



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

CONTRATO Nº 210/2020

CONTRATO SIAD Nº 9267290

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 AX4B SISTEMAS DE INFORMÁTICA LTDA, 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, 1690, CEP 30.170-008, bairro Santo Agostinho, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o nº 20.971.057/0001-45, doravante denominada **Contratante**, neste ato representado pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo, **Márcio Gomes de Souza**.

CONTRATADA: Empresa **AX4B Sistemas de Informática LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 22.233.581/0001-44, com sede na rua Flórida, nº 1738, 5º andar, conj.51, Cidade Monções, em São Paulo/SP, doravante denominada **Contratada**, neste ato representada por Antônio Cesar Félix de Sousa, CPF nº 216.458.588-71, RG nº 27.930.435-3

As partes acima qualificadas celebram o presente Contrato, **com observância ao Processo SEI n.º 19.16.3897.0061745/2020-54**, 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 311/2020, 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 contratação de empresa especializada no fornecimento solução de subscrição de licenças de uso de softwares de backup e recuperação para o Office 365 e armazenamento em Nuvem com instalação e suporte, 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 (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

PARA O ITEM 1:

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

- a) Provisoriamente, em até 2 (dois) dias úteis, após a conclusão de cada parcela do serviço, pela Diretoria de Redes e Banco de Dados, 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;
- b) Definitivamente, em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da última nota fiscal (ou documento equivalente), após o encerramento de todos os serviços, pelo responsável pela Diretoria de Redes e Bancos de Dados, 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.

PARA O ITEM 2:

- a) Provisoriamente, em até 2 (dois) dias úteis, após a execução do serviço, pela Diretoria de Redes e Bancos de Dados (setor solicitante), 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;

b) Definitivamente, em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, pelo responsável pela Diretoria de Redes e Bancos de Dados, (setor solicitante) 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:

- a) Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e condições pactuadas;
- b) Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por intermédio do Coordenador da Diretoria de Redes e Bancos de Dados 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;
- c) Comunicar à Contratada, por escrito, a respeito da supressão ou acréscimo contratuais mencionados neste Instrumento, encaminhando o respectivo termo aditivo para ser assinado;
- d) 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):

- a) 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);
- b) 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;
- c) 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 311/2020, neles estando incluídas todas as despesas feitas pela Contratada para a efetiva execução do serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA – Do Valor Global e da(s) Dotação(ões) Orçamentária(s)

O valor global deste Contrato é de R\$ 2.100.000,00(dois milhões e cem mil reais).

As despesas com a execução deste Contrato correrão à conta da(s) dotação(ões) orçamentária(s) nº 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.40.02.0 – 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 ou valor do serviço realizado, seguindo os critérios abaixo:

Lote 1 (Item 1) – SOLUÇÃO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE DE BACKUP DO OFFICE 365 COM ARMAZENAMENTO - POR USUARIO : O pagamento deverá ser realizado de forma MENSAL, com valores proporcionais ao período de uso dentro do mês de faturamento; Os pagamentos serão realizados após a comprovação de disponibilidade do serviço, com emissão do termo de aceite e respectiva nota fiscal devidamente atestada pelo Gestor de Contrato; Será feita a medição do consumo Mensal do item, com pagamento de acordo com o uso medido e atestado pela CONTRATANTE;

Lote 1 (Item 2) - SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO DE BACKUP DO OFFICE 365: O pagamento deverá ser realizado em única parcela, em até 30 dias corridos, após emissão do termo de aceite e respectiva nota fiscal devidamente atestada pelo Gestor de Contrato.

- a) A Contratada apresentará à Contratante, mensalmente, a respectiva nota fiscal (ou documento equivalente), 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 Redes e Bancos de Dados)**, 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 nota fiscal (ou documento equivalente) 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 nota fiscal (ou documento equivalente) devidamente regularizada;
- c) Ocorrendo atraso na execução/refazimento do serviço, a Contratada deverá anexar à respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) 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, a partir da assinatura deste instrumento, podendo o mesmo ser prorrogado e/ou alterado, através de termos aditivos, mediante acordo entre as partes, observado o limite legal, exceto para o item 2, que não admite prorrogação

