no caso de VPN-E e VPN-U.
- Suporte técnico na solução de problemas no acesso VPN ocorridos em função da rede mundial de computadores (internet), com operadoras de telecomunicações e provedores de acesso da **CONTRATANTE**.
- Suporte na resolução de problemas nas estações locais e servidores da **CONTRATANTE**.
- Liberações em soluções de segurança, serviços e equipamentos que estão na rede ou sob responsabilidade da **CONTRATANTE**.

## **J- Fluxo de Desativação do Serviço**

### VPN Usuário (VPN-U)

- A **CONTRATANTE** (gestor de TI) solicita a desativação do serviço, pelo Service Desk, informando número do contrato, CPF do solicitante (validar com o NSN), nome, CPF ou MASP, e-mail, telefone, IP(s), rede e porta de destino e a justificativa.
- A **CONTRATADA** desativa o serviço em até 5 (cinco) dias úteis.

### K- Atendimento e Suporte

O atendimento é feito por meio do Service Desk da **CONTRATADA**, que está disponível à **CONTRATANTE** conforme descrito no capítulo 8.

Para incidentes ou requerimentos que exijam a intervenção de técnicos especializados, o serviço está disponível no horário comercial.

1.2. As especificidades dos serviços estão descritas abaixo:

#### 1.2.1. Suporte Técnico a Ambientes de TIC

- Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores
- Horário comercial: 120h/ano
- Fora do horário comercial: 12h/ano

- Suporte Técnico a Ambiente de Banco de Dados
- Horário comercial: 36h/ano
- Fora do horário comercial: 12h/ano

#### 1.2.2. Acesso VPN

- 5 (cinco) acessos YPN-U para as cidades de Barbacena, Caratinga, Governador Valadares, Juiz de Fora e Uberlândia.

## Cláusula 2ª - DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

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

#### 2.1.1. Suporte Técnico a Ambientes de TIC

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

<b>Indicador</b>	Índice de solicitações abertas pelo cliente no Service Desk, atendidas no prazo.
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	<b>90,00%</b>
<b>Objetivo do Indicador</b>	Garantir que cada solicitação aberta seja colocada em atendimento, pelo analista responsável, em no máximo 10h, dentro do período de 8h às 18h em dias úteis.
<b>Premissas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• O serviço destina-se a clientes que são responsáveis pela administração de equipamentos e banco de dados instalados no ambiente Prodemege, ou nas suas instalações.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>O serviço de Suporte Técnico a Ambientes de TIC é realizado “Sob Demanda”, mediante a abertura de solicitação no Service Desk e informação do respectivo contrato.</li> <li>Deve haver o mínimo de 5 atendimentos no mês para gerar apuração do indicador.</li> </ul>
<b>Descrição do Indicador</b>	Entende-se por SLA de Atendimento, o tempo transcorrido entre o registro da solicitação pelo Cliente no Service Desk e o momento no qual o analista responsável assume o atendimento para agendamento da prestação do serviço.
<b>Periodicidade da Apuração</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo da Apuração</b>	<p><b>(TDA) = (TSA / TSR) x 100</b></p> <p>TDA – % do Tempo de Atendimento  TSA – Total de Solicitações Atendidas no Prazo  TSR – Total de Solicitações Registradas no Service Desk</p> <p>A apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.  Nos meses em que o TSR for igual a zero, a aferição será de 100%.</p>
<b>Evidências</b>	Relatório de Evidências de Solicitações Atendidas com informações extraídas da ferramenta de Service Desk.
<b>Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.</li> <li>Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</li> </ul>

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

<b>Indicador</b>	Índice de eficiência no cumprimento do prazo na prestação do serviço contratado.
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	80,00%
<b>Objetivo do Indicador</b>	Garantir que a atividade de instalação e configuração dos agentes de monitoramento seja realizada dentro do prazo estabelecido.
<b>Descrição do Indicador</b>	Representa a relação entre o prazo acordado para execução do serviço e o efetivamente decorrido.
<b>Periodicidade da Apuração</b>	De acordo com o macro definido no cronograma, acordado com o cliente.
<b>Mecanismo de Cálculo da Apuração</b>	<p><b>ECP = PA / PD</b></p> <p>ECP – Eficiência no Cumprimento do Prazo  PA – Prazo Acordado, em dias  PD – Prazo Decorrido, em dias</p> <p>Em caso de alterações consensuais nos prazos acordados, as novas datas definidas entrarão</p>

	para o cálculo do ECP.
<b>Evidências</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma acordado com o cliente, registrado na ferramenta de projeto com indicação da data base, e relatórios de progresso por marco.</li> <li>• Termo de recebimento do relatório do serviço.</li> <li>• O protocolo de entrega do termo de recebimento do relatório caracterizará a entrega do serviço por parte da Prodemge.</li> </ul>
<b>Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.</li> <li>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</li> </ul>

O valor especificado para o indicador será acordado entre as partes, tendo como premissas a urgência e a complexidade da demanda.

