

**ANEXO II – GARANTIA****1. DA GARANTIA**

- 1.1. A CONTRATADA deve fornecer garantia do fabricante com suporte técnico “on-site” 24x7, e vigência de, no mínimo, 60 (sessenta) meses a partir da emissão do Termo de Ativação.
- 1.2. Apesar de inicialmente a CGU contratar a garantia por 60 meses, deve ser possível à CGU expandir essa garantia de fábrica por até 72 (setenta e dois) meses após o início da vigência da garantia. Essa comprovação pode ser feita por meio de documentação do storage (End-of-Support (EOS) ou equivalente) e/ou declaração do fabricante.
- 1.3. A CONTRATADA deverá, necessariamente, contratar garantia do FABRICANTE para todos os equipamentos fornecidos, com vigência mínima igual aos prazos descritos no item 1.1 e 1.2 deste anexo, e apresentar documentação que comprove esta contratação, facultado à CGU realizar diligências para verificação dessa contratação junto ao fabricante.
- 1.4. A garantia e suporte técnico devem englobar todos os equipamentos, seus componentes e softwares.
- 1.5. Tanto a garantia quanto o suporte técnico terão suas vigências contadas a partir da data de emissão do termo de recebimento definitivo do equipamento não se limitando ao término da vigência contratual.
- 1.6. O serviço de garantia e suporte técnico deverá ser prestado, remotamente quando possível e pessoalmente, quando necessário, nos locais de instalação dos equipamentos.

**2. DO SUPORTE TÉCNICO**

- 2.1. A CONTRATADA deverá cumprir prazos máximos para resposta aos acionamentos (Tabela 1), de acordo com o nível de severidade de cada chamado:
- 2.1.1. **Severidade ALTA:** Esse nível de severidade é aplicado quando a solução se encontra indisponível ou há impossibilidade de uso. Há uma falha no equipamento que deixe indisponíveis seus recursos (serviço parado);
- 2.1.2. **Severidade MÉDIA:** Esse nível de severidade é aplicado quando há falha em que a solução se encontra parcialmente indisponível ou com degradação de performance e/ou tempo de resposta;
- 2.1.3. **Severidade BAIXA:** Esse nível de severidade é aplicado quando a solução se encontra disponível, sem degradação de performance e/ou tempo de resposta. Porém há discos ou outros componentes em estado de falha; e
- 2.1.4. **Severidade MUITO BAIXA:** Se aplica para situações em que é necessário realizar consulta sobre problemas ou dúvidas gerais sobre a solução. A correção pode ser feita de forma agendada, em um momento futuro.

Modalidade de atendimento	Evento	Prazos para os níveis de severidade			
		1 - ALTA	2 - MÉDIA	3 - BAIXA	4 – MUITO BAIXA
On Site, E-mail, ou Telefone	Término de atendimento	6 (seis) horas corridas	12 (doze) horas corridas	Até o 2º dia útil após a abertura do chamado	Até o 5º dia útil após a abertura do chamado

Tabela 1 – Tabela de prazos de atendimento.

2.2. Será considerado para efeitos dos níveis exigidos:

2.2.1. Prazo de término de atendimento: tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CGU à CONTRATADA ou à fabricante e o retorno de disponibilidade da solução.

2.3. O nível de severidade será informado pela CONTRATANTE no momento da abertura de cada chamado;

2.4. O nível de severidade de um acionamento poderá ser reclassificado no decorrer do atendimento e conforme a disponibilidade de recursos dos módulos e componentes da solução;

2.5. Todas as solicitações de suporte técnico devem ser registradas pela CONTRATADA, para acompanhamento e controle da execução do serviço;

2.6. A CONTRATADA apresentará à CONTRATANTE, ao término de cada atendimento, um relatório de atendimento técnico contendo dados sobre a intervenção na solução;

2.7. A CONTRATADA também fornecerá atendimento técnico por meio de visitas à sede da CGU, para eventuais demandas que, uma vez esgotadas as tentativas de solução por meio de contato telefônico ou correio eletrônico, ainda não tenham sido solucionadas. Sempre que demandada neste sentido, a CONTRATADA alocará recursos para atendimento in loco, mediante prévio agendamento, para possibilitar a estruturação da visita já com a solução esquematizada. O relatório de visita deverá ser assinado pelo servidor da CONTRATANTE que solicitou o atendimento técnico;

2.8. O descumprimento dos prazos de atendimento da Tabela 1 implicará na aplicação de multas compensatória, conforme Tabela 2, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

2.9. Nos casos onde o atraso na solução dos chamados técnicos se dê pela ocorrência de “bug”, notadamente reconhecido pelo fabricante do produto, a CONTRATADA poderá apresentar à CONTRATANTE exposição de motivos que fundamentem a ocorrência desta situação;

2.10. Caso a CONTRATANTE considere procedentes as justificativas apresentadas, poderá descontar do tempo total do chamado o tempo decorrido entre a identificação e a solução final para o “bug”.

2.11. Caso seja a primeira ocorrência, ou nos casos de atraso inferior a 50% dos limites de atendimento estabelecidos, a CONTRATANTE poderá optar pela aplicação de advertência.

2.12. No caso de descumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos, a Administração poderá aplicar as penalidades conforme a tabela abaixo.

Resultado esperados e níveis de qualidade exigidos	Unidade de cálculo	Fórmula de cálculo da multa	Limite da multa
ALTA	1 hora corrida	$NHAT * 0,5\% * VRS$	5% do VRS
MÉDIA	1 hora corrida	$NHAT * 0,5\% * VRS$	4% do VRS
BAIXA	1 dia útil	$NDAT * 0,5\% * VRS$	3% do VRS
MUITO BAIXA	1 dia útil	$NDAT * 0,5\% * VRS$	2% do VRS

Tabela 2 – Aplicação de multas do serviço de suporte técnico de hardware

Onde:

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União - CNMLC  
 Atualização: maio/2023  
 Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação  
 Elaborado pela Secretaria de Gestão. Complementado e Uniformizado pela CNMLC  
 Identidade visual pela Secretaria de Gestão

**VRS** – Valor de Referência para Sanção = valor do bem contratado para o qual está sendo aberto o chamado;

**NHAT** – número de horas decorridas entre o final do prazo de atendimento e o efetivo término do atendimento;

**NDAT** – número de dias úteis decorridos entre o final do prazo de atendimento e o efetivo término do atendimento.