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Do Reajuste

A periodicidade para o reajuste do objeto será de 12 (doze) meses, contados da data de 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 única: O reajuste de que trata o caput desta cláusula ou sua dispensa poderão ainda ser objeto de acordo entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA 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) **ATÉ TRINTA DIAS DE ATRASO INJUSTIFICADO NA EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO:** multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) por dia, calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo estipulado para cumprimento da obrigação;
- b) **MAIS DE TRINTA DIAS DE ATRASO INJUSTIFICADO NA EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO:** multa moratória de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado;
- c) **NÃO-EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO:** multa compensatória de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, aplicável a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo para cumprimento das obrigações, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Contratante;
- d) **DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO ACESSÓRIA PREVISTA EM QUALQUER CLÁUSULA DESTES INSTRUMENTOS:** multa compensatória de 0,3% (três décimos por cento) por dia, calculada sobre o valor do contrato e limitada a 10% (dez por cento) desse valor, contada da comunicação da Contratante (via internet, correio etc.), até cessar a inadimplência;

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, e o termo de referência, com as especificações do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – 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 especializada no fornecimento solução de subscrição de licenças de uso de softwares de backup e recuperação para o Office 365 e armazenamento em Nuvem com instalação e suporte

1) IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE: conforme preâmbulo

2) DAS EXIGÊNCIAS DA PROPOSTA:

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

2.2) PRAZO DE INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: 30 DIAS, contados do recebimento, pela **Contratada**, da Ordem de Serviço (MÁXIMO 30 DIAS). O prazo de execução dos serviços será de 36 meses, contados do recebimento da Ordem de Serviço.

2.3) PRAZO DE REFAZIMENTO DOS SERVIÇOS: 5 DIAS úteis, contados da solicitação da Contratante (MÁXIMO 5 dias úteis);

2.4) PRAZO DE GARANTIA DO FABRICANTE: 36 MESES, contados a partir da data da emissão da respectiva nota fiscal ou documento equivalente;

2.7) 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\$ 105.000,00 (cento e cinco mil reais) 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: Quando do lançamento da proposta e no momento da disputa de preços, o licitante deverá considerar o prazo de 36 MESES PARA OS ITEM 1 e de SER PARCELA ÚNICA PARA O ITEM 2, em conformidade com o Termo de Referência (Anexo VIII do Edital).

LOTE 1 – SUBSCRICAO DE LICENCA DE SOFTWARE DE BACKUP DO OFFICE 365, INCLUI ARMAZENAMENTO - POR U									
ABERTO A TODOS OS LICITANTES (ampla competição)									
Item	QTD	UND	Especificações do Item	COD. SIAD	Preço			Preço deduzido ICMS	
					Mensal	Anual	Total (3 anos)	Mensal	Anual
1	9092	Unidade	SUBSCRICAO DE LICENCA DE SOFTWARE DE BACKUP DO OFFICE 365, INCLUI ARMAZENAMENTO - POR USUARIO	101397	R\$ 57.233,00	R\$ 686.796,00	R\$ 2.060.388,00	R\$ 57.233,00	R\$ 686.796,00
Item	QTD	UND	Especificações do item	COD. SIAD	Unitário	Total		Unitário	Total
2	1	Unidade	INSTALACAO E CONFIGURACAO DA SOLUCAO DE BACKUP DO OFFICE 365	101400	-----	R\$39.612,00		\$ 39.612,00	R\$ 39.612,00
PREÇO TOTAL DO LOTE				PREÇO TOTAL DO LOTE					
				COM DEDUÇÃO DO ICMS(*)					
R\$ 2.100.000,00				R\$ 2.100.000,00					

(*)Caso aplicável, informar valor com e sem ICMS. É de responsabilidade do licitante o conhecimento da carga tributária aplicável à presente contratação.

....., de de

Nome, RG, assinatura do responsável e carimbo da empresa

ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Licitatório nº 311/2020

1 - OBJETO:

Contratação de empresa especializada no fornecimento solução de subscrição de licenças de uso de softwares de backup e recuperação para o Office 365 e armazenamento em Nuvem com instalação e suporte.

2 - JUSTIFICATIVA E FINALIDADE DA CONTRATAÇÃO:

A Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Geras já faz o uso do Office 365, possui domínio e gradativamente sedimentando uma cultura de utilização produtos utilizados pelas ferramentas Microsoft, em especial o e-mail institucional, o Microsoft Word nas promotorias e procuradorias de Justiça, como também do Excel nas atividades da área meio e o Teams para realização de troca de mensagens e reuniões.

