



CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A.

CENTRAIS DE ABASTECIMENTO DE CAMPINAS S.A
Rodovia Dom Pedro I - Bairro Barão Geral - CEP 13082-902 - Campinas - SP
Km 140,5 Pista Norte

CEASA-PRESIDÊNCIA/CEASA-A/CEASA-A-AL/CEASA-A-AL-ALC/CEASA-A-AL-ALCD

TERMO DE REFERÊNCIA

Campinas, 24 de maio de 2022.

Contrato N.º 014/2022**Vigência do Contrato:** 01/06/2022 à 31/05/2024

OBJETO

Aquisição de extensão de garantia para servidores de rede da marca Dell, modelos PowerEdge R320 e PowerEdge R520, por 24 (vinte e quatro) meses com suporte técnico, substituição de peças, mão de obra, atualmente instalados na Coordenadoria de Informática da CEASA Campinas.

JUSTIFICATIVA

A CEASA Campinas possui um parque de recursos tecnológicos que necessita de proteção constante. O cerne da celeridade de suas atividades, sejam elas meio ou fim, baseia-se nos recursos de tecnologia da informação adotados pela empresa. Desta forma, esta aquisição visa manter a integridade dos equipamentos que sustentam o funcionamento de todo o ambiente computacional.

A CEASA Campinas possui servidores da marca Dell que dão suporte à rede de informações desta empresa. Atualmente estes equipamentos estão em perfeito estado de funcionamento e possuem recursos suficientes para atender a demanda existente.

Considerando que a vigência atual da garantia destes equipamentos já expirou e que o custo do serviço de manutenção é muito menor do que o de aquisição de equipamentos novos justifica-se a contratação do serviço de extensão da garantia por mais 2 (dois) anos.

A extensão de garantia fornecida pelo fabricante ou parceiro Dell, tem grande importância na manutenção do funcionamento destes equipamentos, pois, é o único que pode garantir componentes originais de fabricação em caso de reposição.

EQUIPAMENTOS E QUANTIDADES

A extensão de garantia abrangerá os seguintes servidores de rede:

Extensão de Garantia			
TAG	Marca / Modelo	Nível de Serviço	Quant.
JQW9RW1	Dell PowerEdge R320	Pós-suporte Padrão 4h 7x24 ONSITE BREAK FIX	1
8MS76W1	Dell PowerEdge R520	Pós-suporte Padrão 4h 7x24 ONSITE BREAK FIX	4

7HT26W1	Dell PowerEdge R520	Pós-suporte Padrão 4h 7x24 ONSITE BREAK FIX
8HT36W1	Dell PowerEdge R520	Pós-suporte Padrão 4h 7x24 ONSITE BREAK FIX
47PB6W1	Dell PowerEdge R520	Pós-suporte Padrão 4h 7x24 ONSITE BREAK FIX

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O suporte técnico deve ser prestado pelo fabricante ou por sua rede credenciada formalmente autorizada.

A garantia deve ser de nível Pós-suporte Padrão e conter os seguintes serviços:

- Suporte técnico online e por telefone 7 dias por semana, 24 horas por dia, 365 dias por ano;
 - Resposta inicial - Nível de severidade 1: 1 hora (24x7);
 - Resposta inicial - Nível de severidade 2: 3 horas (24x7);
 - Resposta inicial - Nível de severidade 3: 4 horas (horário comercial local).
- Serviço no local (se necessário);
 - Resposta no local - próximo dia útil local.
- Fornecimento de peças de reposição (se necessário);
 - Entrega no local - próximo dia útil local.
- Monitoramento remoto e reparo 24x7;
- Acesso 24x7 a ferramentas de suporte online.

Após a abertura do chamado técnico, deverá ser fornecido um número de registro (protocolo) de ordem de serviço.

Em todas as atividades de manutenção ou suporte deverá ser empregada a língua portuguesa falada ou escrita. Os atendimentos e os chamados têm que ser realizados em língua portuguesa, admitidas as seguintes exceções:

- Uso de termos técnicos em inglês em conversações ou correspondências;
- Acesso a sites de língua inglesa para consulta às bases de conhecimento ou download de componentes de software.

