



CONTRATO Nº 116/2022

CONTRATO SIAD Nº 9344134

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A., NA FORMA AJUSTADA.

CONTRATANTE: O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por intermédio da Procuradoria-Geral de Justiça, com sede na Av. Álvares Cabral, nº 1690, CEP 30.170-008, bairro Santo Agostinho, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o nº 20.971.057/0001-45, neste ato representado pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo, **Márcio Gomes de Souza**.

CONTRATADA: Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A, inscrita no CNPJ sob o nº 58.069.360/0001-20, com sede na Avenida Jaguar, nº 164, bairro Centro, em Jaguariuna/SP, CEP: 13.820-000, neste ato representada por **Luiz Carlos Marques de Aguiar**, CPF nº 041.058.398-70, RG nº 13.160.859 SSP-SP

As partes acima qualificadas celebram o presente Contrato, com observância ao Processo SEI nº 19.16.3900.0014760/2022-32, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93, da Lei Federal nº 10.520/02, da Lei Estadual nº 14.167/02, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 48.012/20, e também pelos Decretos Estaduais nº 45.902/12 e 47.524/18, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no Edital do Processo Licitatório SIAD nº 1091012 044/2022, devidamente adjudicado, homologado e publicado, na forma da Lei, observados os Anexos I e II (Anexos II e VII do Edital) e respectivas atas de abertura e julgamento, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

O objeto deste Contrato é a prestação de serviços presenciais (*field service*) de TI, a serem executados em todas as comarcas de Minas Gerais, entre promotorias e unidades administrativas, da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais, conforme descrito nos Anexos I e II do presente instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – Dos Prazos e condições de execução do serviço

O serviço objeto deste Contrato deverá ser prestado em conformidade com todas as especificações previstas no Termo de Referência e seus Apensos (Anexo II deste Contrato), inclusive quanto a eventual refazimento, no(s) prazo(s) máximo(s) definido(s) na proposta vencedora, contado(s) a partir da data do recebimento, pela Contratada, da respectiva Ordem de Serviço encaminhada pela Contratante.

CLÁUSULA TERCEIRA – Do Recebimento e Do Aceite

O recebimento e o aceite do objeto deste Contrato dar-se-ão da forma seguinte:

- Provisoriamente, em até 2 (dois) dias úteis, após a conclusão de cada parcela do serviço, pela DIRETORIA DE SUPORTE E MANUTENÇÃO (DSMT/STI), sem prejuízo da posterior verificação da perfeição e da conformidade do resultado do serviço prestado com as exigências deste Contrato, nos termos explicitados na alínea seguinte;
- Definitivamente, em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da última fatura (ou documento equivalente), após o encerramento de todos os serviços, pelo responsável pela DIRETORIA DE SUPORTE E MANUTENÇÃO (DSMT/STI), ou por servidor designado por este, com a conferência da perfeição e qualidade do resultado do serviço prestado, atestando sua conformidade e total adequação ao objeto contratado.

CLÁUSULA QUARTA – Das Obrigações da Contratante

São obrigações da Contratante, além de outras previstas neste Contrato:

- Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e condições pactuadas;
- Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por intermédio do Coordenador da DIRETORIA DE SUPORTE E MANUTENÇÃO (DSMT/STI), ou por servidor por este indicado, que deverá anotar todas as ocorrências relacionadas à referida execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos detectados, e comunicar, antes de expirada a vigência contratual, as irregularidades apuradas aos superiores e aos órgãos competentes, caso haja necessidade de imposição de sanções, ou as medidas corretivas a serem adotadas se situem fora do seu âmbito de competência;
- Comunicar à Contratada, por escrito, a respeito da supressão ou acréscimo contratuais mencionados neste Instrumento, encaminhando o respectivo termo aditivo para ser assinado;
- Decidir sobre eventuais alterações neste Contrato, nos limites permitidos por lei, para melhor adequação de seu objeto.

CLÁUSULA QUINTA – Das Obrigações da Contratada

São obrigações da Contratada, além de outras previstas neste Contrato e em seu Anexo II (Termo de Referência):

- Efetuar todos os serviços necessários referentes à execução do objeto, empregando materiais novos, se for o caso, no prazo, local e condições estabelecidos, cumprindo fielmente todas as disposições deste Contrato e seu(s) anexo(s);
- Arcar com todas as despesas pertinentes à execução dos serviços ora contratados, tais como tributos, fretes, embalagens, custos com mobilização, quando for o caso, e também os salários, encargos previdenciários, trabalhistas e sociais relacionados à execução do objeto, bem como os demais custos inerentes a esta prestação de serviços, mantendo em dia os seus recolhimentos;
- Responder integralmente pelos danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo decorrentes da execução deste Contrato, não havendo exclusão ou redução de responsabilidade decorrente da fiscalização ou do acompanhamento contratual exercido pela Contratante;

- d) Submeter à apreciação da Contratante, para análise e deliberação, qualquer pretensão de alteração que se fizer necessária nas cláusulas e condições deste Contrato;
- e) Submeter à apreciação da Contratante, antes de expirado o prazo previsto para a conclusão do serviço contratado, solicitação de prorrogação, se assim entender necessário, quando da ocorrência de quaisquer das situações contempladas no art. 57, § 1º da Lei Federal nº 8.666/93, fundamentando e comprovando a hipótese legal aplicável;
- f) Manter, durante toda a vigência contratual, as mesmas condições de regularidade fiscal e de qualificação exigidas e apresentadas na fase de habilitação do processo licitatório e/ou assinatura do presente Contrato, inclusive as relativas à regularidade para com o INSS, FGTS, Justiça do Trabalho, Fazenda Municipal, bem como à regularidade tributária perante a Fazenda de Minas Gerais e, quando for o caso, perante a Fazenda Estadual do domicílio da Contratada, conservando atualizadas as informações no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF e apresentando à Superintendência de Gestão Administrativa da Contratante as certidões referentes às condições supramencionadas sempre que tiverem suas validades vencidas e quando solicitadas;
- g) Informar, no corpo da nota fiscal (ou documento equivalente), seus dados bancários, a fim de possibilitar à Contratante a realização dos depósitos pertinentes;
- h) Manter o sigilo sobre todos os dados, informações e documentos fornecidos por este Órgão ou obtidos em razão da execução contratual, sendo vedada toda e qualquer reprodução dos mesmos, durante a vigência deste Contrato e mesmo após o seu término;
- i) Comunicar à Contratante quaisquer operações de reorganização empresarial, tais como fusão, cisão e incorporação, as quais, quando caracterizarem a frustração das regras disciplinadoras da licitação, poderão ensejar a rescisão contratual;
- j) Comunicar à Secretaria da Receita Federal, nos termos do art. 30 da Lei Complementar Federal nº 123/06, o eventual desenquadramento da situação de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada em decorrência da execução deste Contrato, encaminhando cópia da comunicação à Contratante, para ciência.

CLÁUSULA SEXTA – Do Preço

Os preços referentes ao objeto deste Contrato estão definidos na proposta vencedora do processo licitatório nº 044/2022, neles estando incluídas todas as despesas feitas pela Contratada para a efetiva execução do serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA – Do Valor Global e da Dotação Orçamentária

O valor global deste Contrato é de **R\$ 9.448.321,00 (nove milhões, quatrocentos e quarenta e oito mil, trezentos e vinte e um reais)**

As despesas com a execução deste Contrato correrão à conta da dotação orçamentária nº 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.40-02 – Fonte 10.1, com os respectivos valores reservados, e suas equivalentes nos exercícios seguintes quando for o caso.

CLÁUSULA OITAVA – Da Forma de Pagamento

O pagamento será feito, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) que corresponderá ao valor da respectiva parcela do objeto), seguindo os critérios abaixo:

- a) A Contratada apresentará à Contratante, mensalmente, a fatura correspondente aos serviços prestados no mês anterior, emitida em nome da Procuradoria-Geral de Justiça, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, Av. Álvares Cabral, 1.690, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, constando, em seu corpo **o nome do setor solicitante DIRETORIA DE SUPORTE E MANUTENÇÃO(DSMT/STI)**, o local onde o serviço foi executado, o número do contrato, o número do empenho, os elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;
- b) No caso da não aprovação da fatura por motivo de incorreção, rasura ou imprecisão, ela será devolvida à Contratada para a devida regularização, reiniciando-se os prazos para aceite e consequente pagamento a partir da reapresentação da fatura devidamente regularizada;
- c) Ocorrendo atraso na execução/refazimento do serviço, a Contratada deverá anexar à respectiva fatura justificativa e documentação comprobatória dos motivos alegados;
- d) Na hipótese precedente, a Contratante efetuará o pagamento pertinente, podendo, por decisão da autoridade administrativa, reter o valor de eventual multa por atraso, a ser analisada em Processo Administrativo instaurado para avaliação do descumprimento e da justificativa apresentada;
- e) O valor eventualmente retido será restituído à Contratada caso a justificativa apresentada seja julgada procedente, sendo convertido em penalidade caso se conclua pela improcedência da justificativa.

CLÁUSULA NONA – Dos Acréscimos ou Supressões

A Contratada fica obrigada a aceitar os acréscimos ou supressões que a Contratante, a seu critério e de acordo com sua disponibilidade orçamentária e financeira, determinar, até o limite de 25% do valor atualizado do Contrato. Fica facultada a supressão além do limite aqui previsto, mediante acordo entre as partes, por meio de aditamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – Da Garantia do Objeto

A garantia será prestada de acordo com o estabelecido na Proposta e no Termo de Referência (Anexos I e II deste Contrato), independentemente do término da vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Da Vigência

A vigência do presente contrato é de 36 (trinta e seis) meses, e terá termo inicial no 5º (quinto) dia após a assinatura deste instrumento, podendo o mesmo ser prorrogado e/ou alterado, através de termos aditivos, mediante acordo entre as partes, observado o limite legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Do Reajuste

A periodicidade para o reajuste do objeto será de 12 (doze) meses, contados da data da apresentação das propostas, no caso de primeiro reajuste, ou da data do reajuste anterior, na hipótese de reajustes posteriores, com base no Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou em outro índice que venha substituí-lo.

Subcláusula Primeira: O reajuste de que trata o caput desta cláusula ou sua dispensa poderão ainda ser objeto de acordo entre as partes.

Subcláusula Segunda: A concessão do reajuste depende de requerimento expresso da parte interessada, antes do vencimento do período a ser considerado como base para o respectivo cálculo, sob pena de preclusão.

CLÁUSULA TERCEIRA – Da Garantia de Execução Contratual

A Contratada deverá apresentar à Diretoria de Gestão de Contratos e Convênios da Contratante, em até 30 (trinta) dias, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, na modalidade escolhida pela Contratada na proposta vencedora, dentre as hipóteses legais.

1. É facultado à Contratada, no curso da execução do Contrato, substituir a modalidade de garantia por outra, dentre as hipóteses legais, mediante autorização expressa da Contratante.
2. Caso a Contratante decida pelo acréscimo contratual previsto neste Instrumento, a Contratada deverá reforçar o valor da garantia, mantendo o percentual supracitado.
3. Aditado o Contrato ou prorrogado o prazo de sua vigência, a Contratada fica obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidade de sua eleição.
4. O valor da garantia poderá responder pelo inadimplemento das obrigações contratuais, inclusive pelas multas impostas à Contratada, devendo o valor dado em garantia ser complementado até atingir o valor pactuado, no caso de utilização.
5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento das obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.
6. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor global deste Contrato, a Contratada se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada.
7. A garantia prestada pela Contratada será liberada, na forma da lei, ao término das obrigações contratuais, desde que os serviços executados estejam aprovados pela Contratante e que não haja, no plano administrativo ou judicial, qualquer pendência ou reclamação, hipótese em que ficará retida até solução final.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Das Penalidades

I – A inadimplência da Contratada, sem justificativa aceita pela Contratante, no cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Contrato a sujeitará às sanções a seguir discriminadas, de acordo com a natureza e a gravidade da infração, mediante processo administrativo, observada a aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666/93:

a) ADVERTÊNCIA, será aplicada segundo o critério estabelecido no Item 21 do Termo de Referência (Anexo VII do Edital);

b) MULTA, será aplicada segundo os critérios estabelecidos no Item 21 do Termo de Referência (Anexo VII do Edital);

c) SUSPENSÃO TEMPORÁRIA, conforme previsto no Item 21 do Termo de Referência (Anexo VII do Edital);

d) DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE, conforme previsto no Item 21 do Termo de Referência (Anexo VII do Edital);

e) GLOSAS, conforme previsto no Item 21 do Termo de Referência (Anexo VII do Edital);

