



CONTRATO Nº 19.16.3901.0024421/2025-91

CONTRATO SIAD Nº 9458860

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 MUNDO TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA 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 pela Procuradora-Geral de Justiça Adjunta Administrativa, **Iraídes de Oliveira Marques**.

CONTRATADO(A): Mundo Telecomunicações e Informática Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 07.403.266/0001-24, com sede na Rua Hermilo Alves, nº 66, 2º andar, Bairro Santa Tereza, Belo Horizonte/MG - CEP: 31.010-070, neste ato representada por **Rivaldo J. de Castro**, inscrito no CPF sob o nº ***.169.206-** e **Carem C. F. Rocha**, inscrita no CPF sob o nº ***.745.726-**.

As partes acima qualificadas celebram o presente contrato, com observância ao **Processo SEI n.º19.16.1216.0010930/2024-39**, 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 244/2024 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 serviço continuado de solução integrada de comunicação com uso de tecnologia VoIP (*Voice over IP*), nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – Da Vigência

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.

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

Subcláusula Segunda: 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).

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 (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 Federal n.º 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, 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 n.º 13.709/2018, e o(a) Contratado(a) assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII, da Lei n.º 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. As partes se comprometem a 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.

6.5. O Contratante terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade do(a) Contratado(a), diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

6.6. 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 n.º 13.709/2018.

6.7. As partes deverão comunicar imediatamente entre si, ao titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no artigo 48 da Lei Federal n.º 13.709/2018.

6.8. As partes ficam obrigadas a indicar encarregado pela proteção de dados pessoais, ou preposto, para comunicação sobre os assuntos pertinentes à Lei n.º 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores.

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 pactual, 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

É vedada a subcontratação da parcela principal do objeto, referente ao **Item 2 – Sistema de Comunicação Baseado em IP**.

A subcontratação parcial não será limitada a um percentual do valor global do contrato, pois poderá obstar a atuação do contratado e até da fiscalização, caso outras e diferentes situações apresentem-se no curso da execução contratual (art. 122. da Lei nº 14.133, de 2021). Diante do universo de situações que podem surgir durante a execução contratual, entre elas a demanda por um serviço de natureza peculiar que a subcontratação pode solucionar com maior presteza e/ou qualidade, admite-se o repasse de parte de sua execução a um terceiro qualificado para esse fim.

Subcláusula Primeira: A subcontratação parcial será permitida apenas para as parcelas do objeto, conforme subitens 10.1.3.1.1 e 10.1.3.1.2 do Termo de Referência.

Subcláusula Segunda: A subcontratação depende de autorização prévia do Contratante. Para tanto, o(a) Contratado(a) deverá apresentar documentação que comprove a capacidade técnica do(a) subcontratado(a), que será avaliada pela Administração e juntada aos autos do processo correspondente.

Subcláusula Terceira: O(A) Contratado(a) permanecerá integralmente responsável pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do(a) subcontratado(a), bem como responder perante o Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

Subcláusula Quarta: É vedada a subcontratação:

1. Total do objeto ou de sua parte principal, sob pena de descaracterizar a própria licitação e o caráter “*intuitu personae*” dos contratos administrativos;
2. De pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

CLÁUSULA NONA – Do Preço

O valor total da contratação é de **R\$ 4.632.695,00 (quatro milhões, seiscentos e trinta e dois mil seiscentos e noventa e cinco 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

nº 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.39.19.0 – fonte 10.1;

nº 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.40.04.0 – fonte 10.1;

nº 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.39.21.0 – fonte 10.1; e

nº 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.39.48.0 – 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 **07/08/2024**, 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

16.1. O(A) Contratado(a) deverá apresentar à Diretoria de Gestão de Contratos e Convênios do Contratante, em até 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento do contrato assinado eletronicamente, comprovante de prestação de garantia equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor inicial contratado, na modalidade escolhida pelo(a) Contratado(a) na proposta vencedora, dentre as hipóteses legais.

16.1.1. Escolhida a garantia Caução em dinheiro, esta deverá ser efetuada em favor do Contratante em conta específica em instituição bancária, com correção monetária.

16.1.2. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

16.1.3. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

16.1.4 Escolhida a modalidade Título de Capitalização, este deverá ser custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

Subcláusula Primeira: A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados na Subcláusula Segunda, observada a legislação que rege a matéria. Optando por essa modalidade, deverão ser observados os seguintes pontos:

1. O(A) Contratado(a) deverá prestar a garantia no prazo fixado no Edital, sendo o prazo mínimo de 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato;
2. A apólice deverá ter validade durante toda a vigência do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, e permanecerá em vigor mesmo que o(a) Contratado(a) não pague o prêmio nas datas convencionadas;
3. A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora;
4. O emitente da garantia ofertada pelo(a) Contratado(a) deverá ser notificado(a) pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo de responsabilização de fornecedores (PARF) para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;
5. Ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique sua negativa.