DA GARANTIA PELA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A garantia dos serviços será de 24 (vinte e quatro) meses, vigorando a partir da data de assinatura do contrato.0

A CONTRATADA deverá manter canal de comunicação - telefone e e-mail - durante o prazo de suporte técnico com a CONTRATANTE.

DO PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO

Os serviços deverão ser prestados pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

A CONTRATADA deverá apresentar o Certificado de Extensão de Garantia emitido pelo fabricante, no prazo de até 15 (quinze) dias, a contar da data de assinatura do contrato.

DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

O fiscal do contrato deverá acompanhar o fornecimento e a prestação dos serviços.

Compete aos colaboradores designados para fiscalizar a contratação anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o cumprimento do contrato, determinando o que for necessário à regularização de defeitos ou irregularidades observadas, propondo a aplicação das penalidades previstas na Lei Federal nº 13.303/16, nos casos de inexecução total ou parcial do contrato, sob pena de responsabilidade.

A atuação ou a eventual omissão da fiscalização durante a realização dos trabalhos, não poderá ser invocada para eximir a CONTRATADA da responsabilidade pela execução dos serviços.

A comunicação entre a fiscalização e a CONTRATADA será realizada através de correspondência oficial, anotações e/ou registros em relatório, e-mail a ser definido pela CONTRATANTE, através de um consultor e quaisquer outros mecanismos disponibilizados pela CONTRATADA e aprovados pela CONTRATANTE.

Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, o CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados.

DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Fornecer todos os instrumentos, ferramentas e mão de obra necessária à execução dos serviços de garantia, sem nenhum ônus adicional ao CONTRATANTE.

Reparar, corrigir, remover ou substituir peças quando constatados recorrências, defeitos ou incorreções resultantes da execução do serviço.

Assumir as responsabilidades técnica pelos serviços realizados.

Reportar ao CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CEASA Campinas.

Obedecer rigorosamente aos procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI e institucional da CEASA Campinas.

Comunicar formalmente e imediatamente ao CONTRATANTE quaisquer mudanças de endereço de correspondência e contato telefônico.

Responsabilizar-se pelo bom comportamento se seus funcionários podendo o CONTRATANTE solicitar a substituição de qualquer técnico cuja permanência seja, a seu critério do CONTRATANTE, considerada inadequada na área de trabalho.

Assumir a responsabilidade e efetuar o pagamento dos encargos fiscais e comerciais resultantes do fornecimento do objeto.

Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços ou da relação mantida com o CONTRATANTE.

DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Designar servidor/comissão para acompanhar a execução e fiscalização dos serviços contratados, devendo este fazer anotações e registros de todas as ocorrências, comunicando à CONTRATADA e, quando necessário, exigir a correção de falhas ou defeitos observados.

Notificar, por escrito, à CONTRATADA, toda e qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços.

Propiciar à CONTRATADA as facilidades necessárias a fim de que possa desempenhar normalmente os serviços.

Fornecer à CONTRATADA todas as informações relacionadas aos equipamentos em garantia.

Efetuar os pagamentos à CONTRATADA na forma e nos prazos previstos neste documento, após o cumprimento das formalidades legais.

Cumprir e fazer cumprir todas as disposições contidas neste Termo de Referência.

Rejeitar os serviços em desacordo com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, estabelecendo sua correção.

DA FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado após a confirmação do registro das TAGS (etiquetas de serviço) ou número de série dos equipamentos citados neste documento, em garantia no site da Dell.

Deverá ser apresentada declaração/certificado de extensão de garantia registrado no sistema da Dell.

Deverá ser fornecido ao CONTRATANTE a nota fiscal, bem como os documentos de regularidade fiscal exigidos pela Lei Federal nº 13.303/16, que depois de conferidos e revisados, serão encaminhados para processamento e pagamento no prazo de 10 (dez) dias úteis após a respectiva apresentação.

Ocorrendo erros na apresentação do(s) documento(s) de regularidade fiscal(is), o(s) mesmo(s) será(ão) devolvido(s) à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação do novo documento, devidamente corrigido.



Documento assinado eletronicamente por **AFRANIO SILVA GOMIDE**, **Usuário Externo**, em 26/05/2022, às 19:21, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ELDO LEMOS CHRISTIANINI, Chefe de Setor**, em 27/05/2022, às 09:03, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **5737081** e o código CRC **4A2DDB4B**.

CEASA.2022.00000160-91

5737081v3