2.1.2 Os níveis de serviço estabelecidos acima se aplicarão ao novo cronograma que deverá ser acordado entre as partes após a publicação deste instrumento contratual.

### 2.1.3 Acesso VPN

<b>Indicador</b>	Disponibilidade da infraestrutura de VPN, desconsideradas as manutenções programadas.
<b>Acordo de Nível de Serviço</b>	<b>99,00%</b>
<b>Objetivo do Indicador</b>	Garantir que o serviço contratado pelo cliente esteja disponível conforme condições acordadas.
<b>Descrição do Indicador</b>	<b>Infraestrutura de VPN</b>
	Entende-se por infraestrutura de VPN, para efeito de apuração do Nível de Serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>• O conjunto de recursos de hardware e sistema operacional disponibilizados, considerando as redundâncias de infraestrutura, caso tenham sido planejadas;</li> <li>• O conjunto de recursos de hardware que englobam os equipamentos de rede instalados no Data Center da Prodemge (rede interna);</li> <li>• A estrutura de Data Center, composta pelos sistemas de energia, refrigeração e prevenção/detecção, e combate a incêndio.</li> </ul>
	<b>Disponibilidade:</b>
	Entende-se por disponibilidade o valor obtido conforme definido abaixo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidade = tempo total contratado do serviço - tempo total de indisponibilidade em relação ao tempo total contratado.</li> </ul> Não serão considerados na apuração do tempo total de indisponibilidade: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempos decorridos nas manutenções técnicas programadas devidamente agendadas;</li> <li>• Paradas ocasionadas por problemas no sistema aplicativo geradas por falhas de programação ou sobrecarga do servidor causada por programação não otimizada;</li> <li>• Paradas ocasionadas por demanda excedente à volumetria contratada;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indisponibilidade dos serviços externos ao ambiente operacional objeto desse contrato;</li> <li>• Paradas decorrentes de solicitações do cliente;</li> <li>• Indisponibilidade causada por falha na comunicação entre a rede do cliente e o Data Center Prodemge;</li> <li>• Suspensão da prestação dos serviços contratados por determinação de autoridades competentes;</li> <li>• Paradas em decorrência de casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação em vigor;</li> </ul> <p>O período de medição da disponibilidade do serviço se iniciará no dia 01 de cada mês. Caso o serviço tenha sido iniciado no decorrer do mês, os dias onde não houveram a prestação, serão desconsiderados, para fins de cálculo.</p>
<b>Descrição do Indicador</b>	<b>Manutenções Técnicas Programadas</b>
	Entende-se por Manutenções Técnicas Programadas as paradas totais ou parciais ocorridas no serviço, a pedido do cliente; essas paradas podem ocorrer ainda quando houver necessidade da Prodemge realizar, em algum componente do serviço, manutenção previamente programada, acordada com o cliente.
<b>Periodicidade da Apuração</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo da Apuração</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo Total Contratado para o serviço (TTC) = 24 (horas) x número total de dias contratados no mês;</li> <li>• Tempo de Indisponibilidade (TI) = Tempo Total de Indisponibilidade (TTI) medido pela solução de monitoramento instalado na Prodemge (em horas) - Tempo de Manutenções Programadas (TMP) comunicadas ao cliente e registradas no software de monitoramento instalado na Prodemge (em horas).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Indicador (%) = <math>\frac{TTC - (TTI - TMP)}{TTC} * 100</math></b></p> <p>Essa apuração será iniciada a partir da data de publicação do contrato.</p>
<b>Evidências</b>	A evidência a ser apresentada é o “Relatório de Evidência de SLA” emitido pela ferramenta de monitoramento.
<b>Publicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O relatório da apuração do nível de serviço será publicado no Espaço Cliente do site da Prodemge, no mês subsequente ao da apuração dos resultados.</li> <li>• Fica, desde já, aceito que a Prodemge somente terá obrigação de disponibilizar informações sobre o nível de serviço referente ao mês de prestação do serviço, limitado à vigência do contrato.</li> </ul>

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

### Cláusula 3ª – DA DEMANDA E VOLUMETRIA

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

#### 3.1.1 Suporte Técnico a Ambientes de TIC

– Horas profissionais a serem trabalhadas. (180)

### 3.1.2 Acesso VPN

- Tipo de serviço desejado – (VPNU)
- Volume de usuários previsto– (5)

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

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

4.1 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pela execução dos serviços objeto do presente instrumento, o importe total de R\$ 32.976,00 (trinta e dois mil, novecentos e setenta e seis reais), valor no qual já estão incluídas todas as despesas com a prestação do serviço descrito na Cláusula 1ª.