II – Ocorrendo a aplicação da penalidade de multa moratória de forma reiterada diante de casos injustificados, a Administração terá a faculdade de rescindir unilateralmente o contrato, conforme expresso no art. 86, §1º da Lei Federal nº 8.666/93, sem prejuízo de aplicação de outras sanções;

III – Após o 30º (trigésimo) dia de mora na execução dos serviços, a Contratante terá direito de recusar o objeto contratado, de acordo com sua conveniência e oportunidade, comunicando a perda de interesse em sua execução, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis;

IV – Independentemente do prazo estipulado acima, a inexecução parcial ou total do contrato por parte da Contratada poderá implicar a sua rescisão unilateral, nos termos do art. 79 da Lei Federal nº 8.666/93, com aplicação das penalidades cabíveis, observada a conclusão do processo administrativo pertinente;

V – Ocorrida a rescisão pelo motivo retrocitado, a Contratante poderá contratar o remanescente, mediante dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, XI, da Lei Federal nº 8.666/93, observada a ordem de classificação da licitação e desde que mantidas as mesmas condições da primeira colocada, ou adotar outra medida legal para a conclusão do serviço;

VI – Aplicadas as multas previstas, poderá a Administração notificar a Contratada a recolher a quantia devida à Contratante, no prazo de 10 dias, contados da data do recebimento do comunicado acerca da decisão definitiva; em caso de garantia de execução contratual, descontar o valor da garantia prestada, prevista no § 1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93; ou realizar compensação, existindo pagamento vincendo a ser realizado pela Contratante;

VII – Na impossibilidade de recebimento das multas nos termos do inciso anterior, a importância aplicada, ou seu remanescente, deverá ser cobrada judicialmente, nos termos do art. 38, §3º do Decreto nº 45.902/12;

VIII – Para todas as penalidades aqui previstas, será garantida a defesa prévia da Contratada, no prazo de 5 dias úteis, contado do recebimento da notificação encaminhada pela Contratante;

IX – Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da Administração, o pagamento será acrescido de atualização financeira, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA, ou outro índice que venha substituí-lo, conforme a legislação vigente;

X – Na hipótese de a Contratada incorrer em algum dos atos lesivos à Administração Pública previstos no art. 5º, IV, da Lei Federal nº 12.846/13, ficará sujeita às penalidades descritas no art. 6º daquele diploma legal;

XI – As penalidades previstas na alínea acima serão aplicadas segundo os critérios estabelecidos nos arts. 6º e 7º da Lei Federal nº 12.846/13 e nos arts. 17 a 24 do Decreto Federal nº 8.420/15, resguardado à Contratada o direito ao devido processo legal e à ampla defesa, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da intimação do ato, em obediência ao procedimento estatuído no art. 8º e seguintes daquele diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Da Rescisão

Constituem motivos para a rescisão deste Contrato os casos enumerados no art. 78, incisos I a XVIII, da Lei Federal nº 8.666/93, assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

A rescisão deste Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da Contratante, ocorrendo qualquer das hipóteses elencadas no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII, sem que caiba qualquer ressarcimento à Contratada, ressalvado o disposto no § 2º, do art. 79, da Lei Federal nº 8.666/93.

Fica ressalvado que, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no inciso VI do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93, admite-se a possibilidade da continuidade contratual, a critério da Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – Da Publicação

A Contratante fará publicar no *Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais – DOMP/MG* o resumo do presente Contrato, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – Do Foro

É competente o foro da Comarca de Belo Horizonte/MG para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – Dos Documentos Integrantes

Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição, para todos os efeitos, o Edital do processo licitatório, a ata de realização da sessão de pregão, o instrumento legal que confere poderes ao representante da Contratada para representá-la, bem como os Anexos I e II deste Contrato, os quais consignam a

proposta vencedora com a planilha de preços, o termo de referência e seus apensos, com as especificações do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – Dos Casos Omissos

Surgindo dúvidas na execução e interpretação do presente Contrato ou ocorrendo fatos relacionados com o seu objeto e não previstos em suas cláusulas e condições, as partes sujeitar-se-ão a regras e princípios jurídicos aplicáveis.

ANEXO I

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços presenciais (*field service*) de TI, a serem executados em todas as comarcas de Minas Gerais, entre promotorias e unidades administrativas, da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais.

1) IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE: Conforme preâmbulo do contrato.

2) DAS EXIGÊNCIAS DA PROPOSTA:

2.1) PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 60 DIAS, contados da data de sua apresentação;

2.2) PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

2.2.1) O prazo de entrega será no 5º (quinto) dia subsequente à assinatura do contrato e o início da execução dos serviços após decorridos 30 (trinta) dias da entrega;

2.2.2) O contrato está dividido em fases: a primeira delas é a **Fase de Preparação/Análise do ambiente**, conforme Item 22.4.2. do Termo de Referência (Anexo VII do Edital). A Contratada terá 30 (trinta) dias para estudar o ambiente e os processos antes do início da execução;

2.2.3) Não haverá neste contrato a **Fase de Transição inicial de prestação dos serviços**, pois será o primeiro serviço de *Field Service* contratado no MPMG;

2.2.4) A **Fase de Transição final de prestação de serviços** visa estabelecer critérios que garantam a transição ao final do contrato, por tempo necessário de forma a garantir a transferência de conhecimento e adaptação de eventual nova empresa contratada. O prazo definido para transição contratual pode durar até 3 (três) meses ao final da vigência do contrato, conforme Item 22.4.4 Termo de Referência (Anexo VII do Edital).

2.3) REFAZIMENTO: O refazimento dependerá do tipo de serviço que será prestado e necessite ser refeito e do prazo de atendimento (solução) definido no APENSO B – “NMS - Níveis Mínimos de Serviço” do Termo de Referência (Anexo VII do Edital).

2.4) LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO: A prestação dos serviços ocorrerá em todas as comarcas de Minas Gerais, entre promotorias e unidades administrativas, conforme descrito no APENSO E – “Comarcas, Regiões e Polos” do Termo de Referência (Anexo VII do Edital).

2.5) GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93): Será exigida a prestação de garantia de acordo com o estabelecido na Cláusula Décima Terceira da Minuta de Contrato (Anexo I do Edital), equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, correspondente, nesta data, ao valor de **R\$ 472.416,05 (quatrocentos e setenta e dois mil quatrocentos e dezesseis reais e cinco centavos)**, devendo a empresa vencedora optar por uma das seguintes modalidades (marcar um “x”):

() Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

(x) Seguro-garantia;

() Fiança bancária.

3) O PREÇO E AS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS:

ATENÇÃO:

O licitante vencedor do certame deverá incluir em sua **PROPOSTA FINAL**, a **PLANILHA** constante no **APENSO G** “modelo de proposta comercial” do Termo de Referência (Anexo VII do Edital) e deve ser apresentada conjuntamente com ela, devidamente preenchida.

Tal planilha encontra-se publicada no site do MPMG (www.mpmg.mp.br, Serviços, Consultas, Licitações e Contratos, Portal Transparência MPMG).

LOTE 1	Serviços presenciais (<i>field service</i>) de TI, a serem executados em todas as comarcas de Minas Gerais, entre promotorias e unidades administrativas, da Procuradoria-Geral de Justiça.				
Item	Qtde total estimada de UST's	Especificações do Item	COD. SIAD	Valor unitário da UST - Serviço (R\$) (duas casas decimais)	Valor total (36 meses)
1	125.768	SERVICO TERCEIRIZADO DE FIELD SERVICE METRICA UST FRANQUIA	112003	R\$ 60,10	R\$ 7.558.656,80
2	31.442	SERVICO TERCEIRIZADO DE FIELD SERVICE METRICA UST EXCEDENTE	112011	R\$ 60,10	R\$ 1.889.664,20
PREÇO TOTAL DO LOTE					
R\$9.448.321,00 (nove milhões, quatrocentos e quarenta e oito mil, trezentos e vinte e um reais)					

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Licitatório nº 44/2022

Contratação de empresa para prestação de serviços presenciais (*field service*) de TI, a serem executados em todas as comarcas de Minas Gerais, entre promotorias e unidades administrativas, da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais.

1 - OBJETO:

Contratação de empresa para prestação de serviços presenciais (*field service*) de TI, a serem executados em todas as comarcas do Estado de Minas Gerais, conforme especificações técnicas contidas no Termo de Referência e seus Apensos, partes integrantes do Edital.

2 - JUSTIFICATIVA E FINALIDADE DA CONTRATAÇÃO:

A Diretoria de Suporte e Manutenção (DSMT/STI) elaborou o Estudo Técnico Preliminar (anexo) com o objetivo de Contratação de empresa especializada na prestação de serviços em Tecnologia da Informação sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST), contemplando o suporte técnico a usuários de ambiente computacional de microinformática e redes, relacionados ao segundo nível de atendimento (N2) pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, justificados no ETP.

Ressalta-se que a base para o início deste estudo foi a vinculação aos objetivos da alta administração da Procuradoria-Geral de Justiça de Minas Gerais, a qual traçou planos para cinco áreas de atuação da TI (atendimento, comunicação, infraestrutura, inovação e transparência), que se subdividem em diversas ações, porém focaremos na Ampliação do atendimento ao interior do estado (sub-área do atendimento).

Estudos realizados com base em informações obtidas dos sistemas de chamados (*iTop, Cap Fluxus, e-mail, BI e Psyx*) demonstraram que a capacidade de atendimento do suporte técnico da STI está saturada, deixando a qualidade e a efetividade da atenção ao usuário prejudicadas. Com o advento da pandemia e do aumento no uso de ferramentas de trabalho remoto (Teams, Office 365, One Drive, Reuniões virtuais), a deficiência do atendimento aumentou severamente.

A presença de equipes de atendimento da TI em campo (Interior e Capital) agregará maior qualidade no atendimento e agilidade no suporte aos serviços prestados. A prestação dos serviços técnicos em campo permite a atuação preventiva com relação aos ativos de rede e microinformática, possibilitando redução de incidentes e aumento da qualidade das estruturas de TI disponibilizadas.

O suporte em campo (*field service*) viabiliza o crescimento estruturado da instituição, quanto às soluções de tecnologia da informação, e atende às melhores práticas com relação ao suporte ao usuário.

3 - DIVISÃO EM LOTES:

Não se aplica, pois a divisão do objeto em tela (prestação de serviços de suporte presencial) pode ocasionar um aumento do preço do objeto, além de aumentar a complexidade administrativa e acarretar, por sua vez, a ineficiência ou descontinuidade na prestação do serviço com a qualidade que se pretende.

Também, reputa-se insensato o fracionamento da prorrogação das etapas dos serviços técnicos especializados de *service desk*, ante a constatação de que os múltiplos procedimentos que envolvem atendimento ao usuário fazem parte de processo único, com fluxo interno de informações e inter-relacionamento dos resolvidores.

Busca-se a integridade e a compatibilidade na solução oferecida, de modo que não se descaracterize o conceito de solução de atendimento remoto (presencial) e nem traga a já referida complexidade administrativa e maiores custos no processo.

O mercado, em regra, tendo como base licitações anteriores de diversos órgãos, também não fraciona a solução de *Field Service* já que a unicidade, ou seja, a contratação de profissionais que atuarão no contrato feito por uma única empresa, é característica fundamental do processo de atendimento e que mantém o correto fluxo de informação.

4 - CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD, PREÇO UNITÁRIO E GLOBAL:**LOTE 1**

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	CÓDIGO SIAD
1	125.768	Unidade	SERVICO TERCEIRIZADO DE FIELD SERVICE (ATENDIMENTO PRESENCIAL DE TI), METRICA UST - FRANQUIA	112003
2	31.442	Unidade	SERVICO TERCEIRIZADO DE FIELD SERVICE (ATENDIMENTO PRESENCIAL DE TI), METRICA UST - EXCEDENTE	112011

5 - DOCUMENTOS TÉCNICOS:

As condições e especificações dos serviços estão relacionadas nos APENSOS que integram este Termo de Referência, disponíveis para download, em arquivos eletrônicos, no site da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais, no link www.mpmg.mp.br, "Serviços > Consultas > Licitações e Contratos > Portal Transparência MPMG", apresentando as seguintes partes integrantes:

- APENSO A - Composição de custos do Catálogo de Serviços;
- APENSO B - NMS - Níveis Mínimos de Serviço;
- APENSO C - Dados e estatísticas de atendimento;
- APENSO D - Base de chamados do SGA;
- APENSO E - Comarcas, Regiões e Polos;
- APENSO F - RAT e Checklist;
- APENSO G - Modelo de proposta comercial;
- APENSO H - EQUIPAMENTOS PARA ROLLOUT;
- APENSO I - Serviços de Suporte e Manutenção;
- APENSO II - Detalhamento do Catálogo de Serviços;
- APENSO III - Equipe técnica;
- APENSO IV - Nível Mínimo de Serviço;
- APENSO V - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - PROFISSIONAIS;
- APENSO VI - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - CONTRATADA.

