



CÂMARA DOS DEPUTADOS

Processo nº 239.488/2023

Contrato nº 2023/068.0

OBJETO

Prestação de serviços continuados de suporte técnico e de atualização de software de licenças Oracle.

CONTRATANTE:

Denominação/Nome por extenso:
CÂMARA DOS DEPUTADOS

CNPJ/MF:
00.530.352/0001-59

Endereço:
PRAÇA DOS TRÊS PODERES S/N. ED ANEXO 1, 13º ANDAR – PLANO PILOTO

Cidade:
BRASÍLIA

UF:
DF

CEP:
70.160-900

Nome do Signatário:
MAURO LIMEIRA MENA BARRETO

Cargo/Função:
DIRETOR ADMINISTRATIVO

CONTRATADA:

Denominação/Nome por extenso:
ORACLE DO BRASIL SISTEMAS LTDA.

CNPJ/MF:
59.456.277/0003-38

Endereço:
SCN QUADRA 2 BLOCO A Nº 190, 3º ANDAR, SALAS 302/303 – ASA NORTE

Cidade:
BRASÍLIA

UF:
DF

CEP:
70.712-900

Nome do Signatário:
JOÃO CARLOS ORESTES

Cargo
PROCURADOR

DADOS DO CONTRATO

Data da Proposta
31/01/2023

Data de assinatura
31/08/23

Data de vigência
31/08/23 a 30/08/24

Preço: R\$ 145.427,76 (cento e quarenta e cinco mil, quatrocentos e vinte e sete reais e setenta e seis centavos)

Valor da Garantia: R\$ 0,00 (zero)

Nota(s) de Empenho: 2023NE001253

As partes, acima identificadas acordam em celebrar o presente Contrato, em conformidade com o processo sob referência, com a Lei n. 8.666, de 21/6/93, doravante denominada LEI, em especial com o seu artigo 25, inciso I, com o Regulamento dos Procedimentos Licitatórios da Câmara dos Deputados, aprovado pelo Ato da Mesa n. 80, de 7/6/01, publicado no D.O.U. de 5/7/01, doravante denominado REGULAMENTO, em especial com o seu artigo 21, inciso I, observadas as cláusulas e condições a seguir enunciadas.



1. DO OBJETO E DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1.1. O objeto do presente contrato é a prestação de serviços continuados de suporte técnico e de atualização e correção de versões de software de banco de dados Oracle, pelo período de 12 (doze) meses, de acordo com as quantidades e especificações técnicas descritas neste contrato, na proposta da CONTRATADA n. 21104952 e nos Anexos deste presente instrumento.

1.2. Fazem parte do presente Contrato, para todos os efeitos:

- a) Declaração de Exclusividade emitida pela ABES – válida até 12/09/23; e
- b) Proposta da CONTRATADA, datada de 31/01/23.

1.3. Em caso de divergências entre as especificações deste Contrato e da proposta da CONTRATADA, prevalecerão as constantes deste instrumento contratual.

2. DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

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

3. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

3.1. No interesse da CONTRATANTE, o valor deste Contrato poderá ser aumentado ou diminuído em até 25% (vinte e cinco por cento), em razão de acréscimos ou exclusões de componentes do objeto, nas mesmas condições da proposta da CONTRATADA, em conformidade com o parágrafo 1º do artigo 65 da LEI, correspondente ao parágrafo 1º do artigo 113 do REGULAMENTO.

3.1.1. As supressões além desse limite são facultadas por acordo entre as partes, em conformidade com o inciso II do parágrafo 2º do artigo 65 da LEI, correspondente ao parágrafo 2º do artigo 113 do REGULAMENTO.

4. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. A despesa com a execução do presente Contrato correrá à conta da seguinte classificação orçamentária:

- Programa de Trabalho: 01.031.0034.4061.5660 – Administração Legislativa - Processo Legislativo, Fiscalização e Representação Política
- Natureza da Despesa:
 - 3.0.00.00 – Despesas Correntes
 - 3.3.00.00 – Outras Despesas Correntes
 - 3.3.90.00 – Aplicações Diretas
 - 3.3.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica

5. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E DO RECEBIMENTO DO OBJETO



5.1. O objeto contratual será recebido definitivamente se em perfeitas condições e conforme as especificações a que se vincula a proposta da CONTRATADA.

