



CONTRATO Nº 19.16.3901.0088282/2025-19

CONTRATO SIAD Nº 9480755

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, E MINDTEK INTELIGÊNCIA E TECNOLOGIA LTDA., NA FORMA AJUSTADA.

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

CONTRATADO(A): Mindtek Inteligência e Tecnologia Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 07.757.473/0001-87, com sede na Rua Dr. Celestino, n.º122, sala 611, Bairro Centro, em Niterói/RJ, CEP.:24.020-091, neste ato representada por **Marcus O. Hardman**, inscrito no CPF sob o nº ***.710.017-**.

As partes acima qualificadas celebram o presente contrato, com observância ao **Processo SEI n.º _ 19.16.1937.0023152/2025-85**, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, da Resolução PGJ nº 02/2023, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no Edital do Processo Licitatório SIAD nº 160/2025 devidamente adjudicado, homologado e publicado, na forma da Lei, observados os Anexos I e II (Anexos II e IV do Edital) e respectivas atas de abertura e julgamento, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

O objeto do presente instrumento consiste na prestação de serviços de sustentação e suporte técnico da plataforma GLPI, incluindo manutenção corretiva e evolutiva, atendimento especializado sob demanda e capacitação de usuários, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – Da Vigência

2.1. PARA OS ITENS 1 E 2: O prazo de vigência do presente contrato é de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data da publicação do instrumento, podendo ser prorrogado por meio de termos aditivos, desde que respeitada a vigência máxima decenal, com fulcro nos arts. 106 e 107, ambos da Lei Federal nº 14.133/21.

2.1.1. A cada exercício, o Contratante atestará a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção.

2.1.2. A prorrogação de que trata o caput desta cláusula será condicionada ao ateste, da autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o(a) Contratado(a).

2.1.3. Transcorridos 5 (cinco) anos de vigência, a prorrogação deverá ser precedida de pesquisa de preços, observados, no que for cabível, os parâmetros estabelecidos na Resolução da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão nº 102, de 29 de dezembro de 2022 ou outra norma que a substitua.

2.2. PARA OS ITENS 3 E 4: O prazo de vigência do presente contrato é de 6 (seis) meses, contados a partir da data da publicação do instrumento, conforme art. 105, da Lei Federal 14.133/21.

2.2.1. O prazo de vigência será automaticamente prorrogado quando o objeto não for concluído no período determinado no caput desta cláusula, com fulcro no art. 111, da Lei Federal nº 14.133/21.

2.2.2. Quando a não conclusão do objeto no prazo inicialmente pactuado decorrer de culpa do(a) Contratado(a), este será constituído em mora, além de observadas as demais sanções previstas neste instrumento e disposições legais pertinentes.

CLÁUSULA TERCEIRA – Dos Modelos de Execução e Gestão Contratuais

O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este contrato.

CLÁUSULA QUARTA – Das Obrigações do Contratante

São obrigações do Contratante, além de outras previstas neste contrato e no Termo de Referência (Anexo II):

4.1. Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e condições pactuadas;

4.2. Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por intermédio do responsável pelo(s) setor(es) constante(s) do Anexo II deste instrumento, indicado pelo respectivo Órgão/Entidade ou por servidor designado por este, 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 estejam fora do seu âmbito de competência;

4.3. Comunicar ao(à) Contratado(a), por escrito, a respeito da supressão ou acréscimo contratuais mencionados neste instrumento, encaminhando o respectivo termo aditivo para ser assinado;

4.4. Decidir sobre eventuais alterações neste contrato, nos limites permitidos por lei, para melhor adequação de seu objeto;

4.5. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste;

4.5.1. Concluída a instrução do requerimento, a Administração terá o prazo de 60 (sessenta) dias para decidir, admitida a prorrogação motivada por igual período.

4.6. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo(a) Contratado(a) no prazo de 90 (noventa) dias, contados da conclusão da instrução do requerimento, admitida a prorrogação motivada por igual período;

4.7. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo de responsabilização de fornecedores (PARF) para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

CLÁUSULA QUINTA – Das Obrigações do(a) Contratado(a)

São obrigações do(a) Contratado(a), além de outras previstas neste contrato e em seu Anexo II (Termo de Referência):

5.1. Fornecer o objeto em perfeito estado, e prestar o serviço pertinente, no prazo, local, quantidade, qualidade e condições estabelecidos, cumprindo fielmente todas as disposições constantes deste contrato e seu(s) anexo(s);

5.2. Arcar com todas as despesas pertinentes à execução do objeto ora contratado, 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 e encargos inerentes a tal execução, mantendo em dia os seus recolhimentos;

5.3. Responder integralmente pelos danos causados diretamente ao 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 pelo Contratante;

5.4. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, Lei Federal nº 14.133/21](#), submetendo suas justificativas à apreciação do Contratante, para análise e deliberação a respeito de eventual necessidade de adequação contratual;

5.5. Comunicar ao Contratante, imediatamente e por escrito, qualquer alteração que possa comprometer a execução dos serviços ou a comunicação entre as partes;

5.6. Submeter à apreciação do Contratante, antes de expirado o prazo previsto para entrega do objeto contratado, solicitação de prorrogação, se assim entender necessário, demonstrada a ausência de culpa do(a) Contratado(a), sob pena de ser constituída em mora e demais sanções administrativas;

5.7. 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 do(a) Contratado(a), conservando atualizadas as informações no Cadastro Geral de Fornecedor – CAGEF e apresentando à Superintendência de Gestão Administrativa do Contratante as certidões referentes às condições supramencionadas sempre que tiverem suas validades vencidas e quando solicitadas;

5.8. Informar, no corpo da nota fiscal (ou documento equivalente), seus dados bancários, a fim de possibilitar ao Contratante a realização dos depósitos pertinentes;

5.9. 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 destes, durante a vigência deste contrato e mesmo após o seu término;

5.10. Comunicar ao 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;

5.11. 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 ao Contratante, para ciência.

5.12 Cumprir, ao longo de toda a execução contratual, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas (nos termos do inc. XVII do art. 92 e do art. 116 da Lei 14.133/2021).

5.12.1 Comprovar o cumprimento da reserva de cargos a que se refere o item 5.12, sempre que solicitado pela Administração, com a indicação dos empregados que preencherem as referidas vagas (art. 116, parágrafo único).

CLÁUSULA SEXTA – Da Proteção de Dados Pessoais

6.1. É dever das partes observar e cumprir as regras impostas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/18), suas alterações e regulamentações posteriores, bem como as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e o Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais no Ministério Público (Resolução nº 281/2023, do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP), devendo ser observadas, no tratamento de dados, a respectiva finalidade específica e a consonância ao interesse público.

6.2. No presente contrato, o Contratante assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI, da Lei nº 13.709/2018, e o(a) Contratado(a) assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII, da Lei nº 13.709/2018.

6.3. O(A) Contratado(a) deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pelo Contratante e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto deste contrato, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização do Contratante, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

6.4. É dever do(a) Contratado(a) orientar e treinar seus empregados e colaboradores sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes das leis e regulamentos de proteção de dados pessoais.

6.5. O(A) Contratado(a) se compromete a adequar todos os procedimentos internos e adotar as medidas de segurança técnicas, administrativas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes, incluindo as diretrizes da Resolução CNMP nº 281/2023.

6.6. Quando solicitado, o(a) Contratado(a) fornecerá ao Contratante todas as informações necessárias para comprovar a sua conformidade com as obrigações referentes à proteção de dados pessoais, incluindo registros cronológicos ou outros métodos eficazes que demonstrem a licitude do tratamento e garantam a integridade e a segurança dos dados pessoais, devendo atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados, respeitando-se o sigilo empresarial e as demais proteções legais.

6.7. O(A) Contratado(a) cooperará com o Contratante no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas leis e regulamentos de proteção de dados em vigor e, também, no atendimento de requisições de autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados.

6.8. Os dados pessoais obtidos a partir do presente contrato serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo permitida a conservação para as finalidades estabelecidas no artigo 16 da Lei nº 13.709/2018.

6.9. O(A) Contratado(a) deverá comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados do seu conhecimento, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Subcláusula Única: A comunicação mencionada no item 6.9 desta Cláusula deverá ser enviada para o e-mail: encarregado@mpmg.mp.br, devendo trazer em seu bojo, no mínimo, as seguintes informações:

I - a descrição e a natureza dos dados pessoais afetados;

II - as informações sobre os titulares envolvidos;

III - as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados pessoais, observados os casos de sigilo legal e institucional;

IV - os riscos relacionados ao incidente;

V - os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e

VI - as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

CLÁUSULA SÉTIMA – Cláusula Declaratória e Compromissória Anticorrupção

7.1. O(A) Contratado(a) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013.

7.2. O(A) Contratado(a) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013.

Subcláusula Primeira: O(A) Contratado(a), no desempenho das atividades objeto deste contrato, compromete-se perante o Contratante a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento actual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

Subcláusula Segunda: O(A) Contratado(a) se compromete a não contratar como empregados ou firmarem qualquer forma de relacionamento com pessoa física ou jurídica envolvida em atividades criminosas, em especial pessoas investigadas por ilícitos da Lei Anticorrupção, Lei de Improbidade Administrativa, de Lavagem de Dinheiro e delitos da legislação penal.

Subcláusula Terceira: O(A) Contratado(a) se obriga a notificar o Contratante, imediatamente e por escrito, sobre qualquer suspeita ou violação à legislação vigente, como casos em que tiver ciência acerca de prática de atos de suborno, corrupção ou fraudes em geral.

Subcláusula Quarta: O(A) Contratado(a) obriga-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

Subcláusula Quinta: O descumprimento pelo(a) Contratado(a) das normas legais anticorrupção e das dispostas neste contrato será considerada infração grave e ensejará a possibilidade de rescisão do instrumento contratual pelo Contratante, sem qualquer ônus ou penalidade, respondendo o(a) Contratado(a), ainda, sobre eventuais perdas e danos.