### 4.1.1 Suporte Técnico a Ambientes de TIC

Serviço: Suporte técnico a Ambientes de TIC					
Item	Item	Unidade	Valor unitário (R\$)	Qtde.	Valor anual (R\$)
01	Suporte técnico a Ambiente Operacional de Servidores - horário comercial	Hora	139,00	120	16.680,00
02	Suporte Técnico a Ambiente Operacional de Servidores – Fora do horário comercial, sábado, domingo ou feriado	Hora	216,00	12	2.592,00
03	Suporte Técnico à Ambiente de Banco de Dados – horário comercial	Hora	180,00	36	6.480,00
04	Suporte Técnico à Ambiente de Banco de Dados – fora do horário comercial, sábado, domingo ou feriado	Hora	282,00	12	3.384,00
<b>VALOR TOTAL DO SERVIÇO</b>					<b>29.136,00</b>

### 4.1.2 Acesso VPN

Serviço: Acesso VPN					
Item	Fase	Unidade	Valor unitário (R\$)	Qtde.	Valor mensal (R\$)
01	Conexão VPN-U	Conexão	64,00	05	320,00
<b>VALOR MENSAL TOTAL</b>					<b>320,00</b>
<b>VALOR TOTAL DO SERVIÇO</b> (valor mensal X 12 meses)					<b>3.840,00</b>

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

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

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

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

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

Faixas de Ajuste	A partir de 70,00% e abaixo de 80,00%	Abaixo de 70,00%
Fatores de Ajuste	1%	4%

#### 4.3.3 Acesso VPN

Faixas de ajuste	A partir de 90,00% e abaixo de 99,00%	Abaixo de 90,00%
Fatores de ajuste	1%	4%

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

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

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

4.7.1 No caso de contestação, a **CONTRATANTE** deverá enviar e-mail para o endereço eletrônico [gestaosla@prodemge.gov.br](mailto:gestaosla@prodemge.gov.br).

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

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

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

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

#### **Cláusula 5ª – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

5.1 Pela prestação dos serviços ora contratados, a **CONTRATADA** será paga à conta de recursos do orçamento da **CONTRATANTE** consignados na Dotação Orçamentária abaixo e suas eventuais suplementações, para o exercício de **2021** e por sua correspondente, para exercícios subsequentes, desde que constante do PPAG:

Dotação 2.205.010.000 – Tecnologia Informação Sistemas

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

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

Este contrato vigorará por 12 (doze) meses a contar de sua publicação, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, sempre mediante a assinatura de Termo Aditivo, observado o limite máximo de 60 meses previsto no artigo 71 da Lei nº. 13.303/2016, não sendo admitida a forma tácita.

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

Constituem obrigações das partes:

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

###### **7.1.1 Da CONTRATADA:**

- 7.1.1.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes;
- 7.1.1.2 Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- 7.1.1.3 Comunicar à **CONTRATANTE** qualquer anormalidade na prestação do serviço;
- 7.1.1.4 Comunicar à **CONTRATANTE** sobre a restrição dos acessos ao servidor, caso seja necessário isolar o ambiente;
- 7.1.1.5 Emitir o termo de aceite, com a descrição do problema e a solução adotada, após a prestação do serviço.

###### **7.1.2 Da CONTRATANTE:**

- 7.1.2.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes;
- 7.1.2.2 Prover a **CONTRATADA** de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;
- 7.1.2.3 Indicar representante junto à **CONTRATADA**, informando endereço e contatos (telefone e e-mail) para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;
- 7.1.2.4 Responder por qualquer alteração de escopo na prestação do serviço;

- 7.1.2.5 Disponibilizar a infraestrutura de hardware, de software, do SGBD e demais componentes necessários à prestação do serviço com os respectivos contratos de licença de uso vigentes, bem como a documentação legal que permita a sua utilização;
- 7.1.2.6 Responder por quaisquer ocorrências advindas pelo não pagamento das licenças de uso;
- 7.1.2.7 Providenciar e acompanhar o acesso físico da equipe técnica da **CONTRATADA** ao ambiente do serviço, caso o acesso remoto não seja possível;
- 7.1.2.8 Aprovar a conclusão do serviço através do preenchimento do termo de aceite ou de homologação, que será encaminhado pela **CONTRATADA** após a prestação do serviço. A não manifestação da **CONTRATANTE** em até 3 (três) dias úteis, após o recebimento do termo, implicará na aceitação do serviço executado.