5.2. Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá manter o acesso ao suporte técnico (via internet e telefone), através dos códigos "Customer Support Identifier (CSI)" já utilizados pela CONTRATANTE e que foram fornecidos nas contratações prévias.

5.3. Deve estar registrada junto à ORACLE, na conta da CONTRATANTE e visualizada no seu sistema de gerenciamento de serviços, na página "MY ORACLE SUPPORT", a quantidade especificada neste contrato de licenças para atualização de software e suporte técnico pelo período correspondente aos 12 (doze) meses cobertos pelo contrato.

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. Constituem obrigações da CONTRATADA as enunciadas neste Contrato, observado o disposto neste Título.

6.2. A CONTRATADA deverá cumprir fielmente as obrigações assumidas, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.3. Os empregados da CONTRATADA, por esta alocados na execução dos serviços, não terão com ela qualquer vínculo empregatício ou de subordinação.

6.4. Todas as obrigações tributárias, trabalhistas e sociais, inclusive aquelas relativas ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e à Previdência Social, são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, como única empregadora da mão de obra utilizada para os fins estabelecidos neste Contrato.

6.5. A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a UNIÃO (Câmara dos Deputados) acionada diretamente como Correclamada.

6.6. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo dessas responsabilidades a fiscalização ou o acompanhamento pelo órgão interessado

6.7. A CONTRATADA comunicará, através dos chamados técnicos abertos pelo Órgão Responsável, todas as ocorrências anormais verificadas na execução dos serviços, acrescentando todos os dados e todas as circunstâncias julgados necessários ao esclarecimento dos fatos e entregará o termo ao Órgão Responsável.

6.8. A CONTRATADA ficará obrigada a reparar, corrigir, refazer ou substituir, a suas expensas, no todo ou em parte, o objeto deste Contrato em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados, por exigência do Órgão Responsável.

6.9. A CONTRATADA fica obrigada a manter durante toda a execução deste Contrato, todas as condições de habilitação exigidas no momento da contratação.

6.10. A CONTRATADA fica obrigada a apresentar à CONTRATANTE, sempre que expire o prazo de validade, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), a Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).



6.10.1. A não apresentação das certidões e do certificado, na forma mencionada neste Título, implicará o descumprimento de cláusula contratual, podendo, inclusive, ensejar a rescisão deste Contrato, nos termos do artigo 78 da LEI.

6.11. É vedada a subcontratação de pessoa jurídica para a prestação dos serviços objeto deste Contrato.

6.12. A CONTRATADA deverá:

- a) Fornecer, pelo período de vigência do contrato, a atualização das licenças dos softwares ORACLE, visando mantê-los atualizados de acordo com as últimas versões disponibilizadas pela ORACLE, bem como através da aplicação dos pacotes corretivos e evolutivos;
- b) Disponibilizar canais de acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, através de número de telefone de discagem gratuita (0800) e Internet, para abertura de chamados técnicos objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento dos softwares;
- c) Oferecer suporte técnico no padrão OSS - ORACLE Support Service -, 7 (sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, aos softwares ORACLE, através de discagem telefônica gratuita, prestado diretamente pela Central de Suporte da ORACLE e suporte técnico WEB via Internet, acessando o endereço eletrônico do portal "My Oracle Support" (<https://support.oracle.com/>);
- d) Disponibilizar referências e informações técnicas através da Internet, com acesso pelo endereço eletrônico do portal "My Oracle Support", que inclui Biblioteca Técnica Eletrônica, Fórum de Debate, Informações sobre Produtos, Banco de Dados de Problemas/Soluções;
- e) Atualizar Releases e Versões dos softwares ORACLE disponibilizados pela ORACLE DO BRASIL, mediante solicitação da CONTRATANTE durante a vigência do contrato;
- f) Atender às solicitações de serviço de acordo com especificações técnicas, procedimentos de controle administrativos, cronogramas físicos que venham ser estabelecidos pela CONTRATANTE, limitadas ao escopo do objeto deste Contrato;
- g) Cumprir rigorosamente com todos os prazos e atividades do objeto deste Contrato;
- h) Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- i) Abster-se, em qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE; e
- j) Ressarcir à CONTRATANTE o valor correspondente ao pagamento de multas, indenizações ou despesas a estas impostas pela autoridade competente, em decorrência do descumprimento pela CONTRATADA de Leis, Decretos ou Regulamentos relacionados aos serviços objeto do contrato.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1. A CONTRATANTE deverá:

- a) Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e prazos estabelecidos;



- b) Proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, tendo em vista a viabilização do objeto deste contrato;
- c) Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;
- d) Comunicar prontamente à CONTRATADA, qualquer anormalidade no objeto deste instrumento de contrato, podendo sustar ou recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas;
- e) Zelar pela segurança do software, não permitindo o seu manuseio por pessoas não habilitadas;
- f) Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida; e

8. DO ÓRGÃO RESPONSÁVEL

8.1. Considera-se órgão responsável pela gestão deste Contrato a DIRETORIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO da Câmara dos Deputados, localizada na Via N3, Projeção “L”, Setor de Garagens Ministeriais Norte, Complexo Avançado, Prédio do Cetec Norte, que designará o fiscal responsável pelos atos de acompanhamento, controle e fiscalização da execução contratual.

9. DO PAGAMENTO

9.1.1. O objeto aceito pela CONTRATANTE será pago em parcelas mensais, não se admitindo o pagamento antecipado sob qualquer pretexto.

9.1.2. O pagamento de cada parcela será feito por meio de depósito em conta corrente da CONTRATADA, em agência bancária indicada, mediante a apresentação de nota fiscal/fatura discriminada, emitida no mês subsequente ao da prestação dos serviços, após atestação pelo Órgão Responsável.

9.2. A instituição bancária, a agência e o número da conta deverão ser mencionados na nota fiscal/fatura.

9.3. A nota fiscal/fatura deverá vir acompanhada do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND) e da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), todos dentro dos prazos de validade neles expressos.

9.4. O pagamento será feito com prazo não superior a trinta dias, contados a partir do envio da nota fiscal/fatura, condicionados ao aceite definitivo do objeto e à comprovação da regularidade da documentação fiscal e trabalhista apresentada, sendo que o tempo levado para o aceite definitivo não alterará o respectivo prazo de pagamento.

9.4.1. No caso de atraso de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela CONTRATANTE encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), calculados diariamente em regime de juros simples, conforme a seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

Na qual:



EM = Encargos Moratórios devidos;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,00016438$$

em que i = taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano).

9.4.1.1. Os encargos moratórios devidos serão incluídos na fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

9.5. Quando aplicável, o pagamento efetuado pela CONTRATANTE estará sujeito às retenções de que tratam o artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, com redação dada pelas Leis 9.711, de 1998 e 11.933, de 2009, além das previstas no artigo 64 da Lei 9.430, de 1996 e demais dispositivos legais que obriguem a retenção de tributos.

9.6. Estando a CONTRATADA isenta das retenções referidas no item anterior, a comprovação deverá ser anexada à respectiva fatura.

9.7. As pessoas jurídicas enquadradas nos incisos III, IV e XI do art. 4º da Instrução Normativa RFB n. 1.234, de 2012, dispensadas da retenção de valores correspondentes ao Imposto de Renda e às contribuições administradas pela Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil, deverão apresentar, a cada pagamento, declaração em 2 (duas) vias, assinadas pelo seu representante legal, na forma dos Anexos II, III e IV do referido documento normativo.

10. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. Pelo descumprimento de obrigações assumidas, considerada a gravidade da transgressão, serão aplicadas as sanções previstas no artigo 87 da LEI, a saber:

- a) advertência, formalizada por escrito;
- b) multa, nos casos previstos neste Contrato;
- c) suspensão temporária para licitar e impedimento para contratar com a CONTRATANTE;
- d) 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, nos termos da lei.

10.2. Findo o prazo fixado sem que a CONTRATADA tenha iniciado a execução dos serviços, além da multa prevista, poderá, a critério da CONTRATANTE, ser cancelada, parcial ou totalmente, a Nota de Empenho, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

10.3. A CONTRATADA será também considerada em atraso se prestar os serviços em desacordo com as especificações e não corrigir as inconsistências apresentadas dentro do período remanescente do prazo de execução fixado na proposta.

10.4. Na hipótese de abandono da contratação, a qualquer tempo, ficará a CONTRATADA sujeita à multa de 10% (dez por cento) sobre o valor remanescente do contrato e ficará a



CONTRATADA suspensa de licitar e impedida de contratar com a CONTRATANTE pelo período de 2 (dois) anos, sem prejuízo de outras sanções legais cabíveis.

10.5. Após o regular procedimento administrativo, em que é assegurado à contratada o direito ao contraditório e ampla defesa, os valores das multas aplicadas e dos danos diretos causados serão descontados dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE no bojo deste contrato, ou ainda, cobrados na forma da legislação em vigor.

10.6. Pelo não cumprimento das obrigações contratuais, ou execução insatisfatória dos serviços, omissão e outras faltas não justificadas ou se a CONTRATANTE julgar as justificativas improcedentes, poderão ser impostas à CONTRATADA, ainda, multas por infração cometida, limitadas, em qualquer caso, a 10% (dez por cento) do valor deste Contrato, observados, sempre, a reprovabilidade da conduta da CONTRATADA, dolo ou culpa e sopesados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade. Para efeito de aplicação de sanções à CONTRATADA pela inobservância das obrigações contratuais, às infrações são atribuídos graus de severidade, como pode ser observado nas tabelas correspondentes a seguir:

TABELA 1 – INFRAÇÕES COMETIDAS

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
01	Deixar de ativar o serviço de suporte técnico no prazo estabelecido, salvo motivo de força maior, por dia ou fração de atraso.	5
02	Deixar de cumprir os prazos de atendimento para chamados classificados com grau de severidade igual a 1 (um), conforme definidos na “Política Padrão de Suporte Técnico a Software Oracle”, por hora de atraso.	2
03	Deixar de cumprir os prazos de atendimento para chamados classificados com grau de severidade igual a 2 (dois), conforme definidos na “Política Padrão de Suporte Técnico a Software Oracle”, por dia de atraso.	2
04	Deixar de cumprir os prazos de atendimento para chamados classificados com grau de severidade superior a 2 (dois), conforme definidos na “Política Padrão de Suporte Técnico a Software Oracle”, por ocorrência.	1
05	Deixar de cumprir os prazos de atendimento para chamados classificados com grau de severidade superior a 2 (dois), conforme definidos na “Política Padrão de Suporte Técnico a Software Oracle”, após dois dias úteis do envio da advertência por atraso, por ocorrência.	2
06	Deixar de enviar o relatório de atendimento, após finalizado um incidente/solicitação, por ocorrência.	1
07	Deixar de enviar o relatório de atendimento, após dois dias úteis do envio da advertência por atraso, por dia ou fração de atraso.	2
08	Deixar de manter a disponibilidade de 24x7 do serviço de suporte técnico na Web, por constatação.	4
09	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do órgão fiscalizador, por ocorrência.	3
10	Deixar de cumprir quaisquer dos itens deste contrato não previstos nesta tabela de infrações, por item e por ocorrência.	3



11	Deixar de cumprir quaisquer dos itens deste contrato não previstos nesta tabela de infrações, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência.	4
----	--	---