CLÁUSULA OITAVA – Da Subcontratação

O(A) Contratado(a) não poderá subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto deste ajuste.

CLÁUSULA NONA – Do Preço

O valor total da contratação é de **R\$ 599.000,00** (quinhentos e noventa e nove mil reais).

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

CLÁUSULA DÉCIMA – Da Dotação Orçamentária

As despesas com a execução deste instrumento correrão à conta das dotações orçamentárias nºs 1091.03.122.703.2.009.0001.3.3.90.40-02 – Fonte 10.1. e 1091.03.122.703.2.009.0001.3.3.90.39-48 – Fonte 10.1., com os respectivos valores reservados, e suas equivalentes nos exercícios seguintes quando for o caso

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Da Forma de Pagamento

A forma de pagamento do objeto contratado e demais condições a ela referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Do Reajuste

A periodicidade para o reajuste do objeto será de 12 (doze) meses, contados da data do orçamento estimado, em **15/07/2025**, no caso de primeiro reajuste, ou da data do reajuste anterior, na hipótese de reajustes posteriores, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA-IBGE) ou em outro que venha substituí-lo.

Subcláusula Primeira: A concessão de reajuste será efetuada independentemente de pedido do(a) Contratado(a).

Subcláusula Segunda: A redução do valor do reajuste estabelecido no caput desta cláusula ou sua dispensa poderão ainda ser objeto de acordo entre as partes.

Subcláusula Terceira: Em regra, o reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Do reequilíbrio econômico-financeiro

O reconhecimento de desequilíbrio econômico-financeiro dependerá de expresso requerimento da parte interessada, devendo ser formulado durante a vigência deste contrato e antes de eventual prorrogação, nos termos da alínea 4.6 da cláusula quarta deste instrumento.

Subcláusula Única: Uma vez preenchidos os requisitos do caput, a extinção do contrato não configurará óbice para o reconhecimento da situação de desequilíbrio, hipótese na qual será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Das Alterações Contratuais

O(A) Contratado(a) fica obrigado(a) a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que o Contratante, a seu critério e de acordo com sua disponibilidade orçamentária e financeira, determinar, até o limite de 25% do valor inicial atualizado do contrato.

Subcláusula Primeira: O limite para acréscimo, nos termos do caput desta cláusula, será de 50% do valor inicial atualizado do contrato quando o objeto contratado consistir em reforma de edifício ou de equipamento, conforme art. 125 da Lei Federal nº 14.133/21.

Subcláusula Segunda: As demais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei Federal nº 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Da Garantia do Objeto

A garantia será prestada de acordo com o estabelecido na Proposta e no Termo de Referência, independentemente do término da vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – Da Garantia de Execução Contratual

Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – Das Infrações e Sanções Administrativas

A inadimplência do(a) Contratado(a), sem justificativa aceita pelo Contratante, no cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste contrato, inclusive quando configurar o cometimento de infrações, a sujeitará às sanções discriminadas no Termo de Referência, anexo a este contrato, as quais serão aplicadas de acordo com a natureza e a gravidade da infração, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para o Contratante, a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle, bem como eventual extinção unilateral do contrato, mediante processo administrativo de responsabilização de fornecedores (PARF), observada a aplicação da Lei Federal nº 14.133/2021 e da Resolução PGJ nº 02/2023.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – Da Extinção Contratual

18.1. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137, da Lei Federal nº [14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

18.1.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

18.1.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

18.1.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

18.2. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido de:

18.2.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

18.2.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

18.2.3. Indenizações e multas.

18.3. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, conforme Subcláusula Única da Cláusula Décima Terceira.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – Da Publicação

O Contratante fará publicar no *Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais – DOMP/MG* e no *Portal Nacional de Contratações Públicas*, bem como no respectivo sítio oficial do MPMG, o resumo do presente contrato, nos termos e condições previstas na Lei Federal nº 14.133/21.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – Do Foro

É competente o foro da Comarca de Belo Horizonte/MG para dirimir quaisquer questões oriundas deste instrumento que não possam ser compostos pela conciliação, nos termos do art. 92, §1º, da Lei Federal nº 14.133/21.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – Dos Documentos Integrantes

Integram o presente contrato, independentemente de transcrição, para todos os efeitos, o Termo de Referência; o Edital da Licitação; a Proposta do(a) Contratado(a) e eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – Dos Casos Omissos

Os casos omissos serão decididos pelo Contratante, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 14.133/21 e em normas e princípios gerais dos contratos.

ANEXO I – PLANILHA DE PREÇOS

Processo Licitatório nº 160/2025

Objeto: Serviços de sustentação e suporte técnico da plataforma GLPI, incluindo manutenção corretiva e evolutiva, atendimento especializado sob demanda e capacitação de usuários.

1) IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE: Conforme preâmbulo do contrato.

2) DAS EXIGÊNCIAS DA PROPOSTA:

2.1) PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 90 DIAS, contados da data de sua apresentação;

2.2) PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: Deverão ser observados os prazos estabelecidos no campo 13.1.1 do Termo de Referência (Anexo IV do Edital);

2.3) PRAZO DE REFAZIMENTO DOS SERVIÇOS: Até 7 dias úteis, contados do recebimento da solicitação;

2.4) PRAZO DE GARANTIA (DO FABRICANTE OU FORNECEDOR):

2.4.1) PARA O ITEM 1: A CONTRATADA deverá garantir a prestação do suporte técnico ao sistema GLPI conforme os níveis de serviço estabelecidos no item 1.2.5 do Termo de Referência (Anexo IV do Edital) durante toda a vigência contratual;

2.4.2) PARA O ITEM 2: O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), a partir da data de recebimento do serviço contratado conforme item 1.2.4.5 do Termo de Referência (Anexo IV do Edital).

2.5) Deverá(ão) ser apresentado(s), juntamente com a proposta: Documento oficial emitido pelo fabricante da solução GLPI, que comprove sua condição atual de parceiro autorizado ou revendedor oficial, demonstrando vínculo técnico-comercial ativo e vigente, conforme constante do item 8.1 do Termo de Referência (anexo IV do Edital).

3) O PREÇO E AS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS:

LOTE 1 – SUSTENTAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO DA PLATAFORMA GLPI								
Item	QTD	UND	Especificações do Item	COD. SIAD	Preço		Preço deduzido ICMS(*)	
					Mensal	36 meses	Mensal	36 meses
1	1	un.	Sustentação de sistemas de informação - GLPI (36 meses)	102873	R\$9.000,00	R\$324.000,00	-----	-----
					Unitário	Total	Unitário	Total
2	3.000	UST	Serviço técnico especializado - Sob demanda	89958	R\$ 77,40	R\$ 232.200,00	-----	-----
3	1	un.	Instalação inicial, configuração e testes - GLPI	109819	R\$ 30.000,00	R\$ 30.000,00	-----	-----
4	1	un.	Treinamento técnico operacional em solução de ITSM - GLPI	136280	R\$ 12.800,00	R\$ 12.800,00	-----	-----
PREÇO TOTAL DO LOTE				PREÇO TOTAL DO LOTE COM DEDUÇÃO DO ICMS(*)				
R\$599.000,000 (quinhentos e noventa e nove mil reais)				R\$-----				

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

4) DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE

Declaro que a empresa não possui em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, inclusive no período compreendido entre os 6 (seis) meses anteriores à publicação deste Edital até a presente data, conforme disposto na Resolução nº 37/09 do Conselho Nacional do Ministério Público, alterada pela Resolução nº 172/17.

Declaro, ainda que a empresa possui ciência sobre a vedação de contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato (art. 48, § único, da Lei Federal nº 14.133/21).

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO LICITATÓRIO Nº 160/2025

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD): 545/2024

PROCESSO SEI: 19.16.1937.0023152/2025-85

1 - DO OBJETO:
1.1 - DESCRIÇÃO DO OBJETO:

Serviços de sustentação e suporte técnico da plataforma GLPI, incluindo manutenção corretiva e evolutiva, atendimento especializado sob demanda e capacitação de usuários, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2 - DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:
--

1.2.1. RESPONSABILIDADE E GESTÃO DOS SERVIÇOS

1.2.1.1. A Diretoria de Suporte e Soluções Ágeis (DSSA) será a responsável pela gestão e fiscalização do contrato deste objeto e nomeará o servidor responsável no início da vigência.

1.2.2. ITENS 3 E 4 - FASES DO CONTRATO

1.2.2.1. Início da prestação de serviço

No primeiro mês de vigência do contrato faz-se necessário uma fase de preparação e análise do ambiente de atendimento da CONTRATANTE e início da prestação dos serviços. Este início foi dividido em três fases: Estudo do ambiente/levantamento de informações, Configuração da ferramenta/testes, Operação assistida Pós-implantação e Treinamento.