## **7.2 Acesso VPN**

### **7.2.1 Da CONTRATADA:**

- 7.2.1.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, antes do início da prestação do serviço;
- 7.2.1.2 Comunicar à **CONTRATANTE**, com a antecedência possível ou de acordo com o contrato de nível do serviço, qualquer anormalidade na prestação do serviço ou parada de manutenção programada;
- 7.2.1.3 Manter a prestação do serviço conforme acordado em contrato;
- 7.2.1.4 Manter a infraestrutura necessária ao funcionamento do serviço em operação dentro dos níveis de serviço contratados;
- 7.2.1.5 Fornecer Manual de Usuário contendo os passos para a instalação do software de conexão VPN-E e VPN-U, após a aprovação do contrato;
- 7.2.1.6 Fornecer orientações técnicas para a aquisição e configuração do appliance, no caso VPN-L, para a conexão remota da **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**;
- 7.2.1.7 Comunicar à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 72 horas, as paradas programadas no serviço para manutenções.

### **7.2.2 Da CONTRATANTE:**

- 7.2.2.1 Estabelecer contrato comercial assinado entre as partes, antes do início da prestação de serviços;
- 7.2.2.2 Prover a **CONTRATADA** de todos os dados e informações necessários à consecução do serviço, dentro dos prazos e condições definidos na negociação do serviço;
- 7.2.2.3 Indicar representante junto à **CONTRATADA** para tratar de assuntos relacionados ao serviço, acompanhar e validar sua execução, além de atestar as alterações e/ou implementações;
- 7.2.2.4 Informar as redes das estações de trabalho que serão acessadas pela VPN-E;
- 7.2.2.5 Configurar a estação de trabalho de acordo com as instruções do Manual do Usuário fornecido pela **CONTRATADA**, utilizando o software provido pela **CONTRATADA** (VPN-E);
- 7.2.2.6 Configurar a estação de trabalho de acordo com as instruções do Manual do Usuário fornecido pela **CONTRATADA**, utilizando o software provido pela **CONTRATADA** (VPN-U);

- 7.2.2.7 Fazer as liberações necessárias (firewall, controladores de domínio, antivírus, entre outros) para acesso remoto a estações de trabalho (VPN-E) e/ou servidores (VPN-U);
- 7.2.2.8 Adquirir, instalar e manter o appliance local (VPN-L) segundo as recomendações da **CONTRATADA**;
- 7.2.2.9 Atender às recomendações gerais e específicas de segurança da **CONTRATADA** para este serviço;
- 7.2.2.10 Comunicar, de imediato, por meio do Service Desk da **CONTRATADA**, anormalidades detectadas no serviço;
- 7.2.2.11 Garantir que o serviço de VPN se restrinja à esfera profissional e diretamente relacionado às atividades desempenhadas pela instituição, observando sempre a conduta compatível com a moralidade administrativa;
- 7.2.2.12 Estar ciente de que o acesso indevido através do serviço VPN poderá trazer impactos à segurança das informações da Rede IP Multisserviços do Estado;
- 7.2.2.13 Ser responsável pela credencial de acesso para conexão à VPN e de uso intransferível;
- 7.2.2.14 Estar ciente que a **CONTRATADA** não será responsável pela preservação da confidencialidade e sigilo decorrentes da utilização das informações pelos usuários da **CONTRATANTE**, que acessem, retirem ou divulguem de forma não autorizada os dados do ambiente corporativo para ambiente externo, razão pela qual não assumirá as consequências de eventuais danos de qualquer natureza, que porventura vierem a ocorrer.

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

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

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

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

8.1.3 A **CONTRATADA** não é titular das informações por ela tratadas e/ou armazenadas. A liberação de acesso às informações depende de prévia autorização expressa do titular, nos termos e limites dispostos na Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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

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

## CLÁUSULA 9ª – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

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

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

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

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

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

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

## Cláusula 10 – DA CESSÃO, SUCESSÃO E TRANSFERÊNCIA

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

## Cláusula 11ª – DA ALTERAÇÃO

A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, mediante Termo Aditivo, nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, conforme previsão do artigo 81, §1º da Lei nº 13.303/2015.

## Cláusula 12ª– DOS TRIBUTOS

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

## Cláusula 13ª – DA FISCALIZAÇÃO

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

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

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

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

## **Cláusula 14ª - DA RESCISÃO**

14.1 A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, conforme autoriza o artigo 69, inciso VII, da Lei n.º 13.303/2016.