6 - AMOSTRA:

6.1. A CONTRATADA deverá apresentar uma unidade de cada modelo de micro sobressalente em até 45 (quarenta e cinco) dias para o aceite na configuração, atendendo aos itens 3.6 e 3.11 do APENSO I, e geração da imagem padrão do sistema operacional utilizado no MPMG.

6.1.1. Os micros sobressalentes são de fornecimento obrigatório pela CONTRATADA, a qual assumirá inteira responsabilidade pelo bem, seja na compra, distribuição ou transporte.

6.2. A imagem padrão do sistema operacional a ser replicada nos micros sobressalentes conterá todos os softwares e configurações necessários para uso no ambiente corporativo do MP, seja para servidores ou membros.

Quantidade: 1 (um) de cada modelo (quando houver).

Prazo: A CONTRATADA deverá apresentar uma unidade de cada modelo de micro sobressalente em até 45 (quarenta e cinco) dias para o aceite na configuração e geração da imagem padrão do sistema operacional utilizado no MPMG.

Critérios de avaliação e eventuais testes de aferição de compatibilidade pelos quais o item será submetido: Atendimento aos itens 3.6 e 3.11 do APENSO I.

Membro 01 da Equipe responsável pela análise(servidor): FLAVIO HENRIQUE EVARISTO GOMES

Membro 02 da Equipe responsável pela análise(servidor): IVONELIO DE SOUSA JUNIOR

Membro 03 da Equipe responsável pela análise(servidor): ALEXSANDER BATISTA AGUIAR

7 - VISITA TÉCNICA:

Não se aplica.

8 - ATESTADOS E CERTIFICADOS ESPECÍFICOS AO OBJETO:

Não se aplica.

9 - ESPECIALIZAÇÃO DE PROFISSIONAL E ATESTADO DE CAPACIDADE:

A especialização dos profissionais e formas de comprovação da experiência estão definidos no APENSO III - Equipe técnica.

9.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

9.1.1.) Atestado(s) de Capacidade Técnico-Operacional em nome da licitante, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) ter a licitante executado serviços de suporte e manutenção de equipamentos de TI, suporte técnico de TI, atendimento ao usuário de TI ou correlatos compatíveis com o objeto desta licitação, comprovando-se ainda as seguintes parcelas de maior relevância técnica e valor significativo:

9.1.2.) Abrangência de atendimento a equipamentos de microinformática:

Tabela de critérios para qualificação técnico-operacional Equipamentos						
Item	Quantidade total mínima	Tipo de equipamento	Parâmetro de exigência da quantidade total mínima	Critério de aceitabilidade		
				Serão aceitos	Não serão aceitos	Atestado demonstrando a quantidade mínima
a)	4.750 (quatro mil setecentos e cinquenta)	Micro-computador	50% do total de equipamentos em uso no MPMG	Microcomputador (<i>desktops</i>), estação de trabalho dedicada (<i>workstations</i>) e <i>Notebook</i> .	<i>Desktops</i> /estações de trabalho virtuais, terminais de quaisquer tipos (terminais, micro-terminais, <i>thin client</i> , terminais de automação, PDV, dentre outros), <i>netbooks</i> , <i>tablets</i> e <i>smartphones</i> .	2.375 (dois mil trezentos e setenta e cinco) micros

9.1.3.) Abrangência geográfica (capilaridade):

Tabela de critérios para qualificação técnico-operacional Abrangência Geográfica					
Item	Quantidade mínima de localidades	Critério	Parâmetro de exigência da quantidade total mínima	Critério de aceitabilidade	
				Serão aceitos	Um dos atestados deverá conter pelo menos a quantidade mínima
a)	148 (cento e quarenta e oito)	Municípios	50% do total de locais onde o MPMG atua no estado de Minas Gerais	Quaisquer municípios do território nacional	74 (setenta e quatro) municípios

9.1.4.) Para efeito de comprovação da qualificação técnica, admite-se o somatório de atestados, desde que respeitadas as quantidades mínimas para cada atestado, dispostas nas tabelas das alíneas "9.1.2" e "9.1.3."

9.1.5. Os atestados deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:

1. Dados da empresa Licitante: nome, CNPJ;
2. Dados da empresa cliente: nome, razão social, CNPJ, endereço;
3. Descrição dos serviços realizados com informações que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados;
4. Grau de satisfação do cliente, com manifestação expressa do signatário, quanto à qualidade dos serviços prestados;
5. Dados do emissor do atestado: nome, cargo, telefone e e-mail de contato;
6. Local, data de emissão e assinatura do emissor.

9.1.6. Os atestados devem descrever detalhadamente o escopo dos trabalhos realizados e possibilitarem a identificação da compatibilidade e semelhança com o objeto licitado.

10 - GARANTIA:

Tipo de Garantia: Não se aplica.

Especificidades na exigência de garantia nos lotes: Não se aplica.

11 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

Não há necessidade de assistência técnica.

12 - CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DO OBJETO:

12.1. São critérios de aceitabilidade das propostas:

- a) Conformidade das especificações constantes na proposta com aquelas previstas no Edital.
- b) Compatibilidade dos preços propostos com aqueles praticados no mercado, tendo como base o valor de referência constante deste Termo de Referência.
- b.1.) Observância aos valores coletados como referência para o objeto pretendido, informados no MAPA de preços.

12.2. A proposta comercial em desacordo com os critérios acima não será aceita pelo Pregoeiro, acarretando a desclassificação do licitante que a tiver apresentado.

13 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO E PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:

Prazo de Entrega / Execução: O prazo de entrega será no 5º (quinto) dia subsequente à assinatura do contrato e o início da execução dos serviços após decorridos 30 (trinta) dias da entrega.

O contrato está dividido em fases: a primeira delas é a **Fase de Preparação/Análise do ambiente**, conforme item 22.4.2. deste TR. A CONTRATADA terá 30 (trinta) dias para estudar o ambiente e os processos antes do início da execução.

Não haverá neste contrato a **Fase de Transição inicial de prestação dos serviços**, pois será o primeiro serviço de *Field Service* contratado no MPMG.

A **Fase de Transição final de prestação de serviços** visa estabelecer critérios que garantam a transição ao final do contrato, por tempo necessário de forma a garantir a transferência de conhecimento e adaptação de eventual nova empresa contratada. O prazo definido para transição contratual pode durar até 3 (três) meses ao final da vigência do contrato, conforme item 22.4.4 deste TR.

Refazimento: O refazimento dependerá do tipo de serviço que será prestado e necessite ser refeito e do prazo de atendimento (solução) definido no APENSO B - NMS - Níveis Mínimos de Serviço.

14 - LOCAL DE ENTREGA / DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

A prestação dos serviços ocorrerá em todas as comarcas de Minas Gerais, entre promotorias e unidades administrativas, conforme descrito no APENSO E – “Comarcas, Regiões e Polos”.

15 - VIGÊNCIA CONTRATUAL:

15.1. O Contrato terá vigência de **36 (trinta e seis) meses**, compreendidos os prazos para preparação/análise do ambiente e transição inicial e final (quando houver) da prestação dos serviços.

16- POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:

16.1. Por se tratar de um contrato de prestação de serviço de natureza continuada com fundamento no art. 57, inc. II, da Lei nº 8.666/1993, admite-se a prorrogação do mesmo por até 60 (sessenta) meses, à critério da CONTRATANTE.

17 - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

Não há cronograma cadastrado.

18 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

18.1. Os pagamentos serão mensais, com valores fixos e variáveis, e sempre efetuados em nome da CONTRATADA.

18.2. O quantitativo GLOBAL de USTs, previstos no APENSO A, para serem utilizados em 36 (trinta e seis) meses estão subdivididos em duas categorias: **FRANQUIA** e **EXCEDENTE**.

18.2.1. FRANQUIA: A franquia de USTs representam 80% (oitenta por cento) do quantitativo GLOBAL previsto no contrato e o valor total dessa franquia será dividido por 36 meses.

18.2.2. EXCEDENTE: O excedente de USTs representam 20% (vinte por cento) do quantitativo GLOBAL previsto no contrato e o valor total do excedente será dividido por 36 meses.

18.2.3. A franquia mensal será considerada VALOR FIXO para a CONTRATADA, estando esse valor sujeito às SANÇÕES ADMINISTRATIVAS, conforme item 21 deste Termo de Referência.

18.2.3.1. A franquia, considerada valor fixo para a CONTRATADA, será fixa até o trigésimo quarto mês. Os dois últimos meses de prestação do serviço obedecerá a **Fase de Transição final de prestação de serviços**, na qual poderá, sob critério da CONTRATANTE, fazer supressões nos serviços e valores, conforme itens 4.4.5 e 4.4.6 deste Termo de Referência.

18.2.4. As USTs excedentes serão pagas mensalmente e somente sob demanda, superado o quantitativo previsto da UST franquia para o mês e estará limitada ao quantitativo GLOBAL de USTs Excedentes.

18.2.4.1. Caberá à CONTRATANTE, sob seu gestor de contratos, a opção de extrapolar os valores de UST excedentes dentro do mês e reequilibrar o quantitativo restante nos meses posteriores.

18.2.5. O valor da UST Excedente será o mesmo da UST Franquia.

18.3. Os pagamentos mensais estarão sujeitos ao cumprimento de metas de atendimento e qualidade na prestação do serviço, tais quais:

- a) Níveis Mínimos de Serviço (NMS) de conclusão de solicitações de serviços de suporte e manutenção (UST);
- b) NMS de qualidade observada na execução do objeto contratado (pesquisa de satisfação da RAT (relatório de atendimento técnico));
- c) Relatórios comprobatórios de execução em desconformidade quanto aos itens passíveis de dedução relativos à qualidade da entrega/prestação de serviços previstos em contrato (APENSO IV - Nível mínimo de serviço).

18.4. O valor global será calculado somando-se o valor definido para cada tipo de serviço e suas respectivas USTs (Unidade de Serviço Técnico), conforme o catálogo de serviços (APENSO A).

18.4.1. Os quantitativos definidos no catálogo de serviços (APENSO A) são expectativas baseadas nos projetos a serem realizados na instituição, no histórico de atendimentos da Central de Atendimento STI (Help Desk) e na probabilidade de suporte físico de equipamentos.

18.5. O valor unitário de cada tipo de solicitação de serviço é obtido pelo produto da quantidade de UST do serviço pelo valor de 1 (uma) UST (definido no pregão). As solicitações de serviço que não contabilizam UST de Serviço estão descritas no APENSO II, item 3.2.

18.5.1. O Catálogo de Serviços (APENSO A), na sua maioria, considerou a hora técnica gasta (ou disponível) para realização de cada tarefa, sendo 1 (uma) UST o tempo de 10 (dez) minutos de atividade do técnico.

18.6. Mensalmente será debitado dos serviços prestados o quantitativo de USTs globais do contrato, visando controle de execução de cada serviço pelo fiscal para futuros ajustes.

18.7. Demais disposições serão definidas na Minuta de Contrato.

19 - DEVERES DO CONTRATADO E DA CONTRATANTE:

19.1. Das obrigações da CONTRATADA:

19.1.1. Fornecer o objeto contratado de acordo com os prazos e especificações do termo de referência, APENSOS e demais documentos sem ônus extras para o MPMG.

19.1.2. Respeitar as normas internas do MPMG.

19.1.3. Discutir previamente com o MPMG, recebendo sua aceitação, sobre qualquer decisão técnica, política, estratégica ou relativa a processo de trabalho antes de sua implementação.

19.1.4. Refazer, às suas expensas, os serviços executados em desacordo com o estabelecido no instrumento contratual, Termo de Referência e seus APENSOS.

19.1.5. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação, devendo comunicar ao MPMG, imediatamente, qualquer alteração que possa comprometer a execução do contrato.

19.1.6. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo a qualidade da prestação, mesmo em caso de afastamento de profissionais por gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal/regulamentar.

19.1.7. Não demonstrar e não usar como “case de apresentação de marketing da empresa”, os serviços prestados, relativos ao objeto do contrato, sem a prévia autorização por escrito do MPMG.

19.1.8. Para todos os fins de direito, a CONTRATADA é empregadora autônoma, não existindo entre seus empregados e o MPMG vínculo de qualquer natureza, correndo por conta e responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias como FGTS, seguros e demais encargos exigidos para os seus profissionais.

19.1.9. Assumir inteira responsabilidade administrativa, civil e penal por quaisquer danos e prejuízos materiais ou pessoais causados ao MPMG ou a terceiros, advindos direta ou indiretamente da execução deste contrato.