Dessa forma, já existe um enorme acervo de arquivos gerados a partir destas ferramentas, cujo o armazenamento é característica essencial para a continuidade dos trabalhos, sem perda de produtividade.

Atualmente o MPMG possui direito de uso de 7577 subscrições de licença do software Office 365, divididas nos planos F1, E1 e E3, que refletem um grande uso e dependência dos aplicativos/softwares embarcados no Office 365. A automação dos processos operacionais e administrativos leva as unidades internas do MPMG a depender cada vez mais de sua infraestrutura tecnológica para viabilizar aplicações de missão crítica e implementar rapidamente novas soluções que aumentem a agilidade, visibilidade, a otimização de custos e a melhoria dos serviços prestados, de forma continuada aos usuários.

A necessidade da aquisição de uma solução que consiga realizar o backup das informações em nuvem e reter os dados transitados e armazenados pelas ferramentas do Office 365, por um período maior, resguarda os usuários de possíveis perdas ou eventuais exclusões/indisponibilidade.

Considerando os avanços tecnológicos, a computação em nuvem se tornou uma realidade plenamente acessível às organizações, sendo mundialmente adotada por empresas e órgãos de governo. Dentre os benefícios da adoção deste modelo pelo MPMG, destacam-se: modelo utilizado pelo Office 365 com redução de custos em infraestrutura computacional, elasticidade, redução da ociosidade dos recursos, agilidade na implantação de novos serviços, foco nas atividades finalísticas do negócio e uso mais inteligente da equipe de TI.

3 - DIVISÃO EM LOTES:

Lote Único

Justificativa: A concentração do objeto da licitação apresenta vantagem técnica e justifica-se pelos serviços serem dependentes, sendo imprescindível garantir a interoperabilidade e a total compatibilidade entre a implementação e o suporte. A realização total dos serviços por empresa única, possibilita maior agilidade e melhor execução, eliminando a possibilidade da existência de conflitos entre prestadores de serviços e entre as soluções apresentadas. Ademais, a unicidade do objeto busca evitar contratação dispendiosa para a Administração, cujos fatores técnicos objetivam a satisfação do interesse público, com racionalização de recursos (humanos e orçamentários), otimização da gestão administrativa com a grência de contrato único, conferindo eficácia na execução do objeto.

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

LOTE 1

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	CÓDIGO SIAD
1	9092	Unidade	SUBSCRICAO DE LICENCA DE SOFTWARE DE BACKUP DO OFFICE 365, INCLUI ARMAZENAMENTO - POR USUARIO	101397
2	1	Unidade	INSTALACAO E CONFIGURACAO DA SOLUCAO DE BACKUP DO OFFICE 365	101400

5 - DOCUMENTOS TÉCNICOS:

VIDE APENSO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

6 - AMOSTRA:

Não há necessidade de amostra.

7 - VISITA TÉCNICA:

Não há necessidade de visita técnica.

8 - ATESTADOS E CERTIFICADOS ESPECÍFICOS AO OBJETO:

Não há necessidade de atestados ou certificados.

9 - ESPECIALIZAÇÃO DE PROFISSIONAL E ATESTADO DE CAPACIDADE:**Especialização ou atestado exigido:**

- O LICITANTE deverá apresentar declaração, assinada pelo representante legal da empresa, conforme modelo constante do Anexo XX, de disponibilidade de apresentação, na data da assinatura do contrato, declarando o seguinte:

a) Que possuirá um representante técnico responsável pela equipe, capaz de gerenciar todos os serviços instalação e suporte técnico.

- O LICITANTE deverá apresentar um certificado ou declaração, emitido pelo fabricante do software de backup do Office 365, de que a empresa licitante é uma revenda autorizada. Tal exigência faz-se necessária, para garantir que a CONTRATADA poderá comercializar e distribuir a subscrição de licença de software de backup do Office 365, em conformidade com a fabricante.

10 - GARANTIA:

Tipo de Garantia: Garantia do fabricante

Prazo em meses:

Justificativa:

11 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

Não há necessidade de assistência técnica.

12 - CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DO OBJETO:

A condição visa esclarecer os critérios aceitos para a contratação e a forma da prestação dos serviços, bem como oferecer outras informações que a CONTRATANTE julgar necessário para a obtenção de um serviço de qualidade, conforme todas as especificações e exigências previstas neste Termo de Referência e seu apenso.