1.2.2.2. Estudo do ambiente/levantamento de informações

1.2.2.2.1. Esta fase tem a duração de **15 (quinze) dias úteis** contados após o início da vigência do contrato, na qual a CONTRATADA deverá fazer uma profunda análise do ambiente da Central de Atendimento 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, fluxos, mapas, relatórios necessários e materiais, se houver; as reuniões podem ser feitas remotamente pela plataforma MS TEAMS.
- b) Completa definição e documentação dos processos;
- c) Estabelecimento de padrões indicados nas melhores práticas para Centrais de Atendimento N1 e N2;
- d) Avaliação das volumetrias junto aos gestores do MPMG;
- e) Estabelecimento de reuniões de acompanhamento, bem como a designação de um colaborador que atuará como ponto focal da empresa ao longo de todo o processo.
- f) Definição de locais de prestação dos serviços e de recursos de apoio necessários;

1.2.2.3. Configuração da ferramenta/testes

1.2.2.3.1. Esta fase tem a duração de **20 (vinte) dias úteis** contados após a fase de estudo do ambiente, na qual a CONTRATADA deverá executar as seguintes ações em conjunto com os fiscais:

- a) Instalação da versão mais recente e estável do *GLPI On-Premises Advanced*, em estrutura básica, utilizando a infraestrutura disponibilizada pela CONTRATANTE, previamente customizada por ela. A CONTRATANTE fornecerá um ambiente de homologação, que deverá ser igualmente configurado pela CONTRATADA.
- b) Instalação de plugins oficiais conforme necessidade ou desejo da CONTRATANTE (*GLPI Network; Standard e Advanced*)
- c) Configuração do sistema GLPI, níveis mínimos de serviços (SLAs), filas de chamados, integrações com sistemas internos (AD, patrimônio, mail, entre outros necessários ao adequado funcionamento da ferramenta), calendário, tipos de pausas e permissões.
- d) Testes gerais: relatórios padronizados da ferramenta, abertura, tramitação e fechamento de chamados. Ferramenta de inventário, *deployment* de scripts, login, base de conhecimento, etc.

1.2.2.3.2. A CONTRATADA será responsável por todo o processo de instalação, customização, parametrização e carga no GLPI. A CONTRATANTE acompanhará o processo, prestando orientações e realizando as ações de sua competência, como a disponibilização de acesso aos sistemas administrativos a serem integrados, infraestrutura de servidores, redes e permissões necessárias. Todo o processo poderá ser realizado remotamente, por meio da plataforma MS Teams.

1.2.2.3.3. Não será realizado migração de dados do atual sistema (iTop) para a nova ferramenta, que será implantada em uma instância inicial limpa, já contendo as novas configurações, perfis de acesso, SLAs, usuários e catálogos de serviços definidos.

1.2.2.4. Operação assistida Pós-implantação

1.2.2.4.1. Esta fase tem a duração de **20 (vinte) dias úteis** contados após a fase de Configuração da ferramenta/testes, na qual a CONTRATADA deverá executar as seguintes ações em conjunto com os fiscais:

- a) Acompanhamento após implantação do sistema.
- b) A CONTRATADA deverá prover aos usuários do sistema suporte funcional e técnico na sua operação.
- c) Correção de todo e qualquer erro que seja detectado no sistema e nas rotinas e interfaces implementadas pela CONTRATADA sem qualquer custo.
- d) Esclarecer dúvidas e orientar os usuários quanto a usabilidade do sistema dentre outras atividades correlacionadas.
- e) Todo o processo poderá ser realizado remotamente, preferencialmente por meio da plataforma Microsoft Teams, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade de avaliar e providenciar, quando necessário, visitas presenciais para atendimento adequado às demandas.

1.2.2.5. Treinamento

1.2.2.5.1. Treinamento básico dos usuários da ferramenta

1.2.2.5.1.1. Esta fase terá início após a conclusão do item 1.2.2.3 (*Configuração da ferramenta/testes*) na qual a CONTRATADA deverá executar as seguintes ações:

- a) Prover meios tecnológicos e material didático virtual para um treinamento dinâmico, organizado e de fácil aprendizado.
- b) A capacitação será oferecida a todos os 170 colaboradores da área de TI, incluindo analistas, técnicos e gestores. Para melhor organização, os participantes serão distribuídos em 3 turmas, com até 56 integrantes cada conforme o interesse e disponibilidade de cada um.
- c) A capacitação deverá ser ministrada em até 2 encontros POR TURMA com carga horária diária de 4 (quatro) horas e carga horária total de 8 (oito) horas, em dias úteis a serem definidos pelo CONTRATANTE, entre 08:00 e 18:00 horas.
- d) A capacitação poderá ser feita de forma presencial e/ou remota pela plataforma MS TEAMS, após as fases de Estudo do ambiente/levantamento de informações e Configuração da ferramenta/testes.
- e) A capacitação deverá ser ministrada por um(a) instrutor(a) com comprovada experiência e domínio técnico sobre os temas abordados, garantindo que o conteúdo esteja alinhado às melhores práticas de uso e administração do GLPI.
- f) O treinamento deverá ser feito na base de homologação instalada no MP, abrangendo tanto aspectos operacionais quanto avançados, incluindo configuração, customização, boas práticas de gestão de ativos e suporte técnico. Outra base, à critério do instrutor, poderá ser utilizada quando necessário manipular volume de dados (base populada). Além disso, o instrutor deverá estar apto a esclarecer dúvidas e oferecer suporte prático aos participantes, assegurando a plena utilização da solução dentro do ambiente institucional.

g) A capacitação poderá ser gravada pelo CONTRATANTE e usada para fins de instrução interna.

h) A capacitação deverá abordar, no mínimo, os seguintes conteúdos: Uma visão geral do Sistema GLPI; Arquitetura do GLPI; principais recursos; principais características da interface do Sistema; realização ajustes finos no Sistema; apresentação de casos práticos; fluxo da Comunicação no N1 do registro até o fechamento do chamado; Acordo de Nível de Serviço; gerenciamento do Calendário de atendimento; Atalhos e anexos; inventário Eletrônico - GLPI via Agente; perfis de usuários; regras de Negócio para Chamados; problema; mudança; pesquisa de satisfação, base de conhecimento, relatórios, além de sugestões dos alunos durante o curso.

1.2.2.5.2. Treinamento avançado dos gestores/fiscais da ferramenta

1.2.2.5.2.1. Esta fase terá início após os testes no novo sistema na qual a CONTRATADA deverá executar as seguintes ações:

a) Prover meios tecnológicos e material didático virtual para um treinamento dinâmico, organizado e de fácil aprendizado.

b) A capacitação será direcionada aos servidores responsáveis pela configuração, ajustes, definição do escopo de serviços e dos SLAs, bem como pela administração de suas respectivas unidades. Estima-se a participação de até 20 pessoas, que poderão ser organizadas em até duas turmas, conforme o interesse e a disponibilidade dos participantes.

c) A capacitação deverá ser realizada em até dois encontros por turma (caso haja mais de uma), com carga horária de 4 (quatro) horas por dia, totalizando 8 (oito) horas. As atividades ocorrerão em dias úteis, a serem definidos pelo CONTRATANTE, dentro do intervalo das 08h00 às 18h00.

d) A capacitação poderá ser feita de forma presencial e/ou remota pela plataforma MS TEAMS, após as fases de Estudo do ambiente/levantamento de informações e Configuração da ferramenta/testes.

e) O gestor/fiscal poderá participar de ambos os treinamentos.

f) A capacitação deverá ser ministrada por um(a) instrutor(a) com comprovada experiência e domínio técnico sobre os temas abordados, garantindo que o conteúdo esteja alinhado às melhores práticas de uso e administração do GLPI.

g) O treinamento deverá ser feito na base de homologação instalada no MP, abrangendo tanto aspectos operacionais quanto avançados, incluindo configuração, customização, boas práticas de gestão de ativos e suporte técnico. Outra base poderá ser utilizada quando necessário manipular volume de dados (base populada). Além disso, o instrutor(a) deverá estar apto a esclarecer dúvidas e oferecer suporte prático aos participantes, assegurando a plena utilização da solução dentro do ambiente institucional.

h) A capacitação poderá ser gravada pelo CONTRATANTE e usada para fins de instrução interna.

i) A capacitação deverá abordar, no mínimo, os seguintes conteúdos: importação em massa com plugins (OCS, FusionInventory e nativo); detecção automática de hardware e software; inventário e gerenciamento de ativos detalhado por categoria; utilização de campos adicionais e formulários personalizados; templates de chamados e ativos; personalização de perfis e notificações (gerenciamento de usuários); traduções e ajustes de interface; regras de negócios para chamados; tarefas automáticas; criação e gerenciamento de Catálogo de Serviços; atribuição automática de tickets, definição de SLA e escalonamento; instalação, configuração e atualização de plugins; plugins recomendados; integração com LDAP/Active Directory (AD); perfis personalizados; logs e trilhas de auditoria; formulários customizados; integração com base de conhecimento; envio e recebimento de notificações por e-mail; integração com sistemas de monitoramento (como Zabbix); uso do plugin Reports; criação de dashboards com ferramentas externas de Business Intelligence (BI) e funcionalidades de Inteligência Artificial; integração com ferramentas de comunicação, entre outras.

1.2.3. ITEM 1 - SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO - GLPI

1.2.3.1. O serviço consiste na prestação contínua de serviços técnicos especializados voltados à manutenção corretiva, evolutiva e preventiva da plataforma GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*), em sua versão *On-Premises Advanced*. O custo do licenciamento da referida versão deverá estar inclusa neste item.

1.2.3.2. A necessidade de suporte técnico especializado se justifica pelo caráter dinâmico das soluções open source, que requerem manutenção contínua, correção de falhas, atualização de versões e suporte à integração de novos recursos, incluindo a gestão de plugins da própria plataforma.

1.2.3.3. O serviço de sustentação do sistema de informação (suporte) é fixo e mensal e inclui, mas não se limita a:

- a) **Suporte Técnico:** Prestação de suporte operacional para atendimento a incidentes, esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados ao funcionamento do GLPI. O serviço deverá contemplar até 240 horas anuais de suporte técnico, correspondendo a uma média de 20 horas mensais.
- b) **Atualização e Evolução Tecnológica:** Aplicação e ajustes de novas versões do sistema open source, garantindo compatibilidade e segurança;
- c) **Parametrização e Configuração:** Execução de ajustes, configurações e personalizações necessárias ao pleno atendimento das necessidades do CONTRATANTE, abrangendo, inclusive, funcionalidades, fluxos e módulos previamente implantados nas fases iniciais.
- d) **Manutenção de Plugins:** Gestão e atualização de plugins (Comunidade; GLPI Network; Standard e Advanced), garantindo seu correto funcionamento e compatibilidade com o sistema principal;
- e) **Monitoramento e Correção de Falhas:** Identificação de vulnerabilidades e execução de correções necessárias para garantir a estabilidade do sistema. Intervenções na infra da CONTRATANTE será feita por analistas internos.
- f) **Serviços** de monitoramento de desempenho, ajustes de configuração, apoio à administração funcional, integração com outros sistemas, bem como a garantia de disponibilidade e aderência da solução às necessidades da instituição

1.2.3.4. A prestação dos serviços será realizada de forma contínua, com acompanhamento mensal da execução contratual, por meio da comprovação da realização dos atendimentos e intervenções no sistema.