19.1.10. Manter sigilo sobre os dados, materiais, documentos e quaisquer informações que venha a ter acesso, direta ou indiretamente, em razão da execução do objeto do Contrato.

19.1.11. Fornecer, quando solicitado, informações sobre a composição da equipe técnica de profissionais alocada para os atendimentos de suporte e manutenção, em prazo determinado pelo MPMG.

19.1.12. Indicar formalmente preposto apto a representar a CONTRATADA junto ao MPMG, conforme descrito no subitem 2.16. DO PREPOSTO E SUAS ATRIBUIÇÕES, do APENSO III.

19.1.13. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

19.1.14. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao MPMG ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo MPMG.

19.1.15. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TI, conforme requisitos descritos no APENSO III - Equipe Técnica.

19.1.16. Demais condições serão definidas na Minuta de Contrato.

19.2. Das Obrigações do MPMG

19.2.1. Efetuar o pagamento nos prazos e condições combinados.

19.2.2. Comunicar à CONTRATADA toda e qualquer ocorrência que interfira na realização dos serviços.

19.2.3. Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir as irregularidades encontradas.

19.2.4. Promover a fiscalização da execução do Contrato, em termos quantitativos e qualitativos, podendo recusar qualquer item que não esteja de acordo com as especificações do Termo de referência, edital e seus APENSOS.

19.2.5. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências do MPMG quando necessário.

19.2.6. Disponibilizar todas as informações necessárias à elaboração e execução dos serviços, bem como alocar pessoal do seu quadro visando garantir a cooperação necessária para o seu desenvolvimento.

19.2.7. Auxiliar na implantação do serviço por parte da CONTRATADA com o fornecimento de todas as informações necessárias para a melhor operação do contrato.

19.2.8. Demais condições serão definidas na Minuta de Contrato.

19.3. Do acompanhamento dos Serviços

19.3.1. Serão realizadas reuniões mensais entre os representantes da CONTRATADA e os representantes da CONTRATANTE, presencialmente nas dependências do MPMG em Belo Horizonte, ou remotamente por videoconferência, a critério da CONTRATANTE, para discutir:

- a) Indicadores de desempenho;
- b) Projetos estratégicos do MPMG;
- c) Planejamento de atividades futuras;
- d) Redimensionamento da equipe técnica para os projetos, se necessário;
- e) Problemas e melhorias em relação à prestação do serviço;
- f) Repasses de informações;
- g) Outros assuntos relevantes.

19.3.1.1. Participarão das reuniões mensais, por parte da CONTRATADA:

- a) Obrigatoriamente, os profissionais de perfis 01, 02, 03 (APENSO III) e o 06 (durante a implantação);
- b) Opcionalmente, por solicitação prévia do MPMG, o Preposto - profissional de perfil 5;
- c) Opcionalmente, à critério da CONTRATADA, outros de seus gestores e representantes.

19.3.2. Poderão ser convocados para as reuniões, a critério do MPMG, representantes da empresa prestadora dos serviços da Central de Atendimento (*help desk*) contratada pelo MPMG e demais fornecedores envolvidos.

19.3.3. A CONTRATADA, sob orientação do MPMG, deverá estabelecer, documentar e adotar procedimentos operacionais e administrativos, assegurando a sua revisão, atualização e aperfeiçoamento contínuo, durante a vigência do contrato.

19.3.4. O MPMG, através dos Gestores do Contrato, se reserva o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade, adotando checklists, baseados em normalização específica da Superintendência de TI ou nas melhores práticas adotadas pelo mercado.

19.3.5. A CONTRATADA deverá, também, realizar outras atividades necessárias e de importância fundamental, tais como:

19.3.5.1. Elaboração e execução de planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às solicitações com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades do MPMG;

19.3.5.2. Elaboração em conjunto com os Gestores do Contrato, de um Acordo Operacional e de um Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, definindo padrões, diretrizes e políticas baseados em padrões ITIL, fluxos e normas de procedimentos que não tenham sido definidos neste Termo de Referência, ou revisando de forma sistemática os aqui estabelecidos, de forma a assegurar a melhoria contínua dos Serviços Prestados.

20 - UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL:

Unidade Administrativa Responsável: DIRETORIA DE SUPORTE E MANUTENÇÃO - SIAD 1091038

Servidor Gerenciador/Fiscal do Contrato: IVONELIO DE SOUSA JUNIOR

Servidor Gerenciador/Fiscal Suplente do Contrato: FLAVIO HENRIQUE EVARISTO GOMES

21 - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

21.1. Pela inexecução total ou parcial do Contrato, garantida a ampla defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções: **ADVERTÊNCIA, MULTA, SUSPENSÃO TEMPORÁRIA, DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE e GLOSAS.**

21.1.2. ADVERTÊNCIA: Será aplicada por escrito, informando à CONTRATADA sobre o descumprimento de quaisquer obrigações assumidas e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

21.1.3. MULTA, observados os seguintes limites:

- a) Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do Contrato, em caso de recusa em efetuar a garantia de execução contratual ou o reforço dela;
- b) No que tange ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços durante determinado período:
 - b.1) Multa de até 30% (trinta por cento) sobre os valores pagos mensais dos serviços prestados nos meses de descumprimento quanto aos itens abaixo, conforme discriminação:
 - b.1.1) A partir do 4º (quarto) mês de execução dos serviços contratados (mês pós transição), estiver em alguma das condições abaixo:

- i) Meta inferior a 70% (setenta por cento) por 3 (três) meses consecutivos;
- ii) Meta inferior a 70% (setenta por cento) por 3 (três) meses não consecutivos em período de 06 (seis) meses durante a vigência deste contrato.
- c) Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do Contrato, sobre ocorrência notificada, nos casos de a CONTRATADA:

Tabela de infrações sujeitas a multa

ITEM	INFRAÇÃO	OCORRÊNCIA
a)	Violar os termos de confidencialidade e sigilo pela CONTRATADA	Por violação
b)	Violação dos termos de confidencialidade e sigilo por profissional da CONTRATADA	Por violação

c1) O MPMG avaliará as condições e o impacto da violação dos termos de confidencialidade dos itens a e b da tabela acima para aplicar a multa numa escala graduada, se for o caso.

21.1.3.1. Se a CONTRATADA utilizar indevidamente e de forma deliberada o sistema de gerenciamento de atendimento (iTop), com o objetivo de distorcer a apuração dos indicadores de níveis de serviço, ficará sujeita a multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor do respectivo serviço na fatura relativa ao mês de ocorrência do evento.

21.1.3.2. Se a CONTRATADA, por problemas alheios ao MPMG ou julgados injustificáveis por este último, descumprir outras obrigações, exigências e/ou prazos estabelecidos no Contrato e/ou em seus APENSOS, ficará sujeita a multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do respectivo serviço na fatura relativa ao mês de ocorrência do evento.

21.1.4. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA de participar em licitações promovidas pelo MPMG e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 6º da Lei nº. 13.994/2001 e demais disposições correlatas.

21.1.5. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº. 8.666/93 e do inciso IV do art. 38 do Decreto Estadual nº. 45.902/2012.

21.1.6. GLOSAS: As glosas serão subdivididas em NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, SATISFAÇÃO DO USUÁRIO e QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

21.1.6.1. NMS - NÍVEIS MÍNIMOS DE SEVIÇO

21.1.6.1.1. O percentual mínimo mensal de chamados resolvidos no prazo pela CONTRATADA deverá ser de 95% (noventa e cinco) por cento.

21.1.6.1.2. O quadro abaixo visa demonstrar o cálculo a ser feito em caso de descumprimento do NMS para as cidades elencadas no item 2.7 do APENSO IV. O instrumento de medição será feito mensalmente pela verificação de todos os chamados registrados no SGA com data de encerramento dentro do mês de apuração:

INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO		
Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa	
0,3% (três décimos por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (95 - Valor do Índice alcançado no mês) * 0,3.	2,40%	
0,5% (meio por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 2,4% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 2,4 + (87 - Valor do Índice alcançado no mês) * 0,5.	5,20%	
0,8% (oito décimos por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 7,6% (2,40 e 5,20) referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 2,4 + 5,2 + (79 - Valor do Índice alcançado no mês) * 0,8.	12,48%	
18% (dezoito por cento) para índice de chamados resolvidos fora do prazo, abaixo de 71%, não acumulado com os critérios acima.	18%	

21.1.6.2. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

21.1.6.2.1. O percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da CONTRATADA deverá ser de 80% (oitenta) por cento.

a) Com base nas informações prestadas nos RATs que dizem respeito a avaliação do atendimento, prazo e satisfação geral, ao final de cada mês a CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato um compilado de informações, separadas por tipo de serviço, demonstrando a percepção do usuário quanto à qualidade do atendimento.

b) O parâmetro para apurar o percentual mínimo de satisfação será o produto do total de respostas da pesquisa de satisfação com respostas de **SATISFEITO** ou **MUITO SATISFEITO** da pergunta “**SATISFAÇÃO GERAL COM O SUPORTE AO CLIENTE**”, dividido pelo total de respostas da pesquisa de satisfação, com o resultado multiplicado por 100.

b1) É obrigatório o preenchimento das RATs por parte do técnico e do servidor da unidade atendida e, caso seja recusado o preenchimento da avaliação, porém assinado a execução do serviço, será contabilizado para a CONTRATADA percentual máximo de satisfação desde que o técnico informe da recusa do usuário na própria RAT.

c) Os dados apresentados poderão sofrer auditoria por parte da CONTRATANTE para validar a satisfação ou a insatisfação apresentada nas RATs.

21.1.6.2.2. A tabela abaixo mostra a forma de cálculo de glosa pelo não atingimento da meta proposta:

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa

80,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	Abaixo de 80% até 72%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada ponto percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (80 - Valor do Índice alcançado no mês) * 0,2.	1,60%
	Abaixo de 72% até 64%	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada ponto percentual, adicionado a 1,6% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 1,6 + (72 - Valor do Índice alcançado no mês) * 0,5.	4,80%
	Abaixo de 64%	10% (dez por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CONTRATADA abaixo de 64%, não acumulado com os critérios acima.	10,0%
Forma de cálculo	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que estão SATISFEITOS ou MUITO SATISFEITOS) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100%		

21.1.6.3. QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

21.1.6.3.1. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de deduções de sua remuneração mensal relativa a itens relacionados à qualidade observada na execução do objeto contratado.

21.1.6.3.2. Esta dedução será aplicada periodicamente para cada **10,0 (dez) pontos** acumulados ao longo do mês de apuração do contrato.

21.1.6.3.3. Para cada **10,0 (dez) pontos** esta dedução equivale a **0,25%** (zero vírgula vinte e cinco por cento) do valor mensal do contrato.

a) Quando atingida esta pontuação, se couber, a glosa será aplicada no faturamento mensal da CONTRATADA.

b) Caso não atinja a pontuação mínima estipulada de **10,0 (dez) pontos**, a mesma deverá ser descartada não podendo ser acumulada para mês subsequente.

21.1.6.3.4. O cálculo do percentual a ser debitado do faturamento mensal deverá ser feito através de regra de três, observando a proporcionalidade estipulada para o critério. Exemplificando, caso a pontuação atinja no fechamento mensal:

a) 45 (quarenta e cinco) pontos acumulados: deverá ser aplicada dedução de 1,125% de glosa no faturamento do mês;

b) 20,0 (vinte) pontos acumulados: deverá ser aplicada dedução de 0,5% de glosa no faturamento do mês;

c) 8 (oito) pontos acumulados: não haverá aplicação de dedução de glosa no faturamento do mês e a pontuação será descartada.

21.1.6.3.5. A tabela de itens passíveis de dedução se encontra relacionada no item 3 - NMS relativo à qualidade da entrega/prestação de serviços compatível com o objeto contratado, do APENSO IV - Nível mínimo de serviço.

21.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste Contrato.

21.3. O percentual máximo de GLOSA que a CONTRATADA poderá receber é de 30% (trinta por cento) no seu faturamento mensal, sendo que o que exceder a este quantitativo acumula para desconto na fatura do próximo mês.

21.4. As sanções previstas nas alíneas "a" a "c" do item 21.1.3 são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, desde que, para cada sanção, tenha sido apurada uma conduta individualizada e específica, vedada a aplicação acumulada de multa para uma mesma conduta, sem prejuízo de outras medidas ou sanções cabíveis.

21.5. O valor da multa aplicada deverá ser retida dos pagamentos devidos pelo MP e, caso não sejam suficientes, a diferença será cobrada de acordo com a legislação em vigor, devendo a CONTRATADA recolhê-lo, no prazo máximo de 05 (cinco) dias a contar da data da notificação.