1. O serviço entregue será recebido provisoriamente para efeito de posterior verificação da conformidade com a especificação.
2. O recebimento definitivo de cada solicitação será feito após a verificação da qualidade e consequente aceitação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias do recebimento provisório.

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

Prazo de Entrega / Execução: A prestação do serviço deverá ser iniciada em até 30 dias corridos contados do recebimento da Ordem de Serviço. O prazo de execução dos serviços será de 36 meses.

Prazo de Substituição / Refazimento: Até 5 dias uteis, contados da solicitação da CONTRATANTE.

14 - LOCAL DE ENTREGA / DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

Prestação dos serviços na Av. Álvares Cabral, 1740 - Lourdes - Belo Horizonte - MG CEP: 30170-008.

15 - VIGÊNCIA CONTRATUAL:

O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses. Conforme exposto no campo 2 deste termo de referência (JUSTIFICATIVA), o objeto descrito neste instrumento consiste em serviços que visam manter em funcionamento as ferramentas da solução de colaboração e

produtividade baseada em nuvem Microsoft Office 365 da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais-PGJ, o qual é essencial à continuidade dos serviços prestados por este órgão, como por exemplo o e-mail corporativo e armazenamento de arquivos.

Com efeito de alcançar um padrão de qualidade desejável na prestação dos serviços que compõem o objeto deste termo de referência e criar uma comunicação eficaz com a contratante, a fim de alinhar os entendimentos acerca dos serviços de backup, atualização e suporte que venham a ser realizados. Portanto, há um esforço considerável, principalmente no início da vigência contratual, por parte tanto da Contratada quanto da Contratante, para se alcançar um padrão de execução adequado e satisfatório à realidade da PGJ.

Nesse sentido, não se revela operacionalmente aceitável o risco de alteração da empresa contratada em um período inferior a 36 meses, uma vez que, para cada novo ciclo contratual, todo o trabalho de mapeamento e o risco de paralização dos serviços da PGJ, criação de controles de prazos de suporte e alinhamento com a PGJ precisaria ser refeito, gerando ineficiência na prestação dos serviços, além de custos operacionais desnecessários.

Ressalte-se que, embora se trate de serviço de natureza continuada, que pode ser prorrogado até o limite legal (60 meses), a efetiva prorrogação da avença depende de diversos fatores, não sendo uma certeza administrativa. Some-se ao exposto todos os custos internos ligados à mobilização dos diversos setores envolvidos com a operacionalização das prorrogações contratuais.

Por fim, acrescente-se também o fato de que contratos mais duradouros tendem a ser mais atrativos ao mercado, diante da segurança que trazem a médio/longo prazo para as empresas, o que pode vir a trazer economia para a Procuradoria-Geral de Justiça.

16 - POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:

O contrato poderá ser prorrogado até 60 meses, EXCETO para o ITEM 2, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

17 - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

Não há cronograma cadastrado.

18 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

Item 1 - SOLUÇÃO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE DE BACKUP DO OFFICE 365 COM ARMAZENAMENTO - POR USUÁRIO O pagamento deverá ser realizado de forma MENSAL, com valores proporcionais ao período de uso dentro do mês de faturamento; Os pagamentos serão realizados após a comprovação de disponibilidade do serviço, com emissão do termo de aceite e respectiva nota fiscal devidamente atestada pelo Gestor de Contrato; Será feita a medição do consumo Mensal do item, com pagamento de acordo com o uso medido e atestado pela CONTRATANTE;

Item 2 - SERVIÇO DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO DE BACKUP DO OFFICE 365: o pagamento deverá ser realizado em única parcela, em até 30 dias corridos, após emissão do termo de aceite e respectiva nota fiscal devidamente atestada pelo Gestor de Contrato.

19 - DEVERES DO CONTRATADO E DA CONTRATANTE:

A CONTRATADA deverá:

- a) Obter, previamente, junto a CONTRATANTE, informações sobre as condições relevantes à execução do serviço proposto, através da Diretoria de Redes e Banco de Dados/STI, responsável técnico Guilherme Soares ou Leonardo Bruno, telefone 3330-8219 ou [rede@mpmg.mp.br](mailto:redes@mpmg.mp.br);
- b) Executar a prestação de todo o serviço no prazo estipulado, de acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- c) Efetuar a entrega do produto no prazo e quantidade estabelecidos;
- d) Designar representante técnico, pertencente ao quadro próprio da CONTRATADA, para atendimento das solicitações da CONTRATANTE;
- e) Disponibilizar profissionais com qualificação técnica compatível com a exigida, e avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos seus profissionais;
- f) Atender as demandas do profissional da CONTRATANTE responsável pela gestão do contrato, quando solicitado formalmente, nas situações de alteração de quantitativos, alteração de configuração, suspensão e cancelamento de serviços, entre outras solicitações pertinentes;
- g) Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE e atender às solicitações prontamente.
- h) Deverá disponibilizar para a CONTRATANTE um site de gerenciamento das licenças, bem como download gratuito do produto e acesso às chaves de instalação e/ou licenças de uso.
- i) Realizar todo o backup de dados que for necessário ao funcionamento da plataforma, conforme os requisitos, designando profissionais devidamente capacitados.

j) Prover capacidade operacional suficiente para plena prestação dos serviços requeridos neste Edital.

k) Caso à época da contratação o fabricante tenha lançado novas versões dos produtos adquiridos, ou simplesmente alterado a nomenclatura dos produtos, a CONTRATADA deverá entregar a CONTRATANTE as novas versões dos softwares, compatíveis em funcionalidades e em iguais condições de contratação, sem nenhum custo adicional.

A CONTRATANTE deverá:

- a) Fornecer esclarecimentos para eventuais dúvidas em relação ao objeto;
- b) Manter interlocução permanente com a CONTRATADA no sentido de facilitar a entrega do serviço contratado;
- c) Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e nas condições pactuadas;
- d) Acompanhar e fiscalizar a execução contratual.

20 - UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL:

Unidade Administrativa Responsável: DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS - 1037

Servidor Gerenciador/Fiscal do Contrato: GUILHERME SOARES DE PAULA

Servidor Gerenciador/Fiscal Suplente do Contrato: LEONARDO BRUNO POSSA ANDRADE

21 - SANÇÕES:

Serão estabelecidas no edital.

22 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

Garantia Financeira Contratual Deverá solicitar a exigência da garantia contratual para resguardar a administração de eventuais prejuízos decorrentes de inexecução parcial ou total do contrato.

Com relação à garantia de execução contratual, optamos por exigi-la no patamar de 5% sobre o valor do objeto de disputa.

AUTOR DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Nome: LEONARDO BRUNO POSSA ANDRADE

Cargo: SEM CARGO EFETIVO / RA

Unidade Administrativa: DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS

APENSO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. SOLUÇÃO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA DE SOFTWARE DE BACKUP DO

OFFICE 365 COM ARMAZENAMENTO:

1. A solução proposta deverá ser capaz de fazer backup e recuperar dados no Office 365, com base em um licenciamento único, tendo como métrica a quantidade de 9.092 usuários.
1. O licenciamento da solução ofertada não deverá possuir nenhum tipo de restrição de limite de volumetria de armazenamento (TB), em qualquer componente da solução durante a vigência do CONTRATO.
1. O espaço consumido atualmente pelo MPMG são 25,98TB, com uma taxa 15,27% de o crescimento nos últimos 180 dias.
Informação importante para determinar o espaço necessário aproximado para atender os requisitos de retenção de backup.
1. Deverá prover no mínimo 2(duas) cópias de segurança em ambiente *Cloud*, garantindo a salvaguarda dos dados em casos de falhas e garantindo a disponibilidade do mesmo;

1. Suportar proteção de dados, no mínimo, dos seguintes itens do Microsoft Office 365:

1. Calendário;
2. OneDrive (pasta e arquivos individuais);
3. Sites;
4. Contatos;
5. Tarefas;
6. E-mail
7. Caixas de e-mail compartilhadas
8. Grupos e Team sites (arquivos postados e conversas)
9. SharePoint sites (site inteiro e arquivos individuais)

1. Operação de recuperação dos dados, no mínimo, nos seguintes níveis:

1. Microsoft Exchange: Caixa postal completa e Itens individuais (arquivos, e-mail, contatos, calendário);
2. Onedrive: Pasta completa e arquivos individuais, inclusive anotações do OneNote;
3. Groups/Teams: Conversas e arquivos de usuários;
4. Sharepoint: site completo e arquivos individuais;
5. Tenant;
6. Usuário;

1. Operação de recuperação versões anteriores deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes formas de recuperação dos dados:

1. Recuperação para o local de origem;
2. Fazer download do arquivo;

1. Deverá permitir enviar notificações sobre os resultados das tarefas de backup por e-mail ou disponibilizadas em uma central de notificações.