1.2.3.5. A empresa contratada deverá garantir a disponibilidade de suporte dentro dos prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA), conforme detalhado no Termo de Referência.

1.2.3.6. O valor referente ao plugin de integração do GLPI com o Microsoft Teams deverá estar incluído no suporte mensal contratado, caso tal recurso não seja disponibilizado diretamente pela biblioteca oficial da Teclib. Caberá à empresa contratada a responsabilidade pela manutenção, renovação e atualização do referido plugin, assegurando sua compatibilidade com as versões do GLPI em uso.

1.2.3.7. Os parâmetros de dimensionamento do parque de ativos de TI passíveis de monitoramento no âmbito do MPMG, bem como a base de usuários correspondente, são os seguintes:

- Computadores: 10.000 equipamentos.
- Ativos de redes, impressoras, servidores, infra, entre outros: 100.000 ativos.
- Usuários de TI do MPMG: 8.000 pessoas.
- Agentes resolvedores: 200 pessoas.

- Média mensal de chamados registrados na ferramenta: 7.800.

Sazonalidade:

1.2.3.8. O suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial, preferencialmente por meio de atendimento remoto, com acesso da CONTRATANTE aos sistemas da CONTRATADA, além da disponibilização de canais de comunicação como e-mail e telefone para abertura e acompanhamento de chamados.

1.2.3.9. O suporte será estruturado da seguinte forma:

Níveis 1 e 2 (N1 e N2): Atendimento na modalidade 8x5 (oito horas por dia, cinco dias por semana).

Nível 3 (N3): Suporte especializado a ser prestado pelo próprio fabricante do GLPI, assegurando o atendimento de demandas mais complexas e estruturais da solução.

Além disso, os parâmetros utilizados para o dimensionamento do parque de ativos de TI a serem monitorados são relacionados no item 1.2.3.7.

1.2.3.10. Todo serviço solicitado à contratada referente ao Item 2 (Serviço Técnico Especializado), conforme definido no catálogo de serviços (item 1.2.4.5), deverá ter sua sustentação continuada (suporte técnico) contemplada no escopo deste mesmo item (Sustentação de Sistemas de Informação – GLPI).

Por exemplo: caso seja demandado o desenvolvimento de um plugin, a contratada deverá realizá-lo e implantá-lo, com a execução remunerada por meio de Unidades de Serviço Técnico (UST). No entanto, a manutenção e o suporte contínuo desse serviço serão de responsabilidade da contratada, sem custos adicionais ao contratante.

1.2.4. ITEM 2 - SERVIÇO TÉCNICO ESPECIALIZADO - SOB DEMANDA COM UST

1.2.4.1. Contratação de serviço técnico especializado, sob demanda, para customização, desenvolvimento, integração e melhorias na ferramenta GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*). O serviço será mensurado em Unidades de Serviço Técnico (UST), conforme detalhamento das demandas apresentadas pelo setor requisitante.

1.2.4.1.1. Este item será acionado conforme a necessidade da CONTRATANTE, não se confundindo com os itens 1.2.2 e 1.2.3, por se referir a serviços especializados adicionais, executados após a conclusão das etapas descritas em 1.2.2 “Fases do Contrato” e 1.2.3 “Sustentação de Sistemas de Informação - GLPI”, desde que não se trate de reexecução ou correção de atividades contempladas nessas fases.

1.2.4.1.2. Estima-se o consumo anual de 1.000 (mil) USTs e 3.000 para o período de vigência contratual (36 meses).

1.2.4.1.1.1. A estimativa do quantitativo de 1.000 USTs por ano levou em consideração o catálogo de serviços, o histórico de utilização do sistema atualmente em operação, a demanda recorrente por customizações e melhorias, bem como a necessidade de manutenção corretiva e evolutiva da solução GLPI, garantindo a continuidade e a adequação dos serviços prestados às necessidades da instituição.

1.2.4.1.1.2. As horas de serviço e suporte previstas estão em conformidade com contratações similares pesquisadas, uma vez que possuem características equivalentes às pretendidas neste Termo de Referência. Entre essas características, destacam-se a estruturação em catálogo de serviços, a diversidade de tipos de usuários atendidos, a flexibilidade para ajustes ao longo da vigência contratual e as funcionalidades desejadas. Ex: Contrato CNJ n. 17/2024 e PREGÃO ELETRÔNICO Nº 028/2024-MPPA.

1.2.4.2. A sua utilização pressupõe projeto, onde deve ser estabelecido, no mínimo, escopo e cronograma, exceto para atendimento fora do horário comercial.

1.2.4.3. As entregas oriundas de UST possuem garantia de 90 dias.

1.2.4.4. Da adoção da métrica UST (Unidade de Serviço Técnico)

A contratação de serviços utilizando a métrica de UST difere da contratação de mão de obra e possibilita a indexação do valor dos serviços em termos de alocação de esforço profissional, de competências e experiências variadas, conforme a complexidade das atividades. A estimativa deve partir de um levantamento de esforços prévio à contratação e, precedido de um maior detalhamento dos serviços quando da abertura das Ordens de Serviços.

No que concerne a mensuração de serviços de desenvolvimento de sistemas, observa-se que o entendimento do Tribunal de Contas da União no Acórdão 2362/2015/TCU (referente ao processo 002.116/2015-4), é de que não há obrigatoriedade de utilização da métrica de contagem por pontos de função, fato consolidado na Súmula-TCU 269. No relatório em comento são citados casos com mensurações por UST e USTIBB, sendo a USTIBB uma derivação da UST, aplicada pelo Banco do Brasil, citada como Boa Prática de mensuração e, sem contrariedade à jurisprudência daquele Órgão. O relatório último que “(...) Tais fatos permitem concluir que a obrigação é de que sejam usados critérios objetivos e baseados em resultados, não exclusivamente a Análise de Pontos de Função”.

A metodologia a ser empregada atende aos requisitos recomendados pelo TCU pois nela encontram-se definidas em Catálogo de Serviços a definição de todas as atividades que poderão ser demandadas ao longo da contratação, bem como:

A descrição das atividades e sua complexidade, indicando o tempo exigira sua execução e a qualificação técnica do profissional responsável por sua execução; Os resultados esperados e os entregáveis de cada etapa do ciclo de desenvolvimento; Os padrões de qualidade exigidos em cada etapa do ciclo de desenvolvimento; e A descrição dos procedimentos necessários para execução das atividades.

1.2.4.5. Do Catálogo de Serviços

O Catálogo de Serviços foi elaborado com base nas possibilidades de execução de serviços ao longo da vigência contratual. Durante esse período, os serviços e atividades descritos no Catálogo poderão ser ajustados, com inserções, exclusões ou alterações de volume e quantidade, desde que haja concordância entre as partes e que não seja ultrapassado o total de USTs previstas no contrato.

Nº	SERVIÇOS
1	Adequar o sistema a fluxos internos específicos
2	Melhorar a usabilidade e a experiência do usuário (interface, temas, ícones, navegação, cores, logo, idioma, etc).
3	Integrar o GLPI com outras ferramentas corporativas.
4	Garantir conformidade com políticas de segurança da informação e governança.
5	Criação ou Customização de Formulários e Chamados
6	Automação de Processos (Regras de Negócio)
7	Criação de Perfis e Permissões Avançadas
8	Integração com Sistemas Corporativos (LDAP, ERP, etc.)

9	Aprimoramento e/ou criação de Dashboards e Relatórios
10	Ajuste e Configuração de Workflows
11	Parametrização de Regras de SLA
12	Desenvolvimento ou customização de Plugins (WhatsApp, Teams, entre outros)
13	Integração com Chatbots ou Ferramentas de IA
14	Migração de Dados (de outras ferramentas ou GLPI legados)
15	Visita presencial
16	Treinamento e Capacitação Técnica
17	Consumo de recursos: tokens, bytes, palavras, entre outros.
18	Diagnóstico e Otimização de Performance

1.2.4.6. A solicitação dos serviços constantes no Catálogo será formalizada por meio da abertura de Ordem de Serviço, utilizando os canais oficiais da CONTRATADA, devendo conter informações suficientes para o pleno entendimento da demanda. Para sua execução, a CONTRATADA deverá apresentar a estimativa da quantidade de USTs necessárias e o prazo previsto para a realização de cada atividade, conforme as especificações do setor requisitante do MPMG. Essas informações serão submetidas à análise da CONTRATANTE, cuja aprovação prévia será condição indispensável para o início da execução dos serviços. Os serviços do catálogo que demandarem consumo de recursos após sua implementação, como tokens, bytes, palavras, entre outros, terão seus custos arcados pelo CONTRATANTE, por meio de Unidades de Serviço Técnico (USTs) ou mediante contratação específica.

1.2.4.7. Durante o período contratual os serviços e atividades constantes no Catálogo de Serviços poderão sofrer alterações quanto à inserção/exclusão de atividades desde que haja anuência das partes e que não ultrapassem o total de USTs contratados.

1.2.4.9. A CONTRATADA deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento dos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, treinamento e outras), licenças de uso do sistema de gestão de Ordens de Serviço, deslocamentos (diárias, passagens e outros).