Subcláusula Segunda: A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do inadimplemento das demais obrigações nele previstas;
 2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao(à) Contratado(a); e
 3. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo(a) Contratado(a), quando couber.
- 3.1. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor global deste contrato, o(a) Contratado(a) se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificado(a).

Subcláusula Terceira: Alterado o valor do contrato ou prorrogado o prazo de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Subcláusula Quarta: Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o(a) Contratado(a) ficará desobrigado(a) de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

Subcláusula Quinta: Nos contratos de execução continuada ou de fornecimento contínuo de bens e serviços, será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto na subcláusula anterior.

Subcláusula Sexta: A garantia prestada pelo(a) Contratado(a) será liberada, na forma da lei, após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração ou após a fiel execução do contrato, atestada mediante termo circunstanciado, desde que não haja, no plano administrativo ou judicial, qualquer pendência ou reclamação, hipótese em que ficará retida até solução final e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

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 14.133/21e em normas e princípios gerais dos contratos.

ANEXO I – PROPOSTA (PLANILHA DE PREÇOS)

Processo Licitatório nº 244/2024

Objeto: Prestação de serviço continuado de solução integrada de comunicação com uso de tecnologia VoIP (*Voice over IP*), conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas no Termo de Referência e seus apensos.

1) IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE: Conforme Preâmbulo do Contrato.**2) DAS EXIGÊNCIAS DA PROPOSTA:**

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

2.2) PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: 135 DIAS, contados do recebimento, pela Contratada, da Ordem de Serviço, (MÁXIMO 135 dias, sendo os prazos divididos em 2 etapas:

2.2.1) Etapa 1 – Fase de preparação/análise do ambiente: A CONTRATADA terá 15 (quinze) dias para estudar o ambiente e os processos antes do início da implantação, apresentando à CONTRATANTE o cronograma de execução.

2.2.2) Etapa 2 – Fase de implantação (entrega, instalação e configuração): se inicia após findado o prazo da fase anterior e a CONTRATADA terá 120 (cento e vinte) dias para conclusão.

2.3) PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO DO OBJETO COM DEFEITO / REFAZIMENTO DOS SERVIÇOS: 5 DIAS ÚTEIS, contados do recebimento da solicitação (MÁXIMO 5 dias úteis);

2.4) PRAZO DE GARANTIA (FABRICANTE, LEGAL OU FORNECEDOR):

2.4.1. Os equipamentos ofertados deverão estar cobertos pela garantia e assistência técnica durante a vigência do contrato de locação, com a prestação dos serviços de manutenção preventiva (a critério da CONTRATADA) e corretiva ocorrendo de segunda a sexta-feira, em horário comercial estendido das 09:00 às 19:00h. O prazo de garantia terá início a partir do recebimento do objeto do contrato;

2.4.2. Caso algum dos aparelhos telefônicos locados apresente problema que não seja solucionado, a CONTRATADA deverá substituir o mesmo em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas por semelhante ou superior ao aparelho que apresentou falha, não obstante o disposto no Apenso I – Especificações Técnicas - item 11.5.

2.4.3. No caso de defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda, os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras situações semelhantes, independente do disposto no item 11.2.2, a CONTRATADA poderá solicitar ressarcimento dos gastos com reparo do equipamento.

2.4.3.1.1. Para solicitar tal indenização deverá fazê-lo instruindo a informação com:

2.4.3.1.1.1. Laudo comprobatório emitido pelo fabricante e/ou representante técnico autorizado (desde que este último não seja a própria CONTRATADA), informando marca e modelo do aparelho, detalhamento da avaria sofrida (indicando inclusive componentes internos que tenham sido danificados) e possível causa do defeito;

2.4.3.1.1.2. No caso de o equipamento for suscetível de conserto, no mínimo 3 (três) orçamentos com o custo do reparo;

2.4.3.1.1.3. No caso de impossibilidade de conserto do aparelho, 3 (três) orçamentos para aquisição de aparelho;

2.4.3.1.1.4. No caso da CONTRATADA ser a fabricante do equipamento, o valor a ser considerado deverá ser aquele referente ao custo de produção do item e não o valor de comercialização, onde se incluem impostos, taxas e ganhos;

2.4.3.1.1.5. A solicitação da CONTRATADA será submetida a apreciação e parecer técnico / jurídico, e caso deferida, será oportunamente atendida através de processo indenizatório.