TABELA 2 - CORRESPONDÊNCIA ENTRE SANÇÕES E GRAU DE SEVERIDADE

CORRESPONDÊNCIA	GRAU
Advertência por escrito.	1
Multa de 1,0% sobre o valor total do contrato	2
Multa de 2,0% sobre o valor total do contrato	3
Multa de 2,5% sobre o valor total do contrato	4
Multa de 3,0% sobre o valor total do contrato	5

10.6.1. A aplicação de multas referentes aos números 2, 3, 5 e de 7 a 11 da Tabela de Infrações, não poderá gerar múltiplas sanções pelo mesmo fato (vedação ao bis in idem), razão pela qual será observado, para fins de multa, sempre que houver identidade de fato gerador, o maior valor aplicável.

10.6.2. A totalidade das multas e demais sanções que vierem a ser aplicadas à CONTRATADA, durante toda a vigência do Contrato, não deverá ultrapassar o limite máximo de 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

11. DOS CRITÉRIOS DE REAJUSTE

11.1. Após o período de doze meses de vigência deste Contrato, na hipótese de sua eventual prorrogação, poderá ser admitido, para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da avença, reajuste de preços, utilizando-se o ICTI (Índice de Custos da Tecnologia da Informação), fornecido pelo IPEA, ou, caso esse índice venha a ser extinto, o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado), fornecido pela Fundação Getúlio Vargas.

11.1.1. A CONTRATADA poderá exercer, perante a CONTRATANTE, seu direito ao reajuste dos preços do contrato até a data da prorrogação contratual subsequente ou do encerramento do contrato vigente.

11.1.2. Caso a CONTRATADA não solicite de forma tempestiva o reajuste e prorrogue ou deixe encerrar este contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito de reajustar.

12. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. Na medida em que efetivamente houver eventual tratamento de dados pessoais no âmbito desta contratação, a CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, realizando o tratamento de dados pessoais disponibilizados pelas partes, em meios físicos ou digitais em consonância e em cumprimento das disposições preconizadas pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei 13.709/2018.

13. DA VIGÊNCIA E DA RESCISÃO



13.1. O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, conforme datas definidas na Folha de Rosto, podendo ser prorrogado em conformidade com o artigo 57, inciso II da LEI, e com o Artigo 105, inciso II do REGULAMENTO, a critério da CONTRATANTE.

13.2. Este Contrato poderá ser rescindido nos termos das disposições contidas nos artigos 77 a 80 da LEI, correspondentes aos artigos 125 a 128 do REGULAMENTO.

14. DO FORO

14.1. Fica eleito o foro da Justiça Federal em Brasília, Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro, para decidir demandas judiciais decorrentes do cumprimento deste Contrato.

E por estarem assim de acordo, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para um só efeito.

Brasília, 31 de agosto de 2023.

Pela CONTRATANTE:

Mauro Limeira Mena Barreto
Diretor Administrativo

Pela CONTRATADA:

João Carlos Orestes
Procurador



ANEXO N. 1 – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Item 1

Subitem 1.1 - ORACLE DATABASE ENTERPRISE EDITION - PROCESSOR PERPETUAL

DESCRIÇÃO: Prestação de serviços continuados de suporte técnico oficial e de atualização de versões de licenças do software ORACLE DATABASE ENTERPRISE EDITION, permanente (Perpétua), para servidor (métrica Processor), por 12 meses.

QUANTIDADE: 3

Subitem 1.2 - ORACLE DIAGNOSTICS PACK - PROCESSOR PERPETUAL

DESCRIÇÃO: Prestação de serviços continuados de suporte técnico oficial e de atualização de versões de licenças do software ORACLE DIAGNOSTICS PACK, permanente (Perpétua), para servidor (métrica Processor), por 12 meses.

QUANTIDADE: 4

Subitem 1.3 - ORACLE TUNING PACK - PROCESSOR PERPETUAL

DESCRIÇÃO: Prestação de serviços continuados de suporte técnico oficial e de atualização de versões de licenças do software ORACLE TUNING PACK, permanente (Perpétua), para servidor (métrica Processor), por 12 meses.