1.2.4.12. A CONTRATADA deverá prover, manter e utilizar um aplicativo de gestão do ciclo de vida das Ordens de Serviço, com acesso permanente para os gestores do MPMG.

1.2.4.13. Exemplo de contabilização de USTs por serviço: Suponha que a CONTRATANTE solicite o serviço de 'Parametrização de Regras de SLA' e que o CONTRATADO informe que a execução corresponde a 5 USTs. Considerando o valor unitário de R\$ 300,00 por UST, o valor total do serviço será calculado da seguinte forma: $5 \text{ USTs} \times \text{R\$ } 300,00 = \text{R\$ } 1.500,00$. Esse modelo de precificação assegura transparência e previsibilidade nos custos, favorecendo o planejamento e o controle financeiro por parte do MPMG.

1.2.5. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO

1.2.5.1. Os níveis mínimos de serviço representam os critérios essenciais estabelecidos pelo MPMG para aferir e avaliar o cumprimento dos serviços contratados. Entre esses critérios, inclui-se o nível mínimo de serviço referente à execução dos chamados dentro do prazo estipulado em contrato e sua qualidade.

1.2.5.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores para os quais são estabelecidas metas quantificáveis e objetivos a serem cumpridos pela CONTRATADA. Estes indicadores serão utilizados para medir o resultado da prestação de serviços e, consequentemente, servir de base para o cálculo do valor das sanções administrativas que a remuneração mensal da CONTRATADA está sujeita.

1.2.5.3. O instrumento de medição será feito mensalmente pela verificação de todos os chamados registrados no SGA da CONTRATADA com data de encerramento dentro do mês de apuração.

1.2.5.4. Chamados registrados com data de abertura dentro de determinado mês e encerrados em meses posteriores, somente serão medidos no mês correspondente à data de encerramento.

1.2.5.5. Os chamados de suporte à plataforma GLPI que forem registrados e estiverem relacionados à infraestrutura da CONTRATANTE serão encaminhados aos analistas do MPMG para avaliação e restauração do ambiente, garantindo a adequada triagem e direcionamento das demandas conforme sua natureza.

1.2.5.6. As horas destinadas à solução dos chamados correspondem a horas úteis. Além disso, o tempo de atendimento/solução será contabilizado considerando apenas o período dentro do expediente estabelecido no contrato, excluindo finais de semana, feriados e horários fora do expediente regular.

1.2.5.7. O tempo tratado na tabela é de SOLUÇÃO e não de atendimento. O motivo é garantir que a prestação do serviço resulte na efetiva resolução do incidente ou demanda registrada, e não apenas no início do suporte. Essa abordagem assegura maior comprometimento com a entrega de resultados concretos e alinhamento com os objetivos do Acordo de Nível de Serviço (SLA), priorizando a restauração plena da funcionalidade impactada.

1.2.5.8. O suporte à plataforma será feito de forma remota pela CONTRATADA e/ou FABRICANTE.

1.2.5.9. Tabela de Prazos:

Severidade	Descrição	Forma de atendimento	Horário de atendimento	Tempo para solução (horas úteis)
CRÍTICA	Sistema inoperante com impacto no ambiente de produção	Telefônico	dias úteis de 8 às 18 horas	4 horas
ALTA	Problema de alto impacto afetando o ambiente de produção. O sistema pode operar, porém com severas restrições	Através do portal serviços do Contratado	dias úteis de 8 às 18 horas	6 horas

MÉDIA	Problema de baixo impacto, porém, afetando algum serviço. Alguma solução de contorno pode ter sido sugerida pelo fabricante/fornecedor.	Através do portal serviços do Contratado	dias úteis de 8 às 18 horas	10 horas
BAIXA	Problema pequeno ou alguma questão que não afeta qualquer funcionalidade do software.	Através do portal serviços do Contratado	dias úteis de 8 às 18 horas	24 horas

Indicador	Descrição	Fórmula	Índice Mínimo
1	Índice de Suporte de Incidentes/solicitações atendidos no prazo	$(\text{Quantidade de Incidentes atendidos no prazo} / \text{Quantidade total de Incidentes}) * 100$	95,0%

* Os SLAs poderão ser ajustados de acordo com as definições estabelecidas pelo fabricante da solução, aplicando-se exclusivamente aos chamados atendidos diretamente por ele (N3).

Tabela de Indicadores

1.2.5.10. Serviço técnico especializado - sob demanda com UST

1.2.5.10.1. Não será estabelecido um nível mínimo de serviço (SLA) para atendimentos sob demanda com pagamento por UST. No entanto, os prazos informados pela CONTRATADA para o desenvolvimento e solução dos problemas apresentados deverão ser rigorosamente cumpridos. Caso haja necessidade de prorrogação, esta deverá ser devidamente justificada e submetida à validação do MPMG, que analisará a plausibilidade da justificativa antes de aprovar qualquer eventual atraso.

1.2.5.11. O Estudo Técnico Preliminar nº 8757504 foi devidamente aprovado pela chefia imediata, Alexsander Batista Aguiar, MAMP 6231-00, da unidade DIRETORIA DE SUPORTE E SOLUÇÕES ÁGEIS.

2 - DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A Diretoria de Suporte e Soluções Ágeis (DSSA), unidade organizacional subordinada técnica e administrativamente à STI, tem como finalidade planejar, coordenar, promover, controlar e avaliar as atividades relacionadas à especificação, instalação e manutenção dos equipamentos de informática, bem como aquelas relativas ao atendimento ao usuário, na instituição.

Compete à Diretoria de Suporte e Soluções Ágeis promover a instalação e a configuração dos softwares homologados para o usuário pela STI, em conjunto com as demais unidades competentes. A principal missão de uma Central de Atendimento STI é prover o restabelecimento da operação regular dos serviços utilizados pelos

usuários o mais rápido possível, minimizando o impacto as áreas de negócios causados por falhas de TI, obtendo melhorias no processo de atendimento de demandas de suporte técnico remoto e presencial, de modo a manter a disponibilidade das informações e dos serviços de TI do Ministério Público de Minas Gerais (MPMG).

Neste cenário, as ferramentas de service desk desempenham um papel fundamental, permitindo que os processos de suporte técnico e atendimento ao usuário sejam gerenciados de maneira mais eficiente, aumentando a satisfação dos usuários e reduzindo os custos operacionais da organização.

A principal função de uma ferramenta de service desk em uma Central de Serviços de TI (Tecnologia da Informação) é gerenciar e controlar os processos de suporte técnico e atendimento ao usuário. Essa ferramenta permite que as solicitações de suporte sejam registradas, priorizadas, rastreadas e gerenciadas por meio de um único sistema centralizado, possibilitando uma gestão mais eficiente e eficaz das demandas.

As ferramentas de service desk também fornecem uma base de conhecimento para que os técnicos de suporte possam acessar informações relevantes e solucionar problemas comuns de maneira mais rápida e eficiente. Além disso, essas ferramentas permitem que os usuários solicitem suporte de maneira mais simples e rápida, através de um portal online, e acompanhem o status das suas solicitações em tempo real.

Outra função importante das ferramentas de service desk é fornecer relatórios e análises que permitem que os gestores da Central de Atendimento monitorem e analisem o desempenho da equipe de suporte, identifiquem tendências e problemas recorrentes, e implementem melhorias para aumentar a eficiência do processo de suporte.

O sistema de Service Desk utilizado há alguns anos pela STI é o iTop. No entanto, ele está sem suporte, sem atualizações e não gera os relatórios ou vínculos a outras tecnologias necessários para a efetiva gerência do suporte aos usuários, sendo necessário exportar as informações para que o BI faça minimamente os gráficos.

Tendo em vista que os recursos e funcionalidades do iTop se mostraram insuficientes para atender às necessidades atuais do MPMG, faz-se necessária a contratação da implantação de outra ferramenta.

Isto posto, a DSSA/STI buscou uma ferramenta de software livre que possibilite continuar prestando um atendimento de excelência aos usuários internos e externos sem que seja necessário pagar por sua licença ou para ter acesso a atualizações e correções do sistema.

Dentre as soluções encontradas, o software GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique - Gestão Livre de Parque de Informática*) é o que melhor atende às necessidades do MP sob os aspectos de flexibilidade e personalização, gerenciamento de ativos de TI, integração com outras ferramentas e interface de usuário amigável, além de ser gratuita e poder ser personalizada e adaptada de acordo com as necessidades da STI.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025.

3 - DA DIVISÃO EM LOTES:

Número de Lotes: 1 LOTE

Justificativa para o parcelamento ou não do objeto: O item não será parcelado porque já representa a parcela mínima do objeto, não sendo, portanto, viável a divisão em lotes, constituindo desta forma objeto único, como previsto no artigo 40, § 3º, item II da Lei nº 14.133/2021.

Ademais, trata-se de uma solução integrada, cujos componentes – implantação, customização, suporte técnico, capacitação e sustentação – são interdependentes e precisam ser executados de forma coordenada por um mesmo fornecedor, sob pena de comprometer a continuidade, a eficácia e a responsabilização contratual.

A fragmentação do objeto, neste caso, acarretaria riscos operacionais e contratuais, como incompatibilidades técnicas, dificuldades na gestão de múltiplos contratos e ausência de sinergia entre as fases de implantação e sustentação da solução. A contratação unificada também assegura maior eficiência na condução do projeto, facilita

o acompanhamento e fiscalização pela Administração e garante maior coesão técnica e metodológica na execução dos serviços.