21.6. A inexecução total ou parcial do Contrato poderá ensejar sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei Federal 8.666/93.

21.7. No caso de rescisão do Contrato por inadimplência da CONTRATADA, esta estará sujeita às penalidades previstas na Lei Federal 8.666/93, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal, reconhecendo-se os direitos do MPMG em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da citada lei.

21.8. Havendo a rescisão contratual, por culpa da CONTRATADA, o cálculo final da apuração dos indicadores para fins de remuneração do valor restante a ser recebido pelos serviços prestados, deverá contabilizar o quantitativo de chamados não encerrados pela CONTRATADA fora do prazo contratado de NMS.

21.9. Os instrumentos de defesa prévia e de recursos eventualmente interpostos pela CONTRATADA deverão ser instruídos com os documentos hábeis à prova das alegações neles contidas. Os referidos documentos probatórios deverão ser apresentados em suas versões originais ou em versões autenticadas por servidores da Administração, mediante prévio recolhimento das despesas, em casos de requisição de cópia, sob pena de, a critério do MPMG, não serem analisados.

22 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

22.1. SETOR REQUISITANTE:

Diretoria de Suporte e Manutenção - DSMT / Superintendência de Tecnologia da Informação - STI.

22.2. OBJETO: Contratação de prestação de serviços presenciais (*field service*) de TI, a serem executados em todas as comarcas do Estado de Minas Gerais, englobando:

Suporte técnico à microinformática e ativos de rede; Solicitações de serviços para implantação, manutenção, instalação, movimentação, substituição e aplicações de microinformática; Serviços operacionais de apoio à TI;

22.2.2. GLOSSÁRIO

Os termos empregados no edital, no contrato ou em qualquer outro documento relacionado aos mesmos, mas neles não expressamente definidos, deverão ser interpretados de acordo com as seguintes definições:

ATIVOS DE REDE: Compreende equipamentos de infraestrutura de rede tais como switch, roteador, equipamento de rede sem fio (access-point, adaptador wi-fi usb), servidor de rede, dentre outros;

BACKUP: Cópia de dados com o objetivo de proteger a versão original contra problemas de integridade ou de disponibilidade;

BASE DE CONHECIMENTO: Coleção de documentos técnicos e de procedimentos operacionais que suportam a operação da infraestrutura de TI;

CATÁLOGO DE SERVIÇOS: Lista dos serviços de TIC que podem ser demandados com sua descrição;

CBO: Classificação Brasileira de Ocupações;

CENTRAL DE ATENDIMENTO: Refere-se ao Service Desk do MPMG, responsável pelo recebimento de todos os pedidos de usuários para suporte, manutenção e solicitações de serviços de modo geral da TI;

DIMAT: Diretoria de Materiais do MPMG. Coordena, ajusta e transfere os itens de Patrimônio Mobiliário e de equipamentos;

DESKTOP: Termo utilizado, dentre outros, para designar um microcomputador de mesa;

DSMT: Diretoria de Suporte e Manutenção – Diretoria responsável pela gestão do contrato de Field;

EQUIPE TÉCNICA VOLANTE: Profissionais NÃO lotados nos prédios do MPMG, sem dedicação exclusiva.

ESTAÇÃO DE TRABALHO: Corresponde às estações de trabalho, os microcomputadores (desktops), estações de trabalho dedicadas (workstations) e notebooks relacionados no objeto desta contratação;

EVENTOS: Compreendem quaisquer eventos realizados, organizados ou promovidos pelo MPMG, além de mutirões, palestras, treinamentos, capacitações técnicas e implantações de sistemas / projetos;

FIELD SERVICE: Serviço de atendimento técnico de campo (presencial) para atendimentos específicos previamente autorizados e acordados pelo MPMG;

FTP: Acrônimo de *File Transfer Protocol*, é um protocolo para transferência de arquivos em rede de microcomputadores baseados em tecnologia TCP/IP;

INCIDENTE: Uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC. Falha de um Item de Configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TIC é também um Incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados;

MUDANÇA: O acréscimo, modificação ou remoção de qualquer coisa que possa afetar serviços de TI.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS): Resultados esperados para demandas e solicitações de serviços de TIC e associados, normalmente atrelados a indicadores que permitam mensurar o grau de conformidade do resultado entregue com o resultado esperado;

PROBLEMA: A causa raiz de um ou mais incidentes. A causa geralmente não é conhecida no momento em que o Registro de Problema é criado e o Processo do Gerenciamento de Problema é responsável pela investigação adicional;

RAM: Acrônimo de *Random Access Memory*, a Memória de Acesso Aleatório é um tipo de memória que permite a leitura e escrita de dados, comumente utilizada como memória primária em sistemas eletrônicos;

RAT: Relatório de Atendimento Técnico;

SCRIPT: Trata-se da denominação popular utilizada relacionada a “documento de conhecimento” do processo de Gerenciamento de Conhecimento;

SGA: Sistema de Gerenciamento de Atendimento. Aplicação responsável pelo controle de chamados tanto pela CONTRATADA quanto pelo MPMG, cuja ferramenta atualmente em uso é o ITOP;

SINE: Sistema Nacional de Empregos;

SOBRESSALENTE: Equipamentos aplicáveis para reposição temporária aos equipamentos com defeito, durante a manutenção de equipamento defeituoso;

SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO: Corresponde a uma demanda de serviço requisitada para a CONTRATADA que não significa interrupção ou degradação da qualidade do mesmo;

SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DE SERVIÇOS: Demandas feitas por usuários do MPMG para a área de TIC que tenham origem em interrupção ou degradação da qualidade do serviço;

TI: Tecnologia da Informação e Comunicação;

UNIDADE DE ARMAZENAMENTO: Dispositivo de armazenamento que realiza a gravação, leitura e processamento dos dados nele gravados, presente em microcomputadores (desktop), estações de trabalho dedicadas (workstation), notebooks e servidores de rede, podendo ser do tipo Disco Rígido (HD), Unidade de Estado Sólido (SSD), Unidade Híbrida de Estado Sólido (SSHD) ou outra nova tecnologia que as venham a substituir tecnologicamente;

UST: Unidade de Serviço Técnico;

WORKSTATION: Estação de trabalho de alto desempenho dedicada a atividades específicas como editoração ou processamento de imagem, som, vídeo, desenho CAD/3D, renderização, dentre outros.

22.3. RESPONSABILIDADE E GESTÃO DOS SERVIÇOS

22.3.1. A Diretoria de Suporte e Manutenção (DSMT) será a responsável pela gestão e fiscalização do contrato deste objeto e nomeará o servidor responsável no início da vigência.

22.4. FASES DO CONTRATO

22.4.1. Início da prestação de serviço

22.4.1.1. Nos primeiros meses de vigência do contrato, faz-se necessário uma fase de preparação e análise do ambiente e início da prestação de serviços com transição entre contratos desta natureza, se for o caso. Este início foi dividido em três fases: Preparação/Análise do ambiente, transição inicial e transição final de serviços.

22.4.2. Fase de Preparação/Análise do ambiente

22.4.2.1. Esta fase tem a duração de **30 (trinta) dias** após o início da vigência do contrato, na qual a CONTRATADA deverá fazer uma profunda análise do ambiente com coleta de dados que deverá resultar em:

- a) Estabelecimento, em conjunto com o MPMG, dos procedimentos tecnológicos e administrativos para implantação dos serviços contratados, contemplando: definição de atribuições, responsabilidades, posicionamento hierárquico funcional, disponibilização dos recursos técnicos e materiais necessários;
- b) Completa definição e documentação dos processos;
- c) Estabelecimento de padrões de gestão;
- d) Estabelecimento de interações com os gestores do MPMG;
- e) Definição de pontos de controle e de acompanhamento;
- f) Definição de locais de prestação dos serviços e de recursos de apoio necessários;
- g) Constituição e treinamento da equipe, sobre:
 - i) Capacitação na ferramenta de gerenciamento de atendimento do MPMG (SGA - ITOP).
 - ii) Normas de postura, ética e comportamento;
 - iii) Aspectos de segurança, sigilo e cuidados especiais;
 - iv) Informações sobre as responsabilidades e deveres contratuais;
 - v) Os sistemas e processos relacionados aos serviços contratados;
 - vi) Necessidades gerenciais das diversas áreas do MPMG.

22.4.2.2. Nessa fase, os profissionais de perfis 01, 02, 03 e 06 (APENSO III) terão acesso às dependências do MPMG para análises, estudos e reuniões de *status update* do projeto.

22.4.2.3. Para efeito de regras iniciais da prestação dos serviços, será admitido um período de carência para adaptações da CONTRATADA aos NMS contratados, avaliação quanto a satisfação dos usuários e quanto aos itens de infração, sendo que neste período, deverão ser praticadas todas as ações corretivas apontadas pelo MP.

22.4.2.3.1. O prazo de carência será de **90 (noventa) dias corridos** contados após a Fase de Preparação/Análise do ambiente. Após esse prazo o CONTRATADO será avaliado com as ponderações do APENSO IV – Nível mínimo de serviço - NMS e item 21 deste TR.

22.4.2.4. No período de *rollout* a CONTRATADA deverá disponibilizar o seguinte profissional: Gerente de projetos de tecnologia da informação (perfil 6 do APENSO III).

22.4.2.4.1. O *rollout* consiste na fase de **implantação, contratação, treinamento e mobilização das equipes de atendimento** em todo o estado de Minas Gerais. O *rollout* de desmobilização inicia-se nos 3 (três) últimos meses do fim da vigência contratual e consiste na paralização gradual da prestação do serviço e entrada da nova equipe.

22.4.2.4.2. O prazo exigido de trabalho do Gerente de projetos é o tempo que durar o *rollout* implantação e o *rollout* desmobilização. Após esse prazo o profissional poderá ser aproveitado em outras atribuições dentro do mesmo contrato à critério da CONTRATADA.

22.4.2.4.3. Toda a gestão inicial, durante o prazo definido no item anterior, ficará à cargo do(a) gerente de projetos, o qual centralizará todas as atividades a serem realizadas durante o processo de *rollout* (implantação e desmobilização) e demandará aos demais visando cumprimento dos prazos.

22.4.2.4.4. Durante o período de *rollout*, deverão ser realizadas reuniões periódicas mensais entre CONTRATANTE e CONTRATADA de *status update* do projeto.

22.4.2.4.5. As atribuições do Gerente (perfil 1) e do Gerente de projetos (perfil 6) podem ser executadas pela mesma pessoa desde que o profissional tenha a experiência e cursos exigidos (APENSO III - Equipe Técnica) para exercer ambas as funções.

22.4.3. Fase de Transição inicial de prestação dos serviços

22.4.3.1. Por ser o primeiro serviço de *Field Service* contratado no MPMG não há transição contratual.

22.4.4. Fase de Transição final de prestação de serviços

22.4.4.1. Os itens descritos a seguir visam estabelecer critérios que garantam a transição ao final do contrato, por tempo necessário de forma a garantir a transferência de conhecimento e adaptação de eventual nova empresa contratada.

22.4.4.2. A prestação do serviço dura 36 (trinta e seis) meses ininterruptos (com possibilidade de prorrogação), nesse caso, ao final da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá manter seus serviços constantes do objeto no prazo estipulado para o processo de transição final contratual necessário, para continuidade dos serviços e transferência de conhecimento para eventual nova empresa contratada.

22.4.4.3. O MPMG deverá apresentar à CONTRATADA o Plano de Transição Final em até 2 (dois) meses antes do início da execução da transição contratual.

22.4.4.4. O Plano de Transição deverá estabelecer os seguintes itens:

- a) Prazo definido para transição contratual de até 3 (três) meses;
- b) Escala gradativa de regiões e localidades que terão seus serviços interrompidos mensalmente;
- c) Término para execução dos serviços operacionais de suporte ao usuário de TI.
- d) Nomear o profissional da CONTRATADA que exercerá o papel de Gerente de Projetos.

22.4.4.5. Fica a critério do MPMG, na fase final de transição, a supressão parcial ou total dos serviços prestados pela CONTRATADA.

22.4.4.6. Durante o processo de transição final, a CONTRATADA será remunerada de forma proporcional aos serviços a serem executados, conforme Plano de Transição Final apresentado pelo MPMG:

a) Para os serviços relacionados nos APENSOS I e II do Edital da Licitação será remunerada com base na contabilização de UST de Serviços referente as solicitações de serviços atendidas para as localidades relacionadas no plano de transição.

22.4.4.7. Todos os incidentes e solicitações de serviço designados à CONTRATADA, cujo prazo de atendimento (Nível Mínimo de Serviço) esteja dentro da vigência contratual e não se encontrarem encerrados até o término da vigência do contrato serão considerados e contabilizados para fins de deduções na última remuneração mensal da CONTRATADA e para as sanções administrativas aplicáveis.