1. A solução deve criptografar a comunicação entre o Office 365 e a infraestrutura de backup usando SSL.

1. Deve permitir a adição de contas de backup auxiliares da organização, por meio de grupos de segurança pré-configurados do Office 365;

1. Deverá oferecer a capacidade de ajuste do uso da largura de banda durante as tarefas de backup;

1. A solução deve ter a opção de executar a criptografia AES de 256 bits dos dados armazenados.

1. A implementação deve permitir a configuração ou geração de políticas de retenção.

1. A solução deverá criar várias tarefas de backup na mesma organização do Office 365, permitindo a inclusão ou exclusão de tipos de objetos de acordo com as necessidades da organização. Para tarefas de backup configuradas, deve ser possível configurar a seguinte opção de agendamento:

1. Execução diária em horários e dias específicos;

1. A solução deverá fornecer uma interface para exibir as estatísticas dos objetos processados em cada sessão de backup.

1. A solução deverá ter a capacidade de procurar itens do Exchange a partir de uma interface guiada sem a necessidade de processos de recuperação anteriores.

1. A solução deve ter a capacidade de recuperar uma caixa de correio inteira ou selecionar individualmente quaisquer itens e recuperá-los para qualquer caixa de correio existente, ou exportá-los para arquivos .PST ou .EML.

1. A solução deverá ser capaz de executar backups incrementais do Exchange Online, SharePoint Online e OneDrive, reduzindo as janelas de backup do Office 365.

1. Oferecer suporte a autenticação multifator (MFA) para execução segura dos processos de backup e restauração.

1. Disponibilizar logs de auditoria para as operações dos usuários realizadas na plataforma com, no mínimo, as seguintes informações:

1. Logon na console;
2. Arquivos baixados (download);
3. Arquivos pré-visualizados;
4. Tenant adicionado ou/e removido;
5. Arquivos recuperados;

1. Deve incluir relatórios para identificar estado da proteção de caixas de correio do Office 365, gerenciar o uso de licenças e obter visibilidade sobre o consumo de armazenamento.

1. A solução deve oferecer opções de retenção com base na data de criação dos itens em seu local original, ou baseadas na data de execução dos backups.

1. Permitir exportar o conteúdo de backup, possibilitando o transporte físico de dados.

2. SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA SOLUÇÃO:

2. O serviço consiste na instalação e configuração de todos os componentes da solução fornecida.

2. Desenvolver o plano de ação da implantação da solução para aprovação da CONTRATANTE.

2. A CONTRATADA fornecerá todo o ambiente para a execução da solução fornecida, seguindo recomendações de dimensionamento indicadas pelo fabricante.

2. A CONTRATADA deverá prover serviços profissionais do fabricante ou técnicos certificados pelo fabricante para execução dos serviços solicitados.

2. Os serviços a serem realizados pela CONTRATADA deverá ser realizado preferencialmente remoto.

2. Toda e qualquer despesa relacionada ao transporte, alimentação e hospedagem se necessários para os profissionais responsáveis pela execução dos serviços, deverá ocorrer por conta da CONTRATADA ou do próprio fabricante, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE.

2. Deverá ser realizado demais serviços necessários ao pleno funcionamento da solução fornecida.

3. DOS REQUISITOS DE SUPORTE E GARANTIA DA SOLUÇÃO:

3. O prazo de garantia para suporte técnico é de no mínimo 36 (trinta e seis) meses contados da emissão do Termo de Recebimento Definitivo da solução.
3. O suporte técnico deve ser 24x7x365, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7(sete) dias da semana por 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
3. Os serviços de suporte técnico têm por finalidade garantir a sustentação e a plena utilização da solução durante a vigência do contrato. Inclui o atendimento para sanar dúvidas técnicas relacionadas com instalação, configuração do software ou para correção de problemas desses, em especial na configuração de parâmetros, falhas, erros, defeitos ou vícios identificados no funcionamento da solução.
3. Deverá ser prestado suporte técnico remoto com atendimento mediante registro de chamados em página de website, em sistema fornecido pela contratada e/ou pelo fabricante; e também através de contato telefônico. Esse serviço destina-se a esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução CONTRATADA.
3. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes canais de acesso ao suporte técnico: Portal Web, E-mail, Central 0800 e/ou telefone fixo.
3. As manutenções preventivas e corretivas serão de responsabilidade do fornecedor, sem custos adicionais ao CONTRATANTE;
3. O suporte técnico deverá ser prestado para a solução adquirida e deverá estar disponível em caso de qualquer falha da solução, se requerido pelo CONTRATANTE, garantindo um atendimento conforme os índices de severidade da tabela abaixo:

Tabela de Acordo de Nível de Serviço - ANS

Criticidade	Descrição	Prazo Máximo de Solução Definitiva
Severidade 1 (Alta)	Solução de backup parada ou inoperante com impacto nas operações críticas de negócio. Exemplos: Servidor de produção ou outro sistema inicial está inativo. Parte substancial dos dados essenciais corre risco de perda ou corrupção. Operações relacionadas ao negócio foram afetadas, falha que compromete a integridade geral do sistema ou dos dados.	Em até 30 minutos
Severidade 2 (Média)	Alto impacto no ambiente de produção ou grande restrição de funcionalidade. Exemplo: - Ocorreu um problema no qual um recurso importante foi gravemente danificado. As operações podem continuar de forma limitada, embora a produtividade em longo prazo possa ser afetada negativamente.	Em até 2 horas corridas
Severidade 3 (Baixa)	O defeito não gera impacto ao negócio ou de documentação. Exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Ocorreu um erro que causou impacto negativo limitado nas operações. • Encaminhamento de solicitações e ou sugestões para novos recursos ou aprimoramento do software licenciado. 	Em até 24 horas corridas.

4. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS

4. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados a prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e segurança.
4. Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, números que expressam quantidades físicas, dias úteis. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.
4. A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço deverá ser mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviço. Deverão constar, nesse relatório, os indicadores/metras do acordo de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão acordados entre as partes.
4. Para mensurar esses fatores serão considerados os seguintes indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme definidos a seguir:

- **ICA - Índice de Chamados Atendidos (Meta: 98%)**

Descrição: percentual de chamados atendidos dentro de 10 (dez) minutos em relação ao total de chamados recebidos no mês.

- **ICR - Índice de Chamados Resolvidos (Meta: 98%)**

Descrição: percentual de chamados resolvidos dentro do ANS em relação ao total de chamados recebidos no mês.

- **IDE – Índice de Disponibilidade da Solução de Backup (Meta: 98%)**

Descrição: percentual de disponibilidade individual da solução de backup em pleno funcionamento no mês.

1. Caso a CONTRATADA não atinja a meta dos índices relacionados no item anterior, deverá efetuar a aplicação das glosas sobre cada indicador em percentuais definidos conforme as regras a seguir:
 - Baixo Impacto: incidirá glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
 - Médio Impacto: incidirá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
 - Alto Impacto: incidirá glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
2. Os indicadores percentuais definidos, acima, podem ser acumulativos na aplicação de glosas no faturamento mensal, está limitada ao percentual máximo de 20% (vinte por cento).

INDICADOR	META	IMPACTO		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO
ICA	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
ICR	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IDE	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%

3. As métricas para os chamados de atendimento serão contadas a partir da abertura dos chamados de suporte técnico. Serão considerados para efeitos os Acordos de Níveis de Serviços (ANS) exigidos no Prazo de Atendimento e o Prazo de Solução Definitiva.
- Prazo de Atendimento: tempo decorrido entre abertura do chamado efetuado pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA, ou abertura de chamado automática efetuada pela CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de manutenção corretiva.
 - Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre à abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva recolocação do serviço em pleno estado de funcionamento.
4. A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA ou abertura automática de chamado pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva e aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE.
5. A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA, quando da reunião de alinhamento de expectativas, relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico

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.

Contratante:

Márcio Gomes de Souza

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo

Contratada:

Antônio Cesar Félix de Sousa

Testemunhas:

1)

2)



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO GOMES DE SOUZA, PROCURADOR-GERAL DE JUSTICA ADJUNTO ADMINISTRATIVO**, em 28/12/2020, às 19:48, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO CESAR FELIX DE SOUSA, Usuário Externo**, em 28/12/2020, às 20:01, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA CAROLINE RIBEIRO, ANALISTA DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 29/12/2020, às 12:48, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIA CARAM BORLIDO, ANALISTA DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 29/12/2020, às 12:50, 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 **0730292** e o código CRC **42CE82E6**.