4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, QUANTITATIVOS, CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD:

LOTE ÚNICO

ITEM	QTE	UNIDADE DE MEDIDA	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	CÓDIGO SIAD
1	1	unidade	Sustentação de sistemas de informação - GLPI (36 meses)	102873
2	3.000	UST	Serviço técnico especializado - Sob demanda	89958
3	1	unidade	Instalação inicial, configuração e testes - GLPI	109819
4	1	unidade	Treinamento técnico operacional em solução de ITSM - GLPI	136280

4.1 - DA JUSTIFICATIVA DO CÁLCULO ESTIMATIVO DOS QUANTITATIVOS APURADOS:

Em observância ao artigo 40, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, a definição dos quantitativos a serem adquiridos pautou-se na projeção do consumo e da utilização provável, considerando o histórico de uso no atual sistema:

1. Sustentação de Sistemas de Informação - GLPI

O serviço de suporte técnico e manutenção da ferramenta GLPI será prestado de forma contínua e mensal ao longo da vigência contratual, totalizando 36 meses. Essa estimativa decorre da necessidade de garantir a operacionalidade da ferramenta e a resposta ágil a incidentes e solicitações de melhorias.

A contratação do serviço de sustentação da plataforma GLPI pelo período de 36 (trinta e seis) meses, em vez de 12 (doze), justifica-se pela necessidade de garantir a continuidade dos serviços técnicos especializados já iniciados na fase de implantação, assegurando estabilidade operacional e suporte contínuo à ferramenta ao longo dos projetos institucionais de médio prazo. Além disso, o contrato de maior duração reduz a frequência de processos administrativos e licitatórios, minimizando riscos e evitando possíveis descontinuidades decorrentes de atrasos contratuais. A contratação pelo período de 36 meses também permite a obtenção de condições comerciais mais vantajosas junto ao fornecedor, especialmente considerando o esforço e os custos elevados da fase inicial, além de proporcionar maior previsibilidade financeira e um planejamento orçamentário mais eficiente, em conformidade com a legislação vigente.

2. Serviço Técnico Especializado - Sob Demanda (UST)

A estimativa de consumo de **3.000 Unidades de Serviço Técnico (UST)** ao longo da vigência de 36 meses considerou a complexidade das seguintes necessidades operacionais e estratégicas:

Atualização da versão do GLPI para garantir segurança e conformidade tecnológica, tendo como base o que vemos no atual sistema.

Customizações na plataforma para atender às especificidades institucionais. A gestão de mudanças é uma prática contínua na área de TI e, considerando sua imprevisibilidade, é fundamental estar preparado para responder a essas demandas à medida que surgem.

Desenvolvimento de plugins específicos para aprimoramento das funcionalidades do sistema. Novas aplicações podem se tornar uma necessidade com a implantação de IA na instituição.

Criação de painéis de gestão de dados de chamados, facilitando o monitoramento e a análise dos atendimentos.

Transferência de conhecimento para a equipe técnica, promovendo autonomia e eficiência na administração da ferramenta.

Configuração e refinamento do Catálogo de Serviço, otimizando a categorização e priorização de atendimentos.

As horas de serviço e suporte previstas estão também em conformidade com contratações similares pesquisadas, uma vez que possuem características equivalentes às pretendidas neste Termo de Referência. Entre essas características, destacam-se a estruturação em catálogo de serviços, a diversidade de tipos de usuários atendidos, a flexibilidade para ajustes ao longo da vigência contratual e as funcionalidades desejadas. Ex: Contrato CNJ n. 17/2024 e PREGÃO ELETRÔNICO Nº 028/2024-MPPA. O contrato de Field Service do MPMG (SIAD 9344134), SEI 19.16.3901.0086456/2022-54, também foi base para definirmos um quantitativo adequado de UST para o contrato.

3. Treinamento técnico operacional em solução de ITSM - GLPI

Para garantir a qualificação da equipe técnica do Departamento de Informática, será necessário um treinamento avançado na ferramenta GLPI, abrangendo o módulo administrativo e o técnico. Esse treinamento possibilitará maior autonomia na gestão e configuração da solução, reduzindo a dependência de suporte externo para ajustes operacionais.

A capacitação terá uma carga horária total estimada de **40 horas**, abrangendo tanto conteúdos teóricos quanto práticos. As atividades previstas e o tempo estão detalhados no item 1.2.2.5, garantindo que os profissionais envolvidos adquiram o conhecimento necessário para administrar e otimizar a utilização do sistema dentro da instituição.

A capacitação deverá ser realizada em dois grupos distintos, considerando as diferentes necessidades de conhecimento: um grupo voltado para os administradores da ferramenta e outro destinado aos usuários da plataforma.

5 - DOS DOCUMENTOS TÉCNICOS E/OU APENSOS:

Não há necessidade de documentos técnicos.

6 - DA EXIGÊNCIA DE AMOSTRA:

Não há exigência de apresentação de amostras.

7 - DA VISTORIA TÉCNICA:

Não há necessidade de vistoria técnica.

8 - DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:**8.1 - ATESTADOS E CERTIFICADOS ESPECÍFICOS AO OBJETO:****8.1. Aceitabilidade da proposta - Vínculo com o Fabricante**

Para fins de aceitabilidade da proposta, o licitante deverá apresentar, juntamente com sua proposta comercial, documento oficial emitido pelo fabricante da solução GLPI, que comprove sua condição atual de parceiro autorizado ou revendedor oficial, demonstrando vínculo técnico-comercial ativo e vigente.

A exigência tem como finalidade assegurar a adequada prestação dos serviços contratados - suporte técnico, manutenção e evolução da solução GLPI - considerando que somente empresas com vínculo oficial com a Teclib' possuem acesso às atualizações oficiais da versão comercial do GLPI, plugins pagos e funcionalidades restritas, suporte técnico especializado de segundo e terceiro níveis (N2 e N3), patches corretivos, releases de segurança e outros recursos exclusivos do fabricante;

A exigência de declaração do fabricante atestando que a licitante está autorizada a comercializar os seus serviços e capacitada a prestar o suporte técnico necessário, como requisito de habilitação, somente é admitida em casos excepcionais, quando for imprescindível à execução do objeto, situação que deverá ser tecnicamente justificada no processo licitatório. (TCU - Acórdão 2613/2018-Plenário - Data da sessão 14/11/2018 – Relator Vital do Rêgo).

Ressalte-se que a presente exigência não representa restrição indevida à competitividade, uma vez que qualquer empresa interessada pode obter o credenciamento junto à Teclib', desde que atenda aos critérios previamente definidos pelo próprio fabricante.

Quando se opta pela versão comercial da plataforma GLPI - que inclui plugins pagos, suporte técnico premium, atualizações críticas e atendimento a exigentes níveis de serviço (SLA) -, torna-se tecnicamente justificável e prudente exigir que a licitante seja parceira oficial ou revendedora autorizada da Teclib'. Isso porque apenas esses parceiros possuem acesso integral aos recursos exclusivos fornecidos pela fabricante, o que é essencial para atender às necessidades do Ministério Público, especialmente considerando as customizações e ajustes que deverão ser realizados pela CONTRATADA.

Por outro lado, nos ambientes que operam exclusivamente com a versão open source do GLPI, onde os serviços de suporte e manutenção são prestados sem vínculo formal com a Teclib', tais prerrogativas exclusivas não se aplicam - sendo possível, nesse contexto, que empresas qualificadas executem satisfatoriamente os serviços, desde que possuam domínio técnico sobre a ferramenta.

A adoção dessa exigência objetiva garantir a execução segura, eficiente e contínua do objeto contratual, em plena consonância com os princípios da eficiência administrativa, vantajosidade da contratação e atendimento ao interesse público.

8.2 - EXIGÊNCIA DE CATÁLOGO, PROSPECTO OU FOLDER:

Não se aplica.

9 - DA FORMA E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR / DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE:

9.1 - FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DO FORNECEDOR:

Trata-se de serviço considerado de natureza comum, tendo em vista que o suporte a sistemas *open source* envolve atividades padronizadas, como manutenção, atualização, correção de falhas e assistência técnica, as quais podem ser objetivamente definidas em termos de requisitos e níveis de serviço.

Desse modo, o fornecedor provavelmente será selecionado por meio do procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

9.2 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL E TÉCNICO-PROFISSIONAL:

9.2.2. Atestados de capacidade técnica:

9.2.2.1. É exigido atestado(s) de capacidade TÉCNICO-OPERACIONAL, com detalhamento dos serviços executados, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que conste a licitante como executora dos serviços com características similares de complexidade tecnológica ou operacional ao objeto a ser contratado.

9.2.2.2. Para fins da comprovação de que trata o subitem anterior, os atestados deverão comprovar as seguintes características mínimas:

- a) atestado de capacidade técnico operacional, que comprove que a licitante executou, a contento, **sustentação ou serviço técnico especializado** na solução GLPI, com pelo menos 300 USTs ou horas (unidades similares).
- b) atestado de capacidade técnico operacional, que comprove que a licitante executou, a contento, **serviço de treinamento**, na solução GLPI, com carga horária de pelo menos 8 horas.

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

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

9.2.2.4. Serão aceitos, na licitação, tão somente, atestados de capacitação técnico-operacional emitidos em nome da empresa licitante. Caso tenha havido alteração na razão social, e o atestado de capacidade técnica tenha sido com o nome anterior da empresa, esta deverá anexar à documentação cópia da respectiva alteração

contratual, devidamente autenticada pela Junta Comercial;

9.2.2.5. É admitido o somatório de atestados, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação, para atender às quantidades mínimas exigidas.

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

9.2.2.7. A Administração poderá realizar diligências para complementar ou comprovar a veracidade dos documentos apresentados, cabendo ao licitante fornecer todas as informações necessárias para validar a legitimidade dos atestados. Sempre que solicitado, o licitante deverá apresentar documentos adicionais, como cópia da nota fiscal, contrato que respaldou a contratação, endereço atualizado da contratante e local de execução do objeto contratado, entre outros. Além disso, poderão ser realizadas diligências para solicitar o reconhecimento de firma nos atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, caso haja dúvidas quanto à sua autenticidade.