22.4.4.8. Ao término da transição o MPMG revogará todos os perfis de acesso da CONTRATADA ao SGA do MPMG.

22.4.4.9. A critério do MPMG, a CONTRATADA deverá apresentar plano de repasse de informações para profissionais da nova empresa contratada de forma a possibilitar a transferência de conhecimento.

22.4.4.10. Nessa fase, todos os profissionais de perfis 01, 02, 03 e 06 (APENSO III) deverão permanecer acessíveis até o término da prestação dos serviços.

22.4.4.11. Os profissionais dos demais perfis poderão ser desalocados conforme a escala gradativa de regiões e localidades com serviços interrompidos e conforme o término para execução dos serviços operacionais de suporte ao usuário, descritos no Plano de Transição Final apresentado pelo MPMG à CONTRATADA.

22.4.4.12. Ao final da prestação do serviço a CONTRATADA deverá apresentar todos os computadores sobressalentes no laboratório de TI da CONTRATANTE para que possam ser formatados e restaurados ao padrão de fábrica para posterior devolução à CONTRATADA.

22.4.4.13. O Gerente de projetos, no *rollout* de desmobilização, deverá apresentar cronograma de tarefas cumpridas e pendentes e definir planos de trabalho para finalização da prestação do serviço através de reuniões de *Status update*.

22.5. MODELO DE EXECUÇÃO E FORMA DE REMUNERAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

22.5.1. O serviço de suporte engloba o suporte ao usuário e aplicações de microinformática e rede.

22.5.1.1. Todo o serviço será prestado nos endereços onde o Ministério Público atua sendo VEDADO a prestação em endereços particulares, seja de membros ou servidores, salvo sob expressa orientação da CONTRATANTE e em exclusiva exceção.

22.5.1.2. O suporte será prestado somente em equipamentos institucionais, patrimoniados, com única exceção para os smartphones.

22.5.1.2.1. Os equipamentos que serão objeto de suporte deste contrato são: Desktops e workstations Windows, smartphones, notebooks, tablets e equipamentos de comunicação de rede.

22.5.1.2.2. Não são escopo deste contrato: manutenção física em multifuncionais, impressoras e scanners. Também não fazem parte do escopo o suporte a equipamentos Apple. A manutenção física nos computadores será feita exclusivamente pela CONTRATANTE, que usará de peças e mão de obra próprias.

22.5.1.2.3. Não é objeto deste contrato o fornecimento de peças avulsas de computadores, como memória, disco rígido, fonte de energia, placa de rede, etc. O fornecimento será exclusivamente do micro sobressalente nas situações de erros de hardware.

22.5.2. Pelo serviço de suporte será pago um valor mensal fixo, definido na licitação e precificado conforme critérios definidos de quantitativo de UST que cada serviço possui, de acordo com o APENSO A - Composição de custos do Catálogo de Serviços. O valor GLOBAL da contratação será dividido por 36 (trinta e seis) meses, obedecendo a possibilidade de exceção da Fase Final de Prestação dos Serviços, conforme itens 4.4.5 e 4.4.6 deste TR.

22.5.3. No modelo adotado, a unidade de medida utilizada para precificação do serviço é denominada UST - Unidade de Serviço Técnico e equivale à hora (ou fração) disponível do técnico. A quantidade de USTs que cada serviço do catálogo recebeu veio de testes de tempo máximo de execução, feito com os técnicos da Central de Atendimento, ou seja, a cada 10 minutos de efetivo trabalho, o serviço recebeu 1 (uma) UST. Se um serviço qualquer tiver a duração de 1 (uma) hora de trabalho do técnico, será pago o valor de 6 USTs.

22.5.4. Para a execução do contrato será adotado o método de trabalho por delegação de responsabilidades. Neste modelo o MPMG é responsável pela gestão do contrato e pela mensuração e comprovação da prestação dos serviços de acordo com os padrões de qualidade exigidos no termo. Neste contexto, o valor fixo mensal a ser pago está condicionado ao alcance das metas estabelecidas e, caso não sejam cumpridas, ensejarão descontos no pagamento da fatura mensal.

22.5.5. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo e imediato às demandas do MPMG, e às ocorrências de incidentes, que não podem ser previamente planejadas nem quantificadas por decorrerem de falhas de equipamentos de microinformática, softwares, sistemas e/ou de itens de infraestrutura de TI ou de necessidades específicas das diversas áreas do MPMG.

22.5.6. Ao final de cada mês a CONTRATADA deverá apresentar ao gestor do contrato relatório completo de atividades executadas para avaliação quanto ao cumprimento das obrigações contratuais.

22.5.6.1. A CONTRATADA terá até 4 (quatro) dias úteis, a contar do primeiro dia de cada mês, para apresentar ao Gestor do contrato os relatórios de atendimento e de metas alcançadas.

22.5.6.2. O Gestor do contrato terá até 4 (quatro) dias úteis, contados da emissão do relatório pela CONTRATADA, para validar os dados apresentados e informá-la, se for o caso, sobre os abatimentos por descumprimento de metas.

22.5.6.3. Após a aprovação de todos os indicadores e demais informações mensais, o MPMG providenciará o aceite e formalização dos valores a serem faturados pela CONTRATADA, observando os critérios estipulados no subitem 18 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO, deste APENSO.

22.5.6.4. Um serviço será rejeitado quando estiver em desacordo com as especificações deste Termo de Referência e seus APENSOS ou especificações dos documentos produzidos durante a execução do contrato, ou apresentar as falhas e/ou vícios, de responsabilidade da CONTRATADA.

22.5.6.5. Caso o serviço seja considerado rejeitado, o MPMG deverá registrar em Termo de Recusa ou documento equivalente, as seguintes informações:

- a) A justificativa para rejeição, apresentando as eventuais falhas identificadas e/ou a relação de ajustes a serem realizados pela CONTRATADA;
- b) A data da avaliação (em que o serviço foi considerado rejeitado);
- c) O prazo necessário à CONTRATADA para refazer os serviços, caso seja possível.

22.5.6.6. Os serviços corrigidos serão submetidos à reavaliação pelo MPMG.

22.5.6.6.1. Nestes casos, deverá ser formalizada nova data da entrega para reavaliação e o seu resultado.

22.5.6.6.2. O prazo para reavaliação pelo MPMG será de até 3 (três) dias úteis contados da data da entrega para reavaliação.

22.5.6.7. A aprovação de serviços não implicará em eximir a CONTRATADA das responsabilidades e obrigações a que se refere à legislação em vigor.

22.6. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS DO OBJETO

22.6.1. Escopo dos Serviços

22.6.1.1. A prestação dos serviços a serem contratados será definida pelos seguintes documentos:

a)	APENSO I	SERVIÇOS DE SUPORTE E MANUTENÇÃO
b)	APENSO II	DETALHAMENTO DO CATALOGO DE SERVIÇOS
c)	APENSO III	EQUIPE TECNICA
d)	APENSO IV	NIVEL MINIMO DE SERVIÇO
e)	APENSO V	TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - PROFISSIONAIS
f)	APENSO VI	TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - CONTRATADA
g)	APENSO VII	MINUTA DE CONTRATO
h)	APENSO A	COMPOSIÇÃO DE CUSTOS DO CATALOGO DE SERVIÇOS
i)	APENSO B	NMS - NIVEIS MINIMOS DE SERVIÇO
j)	APENSO C	DADOS E ESTATISTICAS DE ATENDIMENTO
k)	APENSO D	BASE DE CHAMADOS DO SGA
l)	APENSO E	COMARCAS, REGIÕES E POLOS
m)	APENSO F	RAT E CHECKLIST
n)	APENSO G	MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

22.6.1.2. Todas as despesas correrão por conta da CONTRATADA, tais como:

- a) Salário dos profissionais alocados e seus encargos trabalhistas;
- b) Deslocamento dos profissionais, diárias e despesas com alimentação;
- c) Impostos e demais encargos fiscais;
- d) Custos da logística na operação de transporte de computadores e acessórios;
- e) Computadores sobressalentes para os serviços que os demandarem;
- f) Taxa de administração;
- g) Demais dispêndios.

22.6.1.3. Serão disponibilizados os seguintes recursos pela CONTRATANTE:

- a) Para a CONTRATADA: Acesso aos procedimentos e scripts de atendimento.
- b) Para todos os profissionais da CONTRATADA: Acesso ao sistema SGA para atendimento, com suas licenças de usuários; Acesso às mídias eletrônicas de instalação, imagem padrão de microcomputadores (desktop), e/ou acesso a diretórios que possibilitem a execução dos serviços.
- c) Para os profissionais de perfil 4 o MP autorizará o uso das multifuncionais para digitalização das RATs desde que isso não implique em prejuízo ao trabalho da unidade.

22.6.1.4. Os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE são exclusivos para a prestação dos serviços contratados e devem ser utilizados conforme a política interna do MPMG.

22.6.1.5. Os equipamentos fornecidos pela CONTRATANTE para uso da CONTRATADA, se houver, não poderão incidir UST de solicitações de serviços.

22.6.1.6. Não serão admitidas justificativas como: longa distância entre municípios, indisponibilidade de transporte, falta de capacitação e conhecimento dos procedimentos formalizados pelo MPMG para o não atendimento de chamados técnicos e solicitações de serviços por parte da CONTRATADA.

22.6.1.7. O deslocamento dos profissionais da CONTRATADA para a execução do contrato poderá ser realizado por meio de veículos de sua frota ou utilizando-se de veículo particular, desde que respeite os subitens abaixo:

22.6.1.7.1. Os veículos destinados para o deslocamento deverão estar em plenas condições visando mitigar eventuais problemas aos serviços a serem prestados ao MPMG e à segurança do técnico, sendo recomendada vida útil de no máximo 10 (dez) anos.

22.6.1.7.2. Caso a CONTRATADA opte pelo uso de carros particulares ela se responsabiliza pelo pagamento do quilômetro rodado, pedágios e estacionamentos em valores que sejam justos e suficientes, se comprometendo a revisá-los conforme ajustes das tarifas e do combustível.

22.6.1.7.3. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos que visem a adequada comunicação com sua equipe técnica volante, a ser demonstrado e evidenciado ao MPMG, sempre que solicitado.

22.6.1.8. A CONTRATADA deverá atender aos incidentes, solicitações de serviço e serviços preventivos, previstos no objeto da contratação, conforme os níveis de serviços exigidos no APENSO IV.

22.6.1.9. Os serviços devem ser executados de acordo com normas, padrões e procedimentos adotados pelo MPMG e de acordo com as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) em sua versão 4 ou superior.

22.6.1.10. Deverão ser registradas no SGA todas as ações e atividades desempenhadas pelos profissionais da CONTRATADA, do início ao fim, de forma a garantir aos usuários e à Central de Atendimento STI (service desk) do MPMG, que todas as informações de sistema estejam sempre atualizadas e fiéis.

22.6.1.11. O MPMG entregará, no início da execução dos serviços previstos no Contrato, a relação de softwares homologados para utilização, sendo **VEDADO** o atendimento a chamados que visem a instalação, suporte ou qualquer outro serviço a produtos não homologados, não autorizados ou não licenciados.

22.6.1.12. A CONTRATADA, durante a execução dos serviços, deverá utilizar softwares de sua propriedade, legalmente adquiridos, ou livres, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas, não podendo, contudo, instalá-los permanentemente nos equipamentos atendidos por este contrato sem prévia autorização, responsabilizando-se integralmente pelos problemas legais advindos da não observância desta orientação.

22.6.1.12.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em no máximo 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços, a relação de softwares e respectivas licenças a serem utilizadas por ela, para **diagnósticos de hardware de microinformática e rede** em geral, **ferramentas de formatação, gestão de imagens e partições**.

22.6.1.13. A CONTRATADA, na execução dos serviços, deverá disponibilizar, aos seus profissionais, ferramentas, equipamentos e/ou acessórios de sua propriedade, que facilitem a execução de solicitações de serviços e diagnóstico/solução de problemas.

22.6.1.13.1. São obrigatórias as ferramentas abaixo:

1. Unidades de armazenamento externo;
2. Chaves manuais de fenda, philips e outros padrões utilizados em microinformática e ativos de rede;
3. Alicates para crimpar e conectores RJ45 sobressalentes.
4. Alicates de inserção punch down;

22.6.1.13.1. São recomendadas as seguintes ferramentas:

- a) Testador de cabos Cat.5E e Cat.6;
- b) Decapador de cabo de rede;
- c) Notebook ou netbook;

22.6.1.14. A CONTRATADA deverá disponibilizar, até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato, servidor de arquivos (*file server*), por protocolo FTP ou similar, com espaço suficiente para que o MPMG possa disponibilizar e atualizar as imagens (clones) padronizadas e homologadas de microcomputadores (desktops), e eventualmente arquivos de drivers, patches e aplicativos para a CONTRATADA.