QUANTIDADE: 4

Subitem 1.4 - ORACLE REAL APPLICATION CLUSTERS - PROCESSOR PERPETUAL

DESCRIÇÃO: Prestação de serviços continuados de suporte técnico oficial e de atualização de versões de licenças do software ORACLE REAL APPLICATION CLUSTERS, permanente (Perpétua), para servidor (métrica Processor), por 12 meses.

QUANTIDADE: 1



ANEXO N. 2 - CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO

1. O suporte técnico será prestado para os problemas (incluindo problemas criados pela CONTRATANTE) que sejam passíveis de demonstração nas versões dos programas suportados, executados sem quaisquer alterações em seu código original e em uma configuração certificada de hardware, banco de dados e sistema operacional.
2. A CONTRATADA deverá disponibilizar um sistema para abertura de chamados de suporte técnico, que permita o registro das solicitações, por internet ou telefone, onde possam ser fornecidas, no mínimo, as seguintes informações:
 - Identificação do software afetado, incluindo versão;
 - Problema observado;
 - Nome e contato do responsável pela solicitação do serviço, por parte da CONTRATANTE;
 - Nível de severidade do chamado.

3. NIVEIS DE SEVERIDADE

A definição do Nível de Severidade do chamado de suporte técnico é prerrogativa da CONTRATANTE, respeitando-se os parâmetros descritos a seguir e de acordo com o tipo de problema (Issue Type):

- 3.1 Severidade 1 (Interrupção Crítica):** Situação de Emergência. O uso dos programas suportados no ambiente de produção é interrompido ou tão severamente afetado que não se consegue continuar trabalhando de modo razoável e nem é possível manter sistemas essenciais para o negócio em operação. Não há solução de contorno. Esforços razoáveis serão envidados para responder às solicitações de serviço de Severidade 1 no prazo de uma (1) hora.
- 3.2 Severidade 2 (Redução Significativa):** Existe alto impacto no uso dos programas suportados no ambiente de produção, há comprometimento parcial do funcionamento dos trabalhos da organização, mas há solução de contorno. Portanto, a operação do ambiente de produção pode continuar de forma limitada.
- 3.3 Severidade 3 (Problema Técnico):** Existe baixo impacto no uso dos programas suportados no ambiente de produção. O problema gera inconvenientes que podem exigir uma solução alternativa para restaurar a funcionalidade afetada, porém, não há comprometimento dos trabalhos da organização.
- 3.4 Severidade 4 (Orientação Geral):** Refere-se às solicitações de informações, melhorias ou esclarecimentos da documentação relativa ao seu software, mas não há impacto na operação do ambiente de produção. Não há perda de serviço. O resultado não impede o funcionamento dos sistemas da organização.



4. ASPECTOS GERAIS

4.1. A CONTRATADA deverá fornecer suporte 24 horas para solicitações de serviço de Severidade 1 e trabalhar, de forma ininterrupta (24x7) até que o problema seja resolvido, ou o Nível de Severidade alterado para 2 (ou superior).

4.2. Para os chamados de Severidade 1, a CONTRATANTE deverá manter um técnico responsável, acompanhando ativamente e envolvido com a equipe do Suporte Técnico da CONTRATADA, trabalhando para encontrar uma resolução, seja no local ou por telefone para auxiliar na coleta de dados testes e aplicação de correções.

4.3. A CONTRATANTE poderá franquear o acesso remoto aos seus sistemas, desde que solicitado e de forma temporária, especificamente para análise, diagnóstico e correção de problemas referentes a incidentes.

4.4. O acesso ficará restrito aos sistemas expressamente autorizados pela CONTRATANTE.

4.5. O acesso remoto será controlado pelo Órgão Responsável e sua duração será restrita ao tempo necessário para resolução do problema.

4.6. Todas as intervenções realizadas remotamente são de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a essa responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções, bem como pela divulgação não autorizada e indevida de quaisquer dados ou informações contidas no ambiente.