9.2.2.8. Os atestados ora exigidos encontram amparo na Súmula nº 263 do Tribunal de Contas da União e o art. 67, inciso II, da Lei 14.133:

SÚMULA TCU 263: Para a comprovação da capacidade técnico-operacional das licitantes, e desde que limitada, simultaneamente, às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto a ser contratado, é legal a exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em obras ou serviços com características semelhantes, devendo essa exigência guardar proporção com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado.

10 - DA SUBCONTRATAÇÃO:

Não é admitida a subcontratação do objeto.

11 - DAS GARANTIAS:

11.1 - GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL:

11.1.1. Não haverá exigência da garantia de execução contratual para este objeto, pelas razões a seguir justificadas: trata-se de um serviço de suporte técnico contínuo, com pagamento mensal condicionado à efetiva prestação dos serviços, o que reduz o risco de inadimplemento. Além disso, por se tratar de um sistema *open source*, não há dependência exclusiva de um único fornecedor, permitindo a substituição do prestador em caso de descumprimento contratual, sem prejuízo à continuidade do serviço.

11.2 - GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO - FABRICANTE, LEGAL OU CONVENCIONAL:

11.2.1. Para o item 1 a CONTRATADA deverá garantir a prestação do suporte técnico ao sistema GLPI conforme os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência (item 1.2.5) durante toda a vigência contratual.

11.2.2. Para o item 2 o prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), a partir da data de recebimento do serviço contratado, conforme item 1.2.4.5.

11.2.3. Para os demais itens do LOTE ÚNICO não se aplica garantia.

12 - DA MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

A assistência técnica deverá ocorrer conforme itens 1.2.2.2. e 1.2.2.3 deste Termo de Referência.

13 - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:**13.1 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO E PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:****13.1.1 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO:**

O serviço descrito no ITEM 3 do LOTE ÚNICO deverá ser executado no prazo máximo de 55 (cinquenta e cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento formal da Ordem de Serviço. O prazo está assim distribuído:

15 (quinze) dias úteis para realização do estudo do ambiente e levantamento de informações;

20 (vinte) dias úteis para configuração da ferramenta e execução de testes;

20 (vinte) dias úteis para operação assistida.

Os prazos seguem o disposto nos subitens 1.2.2.2 e 1.2.2.3 do Termo de Referência.

Concluído o período destinado à configuração da ferramenta e testes, terá início o serviço de treinamento (ITEM 4).

O início do serviço de sustentação da plataforma de chamados GLPI e opcionalmente os itens sob demanda (ITENS 1 e 2), terá início após a conclusão da Operação assistida Pós-implantação (item do 1.2.2.4).

13.1.2 - PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:

O prazo de substituição/refazimento do objeto é de 7 dias úteis, a partir da solicitação pela Contratante.

13.2 - LOCAL DE ENTREGA / DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

Os serviços serão prestados de forma remota, garantindo suporte técnico contínuo para a sustentação do software GLPI. O suporte será disponibilizado por meio de canais de atendimento previamente acordados, como telefone, e-mail, chat ou plataforma especializada, garantindo a rastreabilidade e a transparência na execução dos serviços.

Caso seja necessária visita presencial na Superintendência de TI, esta ocorrerá no seguinte endereço: Avenida Álvares Cabral, 1740, 4º andar, Bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte - MG, CEP 30170-008.

13.3 - CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO:

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

- a) Provisoriamente: em até 5 dias, do recebimento da nota fiscal respectiva, após a execução do serviço, por servidor designado, mediante termo detalhado, sem prejuízo da posterior verificação da perfeição e da conformidade do resultado do serviço prestado com as exigências deste Termo de Referência, nos termos explicitados na alínea seguinte;
- b) Definitivamente: em até 5 dias, contados do recebimento provisório da nota fiscal, por servidor designado, com a conferência da perfeição e qualidade do resultado do serviço prestado, atestando sua conformidade e total adequação ao objeto contratado, mediante termo detalhado, com o consequente encaminhamento da nota fiscal à Diretoria de Administração Financeira - DAFI, para análise e pagamento, após os registros pertinentes em sistema próprio.

14 - DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

14.1 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

14.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços contratados de acordo com todas as regras e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência, de forma eficiente e qualificada, entregando à CONTRATANTE:

- I) Implantação e configuração do sistema GLPI.
- II) Treinamento da plataforma.
- III) Suporte e sustentação mensal ao sistema.
- IV) Serviços sob demanda de consumo via UST.

14.1.2. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no item 1.2.5. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO.

14.1.2.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- 14.1.2.1.1. não produziu os resultados acordados.
- 14.1.2.1.2. não cumpriu os prazos definidos no Termo de Referência.

14.1.2.2. As GLOSAS ficam definidas da seguinte maneira:

- a) O descumprimento dos prazos para solução dos chamados de incidente após a notificação do item 14.1.6, estará sujeito a penalidades. Caso o SLA fique abaixo de 95% e acima de 92% no total de chamados do mês, será aplicada uma glosa de 5% no faturamento mensal. Persistindo o descumprimento por dois meses consecutivos ou três meses alternados dentro de um período de 12 meses, poderão ser adotadas sanções adicionais, incluindo advertência, suspensão temporária do contrato ou rescisão, conforme previsto nas cláusulas contratuais.
- b) Caso o SLA fique abaixo de 92% no total de chamados do mês, será aplicada uma glosa de 10% no faturamento mensal.

14.1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

14.1.4. A CONTRATANTE notificará a CONTRATADA acerca das entregas realizadas em desconformidade com os resultados constantes no item 14.1.1, para que sejam feitos os ajustes necessários à consecução dos objetivos da contratação.

14.1.6. A partir da segunda notificação da CONTRATANTE acerca da mesma classe de entrega realizada em desconformidade com os resultados previstos no item 14.1.1, sem que a CONTRATADA apresente motivo plausível aceito pela CONTRATANTE, haverá glosa prevista no item 14.1.2.2 sobre o valor a ser pago à CONTRATADA, até que a classe de entrega atinja o respectivo resultado.

14.1.7. A realização de glosas mensais referentes à realização de entregas em desconformidade com os resultados constantes no item 14.1.1 não impede a abertura de processo administrativo sancionatório em face da CONTRATADA, caso verificada a ocorrência de infrações contratuais.

14.2 - CRITÉRIOS DE PAGAMENTO:

14.2.1. Para o item 01 (**Sustentação de sistemas de informação - GLPI**), o pagamento será efetuado de forma **fixa e mensal**, mediante a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pelo FISCAL, o qual observará as especificações exigidas no Edital e no Termo de Referência. O pagamento referente a este item será devido apenas no mês subsequente à conclusão dos serviços descritos no item 1.2.2.4. “**Operação assistida Pós-implantação**”.

14.2.2. Para o item 02 (**Serviço Técnico Especializado - Sob Demanda**), o pagamento será realizado conforme a efetiva demanda atendida, **em parcela única**. O valor será correspondente à totalidade dos serviços concluídos no período, mediante a apresentação da respectiva Nota Fiscal, devidamente atestada pelo FISCAL do contrato, que verificará o cumprimento das especificações estabelecidas no Edital e no Termo de Referência.

14.2.3. Para o item 03 (Instalação inicial, configuração e testes - GLPI), o pagamento será efetuado em parcela única, após cumprido todas as exigências dessa etapa (item 1.2.2.3), mediante a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pelo FISCAL, o qual observará as especificações exigidas no Edital e no Termo de Referência. O prazo do item 1.2.2.4.1 (Operação assistida Pós-implantação) não interfere nem posterga o pagamento do item 3.

14.2.4. Para o item 04 (**Treinamento técnico operacional em solução de ITSM - GLPI**), o pagamento será efetuado **em parcela única**, após finalizada todas as exigências do treinamento, mediante a apresentação da Nota Fiscal devidamente atestada pelo FISCAL, o qual observará as especificações exigidas no Edital e no Termo de Referência.

a) A Contratada apresentará à Contratante, a respectiva nota fiscal 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 SOLUÇÕES ÁGEIS), local de entrega, número do contrato, número do empenho, elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;

b) Recebida a nota fiscal (ou documento equivalente), o fiscal do contrato terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para encaminhá-la à Diretoria de Administração Financeira (DAFI/Gestão) para pagamento, via SEI, em processo próprio (Tipo: Gestão Orçamentária e Financeira – Processo de Pagamento), acompanhada do atestado de nota fiscal (ou documento equivalente) e do formulário de encaminhamento de documento fiscal. O processo de pagamento iniciado deverá estar relacionado ao processo de contratação respectivo;

c) Recebido o processo de pagamento, constatada a sua regularidade, a DAFI terá o prazo de até 09 (nove) dias úteis para efetuar o pagamento, efetuando a retenção tributária, quando a legislação assim o exigir;

d) No caso da não aprovação da nota fiscal (ou documento equivalente) por motivo de incorreção, rasura, imprecisão ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, 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;

- e) A CONTRATADA ficará sujeita à glosa nos pagamentos, quando deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- f) Ocorrendo atraso na entrega/substituição do objeto, a Contratada deverá anexar à respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) justificativa e documentação comprobatória dos motivos alegados;
- g) Na hipótese precedente, a Contratante efetuará o pagamento pertinente, retendo o valor de eventual multa por atraso, até a conclusão do Processo Administrativo instaurado para avaliação do descumprimento e da justificativa apresentada;
- h) 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;
- i) Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao CAGEF para: 1) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; 2) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- j) Constatando-se, junto ao CAGEF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- k) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- l) Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurados ao contratado o contraditório e a ampla defesa.

15 - DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E DA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:

15.1 O prazo de vigência da contratação para os itens 1 e 2 é de 36 (trinta e seis) meses contados a partir da data da publicação do instrumento no Diário Oficial do Ministério Público de Minas Gerais, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

15.2 Os itens 1 e 2 do lote são considerados serviços de natureza continuada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, enquadrando-se no inciso XXV (serviços de suporte, atualização e assistência técnica a equipamentos e softwares), da INSTRUÇÃO NORMATIVA PGJAA Nº 1, DE 23 DE JANEIRO DE 2025.