22.6.1.14.1. As imagens e/ou arquivos serão disponibilizados temporariamente para a CONTRATADA por período a ser determinado e comunicado pelo MPMG.

- a) Neste período a CONTRATADA será responsável por comunicar, disponibilizar e distribuir as imagens e/ou arquivos aos seus profissionais para uso em suas atribuições;
- b) Deverá ser disponibilizado acesso para o servidor de arquivos ao MPMG com permissões de inclusão, alteração e exclusão de arquivos;
- c) A CONTRATADA deverá disponibilizar os meios da distribuição das imagens e arquivos aos seus profissionais sem a utilização da rede interna e internet do MPMG, exceto sob autorização expressa.

22.6.1.14.2. Na prestação de serviços de suporte técnico ou atendimento a solicitações de serviço, quando necessários, deverão ser aplicadas exclusivamente as imagens e/ou arquivos atualizados e disponibilizadas à CONTRATADA através do servidor de arquivos.

22.6.1.15. No caso de impressoras, a instalação ou reinstalação deve contemplar todas as configurações em todas as estações de trabalho que utilizam serviços de impressão.

22.6.1.15.1. O suporte às impressoras e multifuncionais é restrito ao software (drivers, softwares e compartilhamentos) e suporte a conexões e pequenos auxílios). A manutenção do hardware é escopo de atuação de outra empresa.

22.6.1.16. A CONTRATADA será responsável por realizar o backup dos dados do usuário, citando em RAT o procedimento efetuado nas seguintes situações de atendimento:

- a) Incidentes: nos casos que requerem a aplicação de equipamento sobressalente ou reinstalação de imagem padrão;
- b) Solicitações de serviços: nos casos que requerem serviços de troca de equipamento.

22.6.1.16.1. A CONTRATANTE fornecerá **script de backup** para ser utilizado pelo técnico de *Field* no micro do usuário. A cópia dos arquivos por parte da CONTRATADA deverá ser efetuada com o acompanhamento e consentimento do usuário responsável e, ao final do processo, validado por ele.

22.6.1.16.2. O usuário poderá, a seu critério, executar também cópias de segurança de seus arquivos, principalmente de dados particulares, usando de dispositivo próprio.

22.6.1.17. Os termos do procedimento a ser registrado em RAT serão formalizados pelo MPMG no início da prestação dos serviços.

22.6.1.18. Para os casos em que sejam identificados pela CONTRATADA incidentes passíveis de solução em 1º nível de atendimento (por meio da Central de Atendimento STI (*service desk*) do MPMG), sem necessidade de atendimento presencial e que não envolvam riscos de segurança da informação, a CONTRATADA deverá efetuar a criação e/ou atualização de scripts de atendimento.

22.6.1.18.1. Os scripts deverão ser validados pelo MPMG, testados e homologados pela Central de Atendimento STI (*service desk*) do MPMG.

22.6.1.18.2. Os scripts devem levar em conta o tempo de atendimento máximo a ser acordado junto ao MPMG para a solução ou escalonamento para outro nível, o que também deverá estar descrito no mesmo script.

22.6.1.18.3. Qualquer script em uso ou sugerido poderá ser recusado pelo MPMG caso seja verificado que ele esteja causando ou venha causar problemas na execução.

22.6.1.19. Sempre que a CONTRATADA receber chamados que sejam passíveis de resolução no 1º nível de atendimento pela Central de Atendimento STI (*service desk*) do MPMG através de scripts já homologados, deverá efetuar o atendimento, caso tenha condições de realizá-lo, e obrigatoriamente notificar ao MPMG do motivo do não atendimento de forma remota, caso o chamado não tenha tal informação.

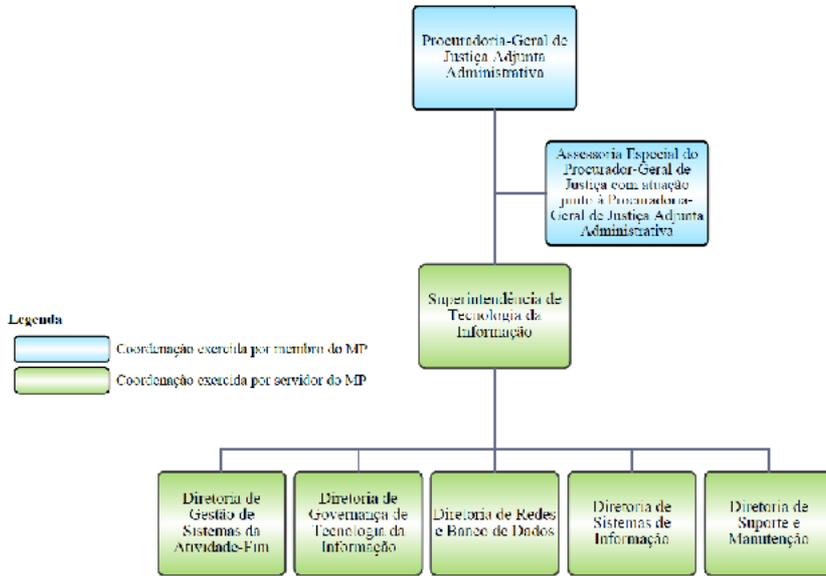
22.6.1.19.1. Por questões culturais ou administrativas do MPMG, alguns usuários poderão solicitar para não serem atendidos pela Central de Atendimento STI (*service desk*), optando primariamente pelo atendimento presencial, mesmo em casos que o chamado é passível de resolução no 1º nível.

22.6.1.19.2. O MPMG não nomeia usuários VIPs com permissões de solicitar o serviço presencial em detrimento ao atendimento remoto, apenas informa que o tempo de atendimento nesse caso (presencial) poderá ser bastante elevado para uma solicitação passível de ser resolvida remotamente.

22.6.1.19.3. A CONTRATADA deverá realizar o atendimento a estas solicitações dentro do NMS acordado.

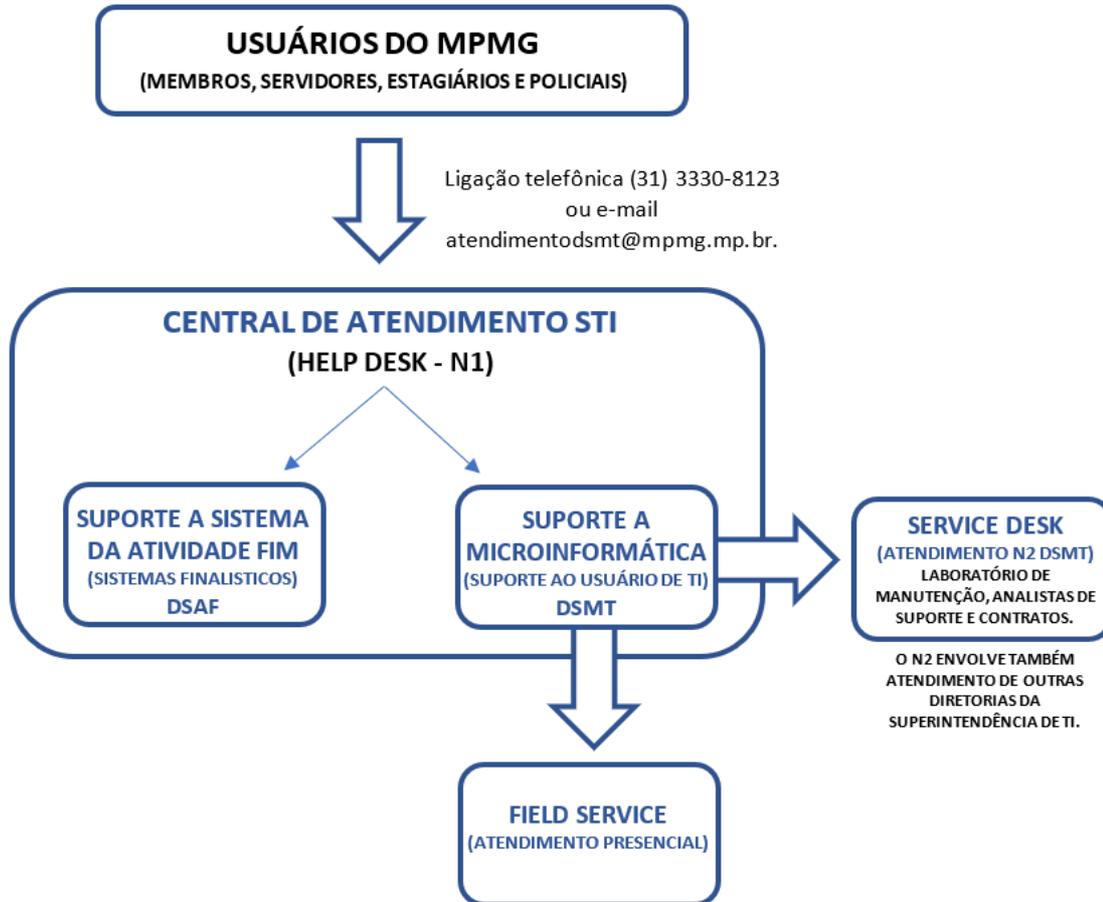
22.6.2. Do modelo de atendimento.

22.6.2.1. A figura abaixo exibe o organograma da Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) do Ministério Público de Minas Gerais.



22.6.2.2. A figura a seguir representa uma visão macro da operação da DSMT (Diretoria de Suporte e Manutenção) e demais grupos ligados ao atendimento de TI da STI (Superintendência de TI).

O atendimento ao usuário de TI é feito exclusivamente pelas diretorias de Suporte e Manutenção (DSMT) e Gestão de Sistemas da Atividade-fim. As demais diretorias da STI atuam em segundo e terceiro níveis.



22.6.2.2. O Suporte a Microinformática (*Help Desk*) é prestado pela empresa PLANSUL e os técnicos ficam *on-site* na Procuradoria Geral de Justiça, em Belo Horizonte. O *Field Service*, objeto deste novo contrato, fará parte da equipe de atendimento ao usuário da DSMT e será acionada pela Central de Atendimento STI. O Service Desk (N2) faz parte da DSMT e possui equipe formada por servidores da instituição.

22.6.2.3. Todo atendimento ao usuário, exceto os PREVENTIVOS (escopo do atendimento Field), será prestado pelo N1 do MPMG (Help Desk) chamado de **Central de Atendimento STI**, acionado pelo telefone (31) 3330-8123, que utilizará de ferramentas de acesso remoto para solução dos problemas.

22.6.2.3.1. Somente nas situações em que o N1 (help desk) do MPMG não for capaz de solucionar a demanda do usuário, seja por motivo de impossibilidade de acesso ao micro, falha irreversível ou necessidade da presença de um técnico é que o chamado será escalado para o N2 (*Field Service*).

22.6.3. Equipe técnica

22.6.3.1. Entende-se por equipe técnica o conjunto de recursos humanos alocados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços de TI escopo do objeto da contratação.

22.6.3.2. O APENSO III especifica a composição e atribuições desta equipe e demais requisitos obrigatórios.

22.6.4. Postos de atendimento de informática

22.6.4.1. A Procuradoria-Geral de Justiça, onde reside o fiscal do contrato e a Central de Atendimento STI, poderá, à critério da CONTRATADA, ser utilizada como base para o *rollout* durante a Fase de Preparação/Análise do ambiente, conforme Item 22.4.2. do Termo de Referência (Anexo VII do Edital).

22.6.4.2. A CONTRATADA é responsável pela guarda e pelo bom uso (conservação) de todos os bens que estiverem sob seu uso durante essa fase inicial.

22.6.4.3. O MP não fornece espaço para a CONTRATADA utilizar como estoque de equipamentos sobressalentes.

22.6.5. Do repasse de informações para execução dos serviços

22.6.5.1. A CONTRATADA receberá as informações/demonstrações em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato de prestação dos serviços a ser programado junto ao MP, de forma que não prejudique o atendimento aos serviços objeto deste contrato.

22.6.5.2. Para o repasse de informações será utilizada estrutura física a ser disponibilizada pelo MP na Capital.

22.6.5.3. Serão repassadas as seguintes informações/demonstrações:

- a) Conhecendo o MPMG: setores, pessoal, prioridades, forma de tratamento, estrutura das comarcas, promotorias especiais, corregedoria, procuradores e promotores de justiça;
- b) Questões relevantes relativas aos serviços de atendimento de suporte ao usuário, manutenções e redes;
- c) Questões relevantes quanto aos procedimentos padrões de atendimento e demais solicitações de serviços (catálogo técnico);
- d) Repasse da utilização do sistema SGA;
- e) Tabela de classificação e prioridade de atendimento;
- f) Volumetria de chamados;
- g) Serviços de TI atualmente contratados;
- h) Apresentação da Base de Conhecimento do MPMG;
- i) Apresentação dos procedimentos, manuais e rotinas de execução dos serviços;
- j) Serviços operacionais de apoio à TI.