14.2 O Contrato será extinto:

14.2.1 com o advento de seu termo;

14.2.2 com a conclusão de seu objeto, quando por escopo;

14.2.3 antecipadamente, por acordo entre as partes ou por via judicial;

14.2.4 antecipadamente, em razão do envolvimento do contratado nos fatos descritos nas Leis n.º 8.429/1992 e 12.846/2013.

14.3 A rescisão administrativa ou amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

14.4 O descumprimento de obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderão ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

14.5 Considerando os descumprimentos previstos no subitem anterior, a CEASAMINAS poderá conceder prazo para que o contratado regularize a situação, quando não identificar má-fé ou incapacidade da empresa de corrigir a situação.

14.6 Não regularizada a situação, nos termos do parágrafo anterior, a CEASAMINAS promoverá a rescisão contratual.

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

## **Cláusula 15ª - DAS PENALIDADES**

15.1 As penalidades aplicáveis pela inadimplência a qualquer das obrigações assumidas neste instrumento são as previstas no art. 83 e seguintes da Lei 13.303/2016 e no art. 38 do Decreto Estadual 45.902, de 27/01/2012.

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

15.2.1 – Advertência escrita, nos termos do art. 83, I, da Lei n.º. 8.666/93 c/c art. 86, I, da Lei n.º. 13.303/2016;

15.2.2 - Multa no valor de 0,34% (trinta e quatro centésimos por cento) ao dia sobre o valor da proposta comercial apresentada pelo CONTRATADO enquanto perdurar o ato passível de punição, com limite de 10% (dez por cento) nos termos do art. 86 e 87 da Lei n.º. 8.666/93 c/c art. 83, I, da Lei n.º. 13.303/2016;

15.2.3 - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 2 (dois) anos, nos termos do art. 87, III, da Lei n.º. 8.666/93 c/c art. 83, III, da Lei n.º. 13.303/2016;

15.2.4 - Impedimento de licitar e contratar com a União, descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

15.2.5 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

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

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

15.4.1 – Se o valor das faturas for insuficiente, fica o CONTRATADO obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial.

15.5 As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 14.2 desta Cláusula poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, facultada ampla defesa a CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato. O prazo para defesa na hipótese de aplicação da sanção prevista no inciso IV é de 10 (dez) dias a contar de sua intimação.

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

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

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

A **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, a qualquer momento posterior à assinatura do presente instrumento, poderão, em comum acordo, incluir novas cláusulas de Segurança da Informação, por meio de termo aditivo, desde que presentes novas circunstâncias, procedimentos, soluções, ferramentas, sistemas ou equipamentos que tragam vulnerabilidade ou que permitam a redução dos riscos a qualquer das partes.

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

O processo de Dispensa de Licitação que ampara a presente contratação fundamenta-se nas hipóteses previstas nos incisos VIII e XVI do artigo 24, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 c/c art. 29, XI, da Lei nº. 13.303/2016

#### **Cláusula 18ª– DA PUBLICAÇÃO**

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

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

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

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

19.3 O presente Contrato não gera qualquer vínculo empregatício entre a **CONTRATANTE** e os profissionais da **CONTRATADA**, não cabendo à **CONTRATANTE** nenhuma responsabilidade trabalhista ou previdenciária em função dos serviços prestados, consoante art. 77, §1º da Lei nº 13.303/2016.

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

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

Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste Contrato serão decididos pela **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, bem como na Lei nº. 13.303/2016 e nos demais regulamentos e normas administrativas nacionais e estaduais, que fazem parte integrante deste Contrato, independentemente de suas transcrições.

**Cláusula 21ª - DO FORO**

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

E, assim justas e avençadas, firmam este Contrato em 2 (duas) vias de igual forma e teor, com 2 (duas) testemunhas a tudo presentes.

Contagem/MG, 01 de dezembro de 2021.

**CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE MINAS GERAIS S/A – CEASAMINAS:**

████████████████████  
**CEASAMINAS**  
Diretor Presidente  
Luciano José de Oliveira

████████████████████  
**CEASAMINAS**  
Diretor Técnico Operacional - Interino

**COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – PRODEMGE:**

████████████████████  
Ladimir Lourenço dos Santos Freitas  
Diretor Técnico

████████████████████  
Roberto Tostes Reis  
Diretor - Presidente

**Testemunhas:**

████████████████████  
Thiago Resende Machado Andrade  
CPF : \*\*\*.022.986-\*\*

████████████████████  
Leonardo Cabral Ferreira  
CPF: \*\*\*.007.376-\*\*

████████████████████  
**Fiscal do Contrato/CeasaMinas**