15.3. O prazo de vigência da contratação para os itens 3 e 4 é de 6 (seis) meses, contados a partir da data da publicação do instrumento no Diário Oficial do Ministério Público de Minas Gerais, nos termos do artigo 105 da Lei nº 14.133/2021.

15.4. Por se tratar de contrato por escopo, e nos termos do art. 111 da Lei n. 14.133/2021, o prazo de vigência para os itens 3 e 4 será automaticamente prorrogado, desde que justificadamente, pelo prazo necessário à conclusão do objeto.

15.5. Maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação será estabelecido no contrato.

16 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE:

16.1. As obrigações contratuais gerais serão estabelecidas em contrato.

17- DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

17.1. A forma de comunicação entre os gestores ou fiscais da Contratante e o preposto da Contratada será realizada preferencialmente por meio de correspondência eletrônica, com endereço de e-mail informado previamente e/ou cadastrado em seu banco de dados.

17.1.1. Nos casos de solicitações de fornecimento/serviço, de refazimento, comunicação sobre decisão de pedido de dilação de prazo, pedido de alteração contratual pelo contratado, considerar-se-á realizada a comunicação no dia em que o destinatário confirmar o recebimento;

17.1.2. Presumir-se-á recebida a comunicação cuja confirmação não for realizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

17.2. Nos casos de notificações e intimações relacionadas a ocorrências na execução contratual, decisões administrativas proferidas em sede de processo administrativo e decisão acerca de pedido de reequilíbrio, a forma de comunicação será realizada, preferencialmente, de forma eletrônica pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI-MPMG), por meio de prévio cadastro do contratado como usuário externo.

17.2.1. Considerar-se-á realizada a comunicação no dia em que o usuário externo proceder à consulta eletrônica de seu teor;

17.2.2. Na hipótese do inciso anterior, a comunicação será considerada realizada no primeiro dia útil seguinte, quando a consulta ocorra em dia não útil;

17.2.3. A consulta referida nos itens anteriores deverá ser feita em até 10 (dez) dias corridos, contados da data do encaminhamento de correspondência eletrônica ao usuário externo, sob pena de considerar-se automaticamente realizada na data do término desse prazo.

17.3. As Partes desde já acordam que terão pleno vigor e produzirão seus efeitos, inclusive como prova documental, todos os documentos e correspondências trocados entre as Partes, na vigência da contratação e eventuais aditivos, desde que a comunicação seja feita de acordo com os itens acima.

17.4. A Contratante não se responsabilizará por qualquer inconsistência nos dados do endereço de e-mail fornecido pela Contratada.

18 - DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

18.1. Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

18.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem 18.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem 18.1, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;
- d) Multa:
 - d.1) ATÉ TRINTA DIAS DE ATRASO INJUSTIFICADO NA EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO/DA ENTREGA DO OBJETO: multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia, calculada sobre o valor do contrato, a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo estipulado para cumprimento da obrigação;
 - d.2) MAIS DE TRINTA DIAS DE ATRASO INJUSTIFICADO NA EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO/ DA ENTREGA DO OBJETO: multa moratória de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do contrato;
 - d.3) NÃO-EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO/ DA ENTREGA DO OBJETO: multa compensatória de 30% (trinta por cento), calculada sobre o valor do contrato, 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.4) DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO ACESSÓRIA PREVISTA EM QUALQUER ITEM DESTES INSTRUMENTOS: multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia, calculada sobre o valor do contrato e limitada a 30% (trinta por cento) desse valor, contada da comunicação da Contratante (via internet, correio etc.), até cessar a inadimplência;

18.3. A inexecução parcial ou total do contrato, bem como o não cumprimento ou cumprimento irregular de suas condições por parte da Contratada, poderá implicar a sua extinção unilateral, nos termos dos arts. 137, inciso I, e 138, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, com aplicação das penalidades cabíveis, mediante a instauração do devido processo administrativo, resguardando-se aos interessados o direito ao contraditório e a ampla defesa, consoante o disposto na Lei nº 14.133/2021, regulamentada pela Resolução PGJ nº 02, de 16 de fevereiro de 2023;

18.4. Ocorrida a extinção pelo motivo retrocitado, a Contratante poderá contratar o remanescente, com fulcro no art. 90, § 7º da Lei nº 14.133/2021;

18.5. A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante;

18.6. Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa;

18.7. 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;

18.8. Na hipótese de a Contratada incorrer em algum dos atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos do art. 5º, inciso IV, da Lei Federal nº 12.846, de 2013, ficará sujeita às

penalidades descritas no art. 6º daquele diploma legal;

18.9. 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. 20 a 27 do Decreto Federal nº 11.129/2022, resguardado à Contratada o direito ao devido processo legal e à ampla defesa;

18.10. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório e a ampla defesa;

18.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual (CAFIMP);

18.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133/21.

19 - DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

19.1. DO MAPEAMENTO DE RISCO

Para o presente objeto, não se vislumbram riscos específicos relevantes a serem mapeados. Não se trata de hipótese em que a lei trate como obrigatório o mapeamento específico ou a elaboração de cláusula de matriz de riscos. Nos termos do art. 18, inciso X, da Lei 14.133/21, a Superintendência de Gestão Administrativa, com apoio da Diretoria-Geral, do Escritório de Integridade e da Auditoria Interna, está realizando o mapeamento genérico dos riscos que possam comprometer o sucesso das licitações e a boa execução contratual (que será oportunamente juntado aos processos de contratação, após sua conclusão e validação).

Tendo por referência também o art. 22, §3º, da nova lei de licitações, cabe destacar, ainda, que não se trata de contratação de obra, serviço de grande vulto ou em que seja adotado regimes de contratação integrada ou semi-integrada, e nem das hipóteses contempladas no art. 1º da Deliberação Conjunta CEGEC/CEINT nº 01/24.

20 - UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL:

Unidade Administrativa Responsável: DIRETORIA DE SUPORTE E SOLUÇÕES ÁGEIS (DSSA)

Código da UGC no SIAD: 1091038

Servidor Gerenciador/Fiscal do Contrato: GLAUCO DOUGLAS MOREIRA

Servidor Gerenciador/Fiscal Suplente do Contrato: VIVIANE DE SOUZA CARLITO

21 - DA PROTEÇÃO E DO TRATAMENTO DE DADOS:

21.1. É dever das PARTES observar e cumprir as regras impostas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/18), suas alterações e regulamentações posteriores, bem como as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e o Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais no Ministério Público (Resolução n.º 281/2023, do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP), devendo ser observadas, no tratamento de dados, a respectiva finalidade específica e a consonância ao interesse público.

21.2. O CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI, da Lei n.º 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII, da Lei n.º 13.709/2018.

21.3. A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pelo CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização do CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

21.4. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados e colaboradores sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes das leis e regulamentos de proteção de dados pessoais.

21.5. A CONTRATADA se compromete a adequar todos os procedimentos internos e adotar as medidas de segurança técnicas, administrativas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes, incluindo as diretrizes da Resolução CNMP n.º 281/2023.

21.6. Quando solicitada, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a sua conformidade com as obrigações referentes à proteção de dados pessoais, incluindo registros cronológicos ou outros métodos eficazes que demonstrem a licitude do tratamento e garantam a integridade e a segurança dos dados pessoais, devendo atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados, respeitando-se o sigilo empresarial e as demais proteções legais.

21.7. A CONTRATADA cooperará com o CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas leis e regulamentos de proteção de dados em vigor e, também, no atendimento de requisições de autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados.

21.8. Os dados pessoais obtidos a partir da contratação serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo permitida a conservação para as finalidades estabelecidas no artigo 16 da Lei n.º 13.709/2018.

21.9. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados do seu conhecimento, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

21.9.1. A comunicação deverá ser enviada para o e-mail: encarregado@mpmg.mp.br, devendo trazer em seu bojo, no mínimo, as seguintes informações:

- I - a descrição e a natureza dos dados pessoais afetados;
- II - as informações sobre os titulares envolvidos;
- III - as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados pessoais, observados os casos de sigilo legal e institucional;
- IV - os riscos relacionados ao incidente;
- V - os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e
- VI - as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

22 – DAS ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

A estimativa da despesa consta informada nos autos do processo, conforme Mapa de Preços elaborado.

23 – DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

A adequação orçamentária consta informada na Minuta de Contrato (Anexo I do Edital).

AUTOR DO TERMO DE REFERÊNCIA (AGENTE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO):

Nome: FLÁVIO HENRIQUE EVARISTO GOMES

Cargo: ANALISTA DE TI

Unidade Administrativa: DIRETORIA DE SUPORTE E SOLUÇÕES ÁGEIS (DSSA)

APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Nome: ALEXSANDER BATISTA AGUIAR

Cargo: COORDENADOR II

Unidade Administrativa: DIRETORIA DE SUPORTE E SOLUÇÕES ÁGEIS (DSSA)

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:

Hugo Barros de Moura Lima
Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo em exercício

Contratado(a):

Marcus O. Hardman

Mindtek Inteligência e Tecnologia Ltda**Testemunhas:**

1)



Documento assinado eletronicamente por **HUGO BARROS DE MOURA LIMA, PROCURADOR-GERAL DE JUSTICA ADJUNTO ADMINISTRATIVO EM EXERCICIO**, em 15/10/2025, às 11:17, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS OLIVARES HARDMAN, Usuário Externo**, em 15/10/2025, às 15:17, 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 15/10/2025, às 15:50, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **LETICIA SANTANA SANTOS ROCHA, OFICIAL DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 16/10/2025, às 14:47, 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 **9439810** e o código CRC **D38609E3**.