22.6.5.4. As informações/demonstrações serão repassadas para um mínimo de prestadores de serviços a serem definidas pela CONTRATADA de acordo com a conveniência do MP. Entende-se como mínimo de prestadores de serviços, os profissionais com perfil de multiplicadores, que tenham condições de transferir todo o conhecimento absorvido para demais profissionais.

22.6.5.5. Do início da prestação dos serviços:

22.6.5.5.1. Neste item estão descritos, de forma reunida e associada, os repasses de informações e materiais de responsabilidade do MP e da CONTRATADA descritas neste termo de referência, com características como periodicidade do repasse e identificação do item dentro do termo de referência e seus demais APENSOS.

Tabela de repasses de informações do início da prestação do serviço:

Objeto do repasse	Responsável	Periodicidade	Referência	Item Subitem APENSO
Fornecer relação de softwares e suas devidas licenças que serão utilizadas para diagnóstico e solução de problemas	CONTRATADA	Até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato	TERMO REFERÊNCIA DE	22.6.1.12.1
Fornecer relação de softwares homologados que poderão ser utilizados na prestação do serviço	MPMG	Início da execução dos serviços	TERMO REFERÊNCIA DE	22.6.1.11
Fornecimento de treinamento no SGA e disponibilização de manual básico	MPMG	Em até 30 (trinta) dias após o início da vigência do contrato	APENSO I	7.5.1
Informar os nomes dos técnicos que terão acesso ao SGA para que o MPMG possa cadastrá-los no sistema	CONTRATADA	Em até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato	APENSO I	7.2.4.1
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - CONTRATADA	CONTRATADA	Durante a apresentação do preposto	TERMO REFERÊNCIA APENSO VI DE e	22.6.7.1.1
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - PROFISSIONAIS	CONTRATADA	Até 30 (trinta) dias após sua contratação	TERMO REFERÊNCIA APENSO V DE e	22.6.7.1.2
Comprovação das qualificações necessárias dos profissionais da CONTRATADA	CONTRATADA	Até 90 (noventa) dias após o início da vigência do contrato	APENSO III	3.1.
Disponibilização de servidor de arquivos (file server), por protocolo FTP ou similar	CONTRATADA	Em até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato	TERMO REFERÊNCIA DE	22.6.1.14
Fornecimento de informações do contrato e do MPMG (ambientação da CONTRATADA)	MPMG	Em até 30 (trinta) dias após o início da vigência do contrato	TERMO REFERÊNCIA DE	22.6.5.1
Demonstrar a quantidade de profissionais designados na contratação	CONTRATADA	Em até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato	APENSO III	1.3.
Uso de crachás provisórios	CONTRATADA	Em até 90 (noventa) dias após a contratação e início da prestação de serviços do profissional	APENSO III	1.6.5
Fornecimento de micros sobressalentes para validação e geração da imagem do sistema operacional	CONTRATADA	Em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início da vigência do contrato	APENSO I	3.4.1
Disponibilização dos equipamentos sobressalentes para uso	CONTRATADA	Em até 60 (sessenta) dias após o início da vigência do contrato	APENSO I	3.5.1

22.6.6. Da subcontratação

22.6.6.1. O contrato será firmado com uma única empresa sendo vedadas a cessão e a subcontratação total ou parcial dos serviços contratados.

22.6.7. Requisitos gerais de Segurança da Informação

22.6.7.1. Compromissos para a Prestação dos serviços.

22.6.7.1.1. A CONTRATADA deverá entregar, durante a apresentação do Preposto prevista no subitem 2.15 do APENSO III, TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - CONTRATADA conforme APENSO VI;

22.6.7.1.2. A CONTRATADA deverá entregar, para cada novo profissional alocado, até 30 (trinta) dias corridos após sua contratação, TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO - PROFISSIONAIS, conforme APENSO V;

22.6.7.1.3. Para os casos de demissão do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverá comunicar tempestivamente ao MP os dados dos profissionais demitidos/dispensados;

22.6.7.1.4. Toda informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço é de propriedade do MPMG, o que inclui o registro dos atendimentos realizados.

22.6.8. Do sistema (SGA)

22.6.8.1. O MP deverá disponibilizar SGA único para os níveis de atendimento, com usuários de acesso e suas permissões, conforme APENSO I, item 7.

22.7. INFORMAÇÕES DA INSTITUIÇÃO

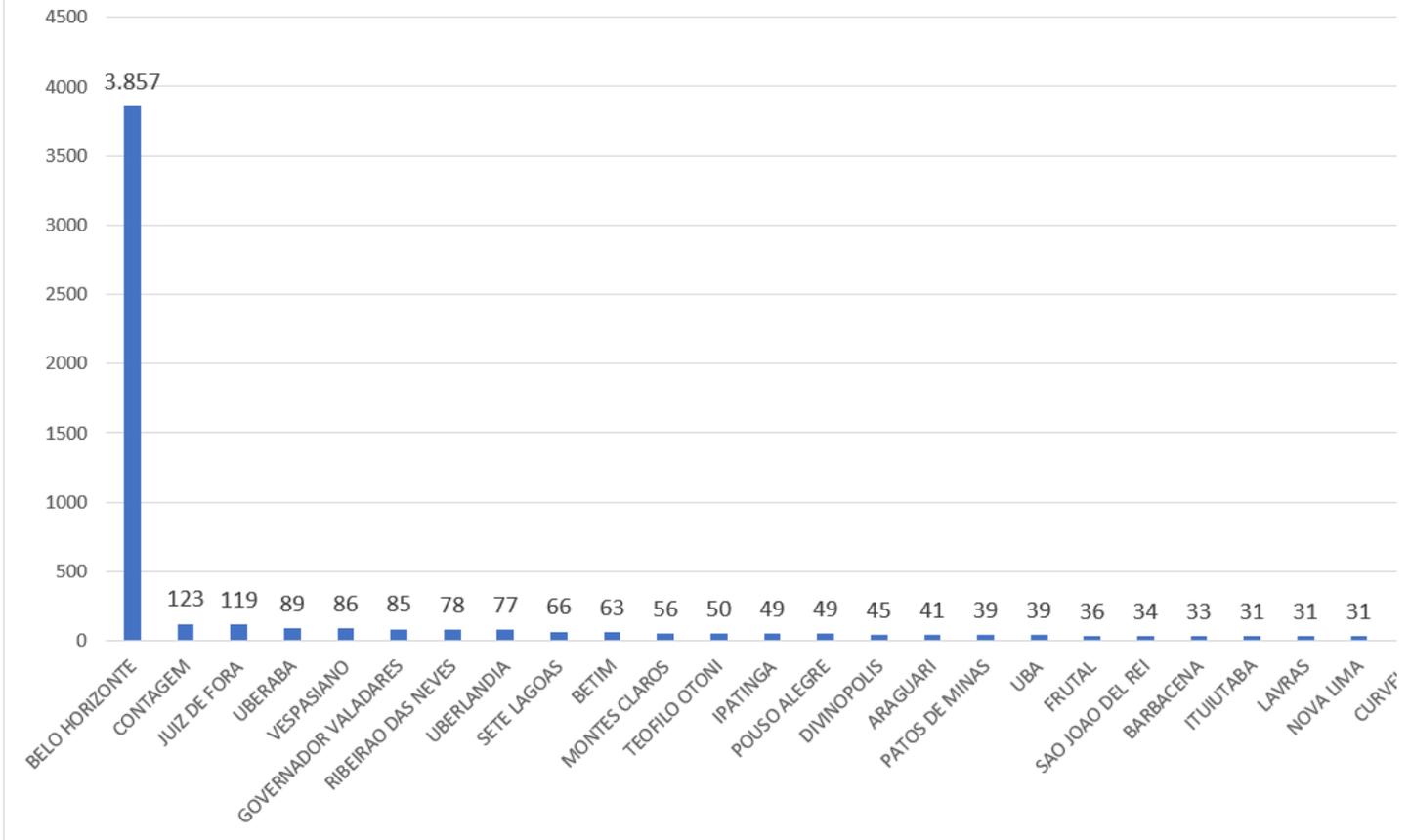
22.7.1. O Ministério Público de Minas Gerais está presente em 297 comarcas, distribuído em 353 endereços distintos, entre próprios, locados e Fóruns.

22.7.1.1. No APENSO C - **Dados e estatísticas de atendimento**, encontra-se o compilado de informações de atendimento da Central de Atendimento STI (Help desk N1), polos, regiões, NMS, quantidade de micros por regiões, entre outras informações correlacionadas ao suporte. Na aba 2, do mesmo arquivo, a base de dados de microcomputadores da instituição.

Gráfico 1: Registro de chamados**Gráfico 2: Micros reparados em laboratório****Gráfico 3: Volumetria de micros reparados em laboratório**

Manutenção de micros em laboratório

Maiores volumes
 Ano 2016 a out 2021 (70 Meses)



22.7.1.2. No **APENSO D - Base de chamados do SGA**, é demonstrado o histórico de chamados da Central de Atendimento extraída do SGA (iTop) do MPMG no período de janeiro 2018 a junho 2021.

22.7.1.3. No **APENSO E - Comarcas, Regiões e Polos**, na aba 1, é encontrado tabela informativa da classificação das comarcas por região e a sugestão de polos, na aba 2, a informação de quantidade de funcionários do órgão por promotoria/unidade e na aba 3 os endereços que o MPMG possui residência.

22.8. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

22.8.1. A garantia de execução contratual visa assegurar indenização à CONTRATANTE no caso de prejuízos causados pelo inadimplemento do particular contratado, incluindo, ainda, valores devidos em razão da aplicação de multas e do não cumprimento de outras obrigações previstas no edital e seus APENSOS. Por ser ato discricionário da Administração e, diante da complexidade do objeto pretendido, entendeu-se como necessária a garantia para que, por eventualidade, não seja prejudicado o erário público.

22.8.2. Para a execução do objeto desta licitação, a CONTRATADA deverá ofertar garantia de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, podendo escolher uma das modalidades abaixo:

() Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

() Seguro-garantia;

() Fiança bancária.

22.9. Demais disposições serão definidas na Minuta de Contrato.

APENSOS QUE INTEGRAM A ESTE TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Licitatório nº 44/2022

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços presenciais (*field service*) de TI, a serem executados em todas as comarcas de Minas Gerais, entre promotorias e unidades administrativas, da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais.

As condições e especificações dos serviços estão relacionadas nos Apensos que integram este Termo de Referência, disponíveis para download, em arquivos eletrônicos, no site da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais, no link www.mpmg.mp.br, "Serviços > Consultas > Licitações e Contratos > Portal Transparência MPMG", apresentando as seguintes partes integrantes:

APENSO A - Composição de custos do Catálogo de Serviços;

APENSO B - NMS - Níveis Mínimos de Serviço;

APENSO C - Dados e estatísticas de atendimento;

APENSO D - Base de chamados do SGA;

APENSO E - Comarcas, Regiões e Polos;

APENSO F - RAT e Checklist;

APENSO G - Modelo de proposta comercial;

APENSO H - EQUIPAMENTOS PARA ROLLOUT;

APENSO I - Serviços de Suporte e Manutenção;

APENSO II - Detalhamento do Catálogo de Serviços;
APENSO III - Equipe técnica;
APENSO IV - Nível Mínimo de Serviço;
APENSO V - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO – PROFISSIONAIS;
APENSO VI - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO – CONTRATADA.

Assim ajustadas, as partes assinam o presente Contrato, para um só efeito de direito, por meio de senha/assinatura eletrônica, na presença de duas testemunhas.

Márcio Gomes de Souza
Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo
CONTRATANTE

Luiz Carlos Marques de Aguiar
CONTRATADA

Testemunhas:

- 1)
- 2)



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Carlos Marques de Aguiar, Usuário Externo**, em 15/07/2022, às 09:58, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO GOMES DE SOUZA, PROCURADOR-GERAL DE JUSTICA ADJUNTO ADMINISTRATIVO**, em 17/07/2022, às 16:45, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA MARIA DO PINHO OLIVEIRA BRAGA, OFICIAL DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 18/07/2022, às 09:05, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIA VIEIRA OLIVEIRA GOMES, ANALISTA DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 18/07/2022, às 12:47, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **3353116** e o código CRC **788BD3D4**.