2.5) DECLARAÇÃO DE REGULARIDADE: deverá ser apresentada, juntamente com esta Proposta, a Declaração de Regularidade, conforme modelo constante do Anexo V do Edital;

2.6) GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (art. 96 da Lei Federal nº 14.133/21): Será exigida a prestação de garantia de acordo com o estabelecido na Cláusula Décima Sexta da Minuta de Contrato (Anexo I do Edital), equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, correspondente, nesta data, ao valor de **R\$ 231.634,75 (duzentos e trinta e um mil, seiscentos e trinta e quatro reais e setenta e cinco centavos)** devendo a empresa vencedora optar por uma das seguintes modalidades (marcar um “x”):

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

(x) Seguro-garantia;

() Fiança bancária;

() Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

2.7) Deverá(ão) ser apresentado(s), juntamente com a proposta, pelo licitante melhor classificado:

2.7.1) Dados de especificações técnicas fornecidas pelo fabricante (Datasheet) da solução ofertada durante o certame, para que possam ser feitas as verificações e comparações das características estabelecidas no Termo de Referência (Anexo IV do Edital);

2.7.2) Certificado de homologação pela ANATEL do aparelho telefônico IP ou de qualquer outro equipamento de comunicação necessário para utilização da solução. Havendo qualquer alteração no fornecimento do item ao longo do contrato, deverá(ão) ser fornecidos pela CONTRATADA novos certificados de homologação dos novos equipamentos homologados pela ANATEL;

2.7.3) Caso o aparelho telefônico IP (Item 3) não seja do mesmo fabricante da solução, deverá ser apresentado documento oficial do fabricante da solução VoIP (carta, folder, certificado, etc.) onde informa que o aparelho telefônico (marca/modelo) é homologado/certificado para uso adequado na solução apresentada;

2.7.4) Informação acerca da intenção de subcontratar terceiros para execução do serviço, apontando quais parcelas do objeto serão potenciais alvos, conforme estabelecido no item 10 do Termo de Referência (Anexo IV do Edital).

3) O PREÇO E AS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS:

Obs1: Para o preenchimento das colunas “preço total (36 meses)” deverá ser considerada a seguinte composição: *valor unitário x quantidade x quantidade de meses*.

Obs2: Para os itens 7 e 9 deverá ser informado o mesmo valor nas colunas “preço unitário/mensal” e “preço total (36 meses)”. Insta esclarecer que, conforme item 14.2 do Termo de Referência (Anexo IV do Edital, o pagamento referente ao item 7 será efetuado de acordo com o percentual de cada FASE de execução descrita no item 13.1.1.1.5. do Termo de Referência. No tocante ao item 9, o pagamento será realizado em parcela única após a devida prestação dos serviços a ele relacionado e do ateste do fiscal do contrato.

LOTE 1 – Serviços de Tecnologia VoIP
MUNDO TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA LTDA

Item	QTD	UND	Especificações do Item	COD. SIAD	Preço deduzido ICMS(*)	
					Unitário/Mensal	Total (36 meses)
1	1	Un.	ENTRONCAMENTO SIP (LOCAÇÃO DE TRONCO SIP PARA CENTRAL COMUNICACAO)	68594	R\$ 1.680,00	R\$ 60.480,00
2	1	Un.	SISTEMA DE COMUNICAÇÃO BASEADO EM IP (LOCACAO DE CENTRAL DE TELEFONIA)	4502	R\$ 2.000,00	R\$ 72.000,00
3	5000	Un.	APARELHO DE TELEFONIA (LOCACAO DE APARELHO TELEFONICO IP)	68632	R\$ 44.500,00	R\$ 1.602.000,00
4	7000	Un.	LICENCIAMENTO DE RAMAIS E SOFTPHONES, COM LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA TRÁFEGO LOCAL E LDN (SERVICOS DE FORNECIMENTO DE TELEFONIA FIXA, TAXAS, TARIFAS E INSTALACOES)	4928	R\$ 69.200,00	R\$ 2.491.200,00
5	20	Min.	LIGAÇÕES LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL - FIXO - FIXO (SERVICO DE TELEFONIA FIXA DDI)	27766	R\$ 49,00	R\$ 1.764,00
6	20	Min.	LIGAÇÕES LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL - FIXO - MÓVEL (SERVICO DE TELEFONIA FIXA DDI)	27766	R\$ 57,40	R\$ 2.066,40
7	1	Un.	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO CENTRAL (IMPLANTACAO DE SISTEMA VOIP)	83992	R\$ 75.000,00	R\$ 75.000,00

8	1	Un.	SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP (MANUTENCAO E REPARO EM AMBIENTE DE TELEFONIA)	83984	R\$ 7.500,00	R\$ 270.000,00
9	1	Un.	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DA SOLUÇÃO (TREINAMENTO EM SOLUCAO INTEGRADA DE COMUNICACAO CORPORATIVA BASEADA EM NUVEM)	61972	R\$ 5.093,24	R\$ 5.093,24
10	1	Un.	ASSINATURA MENSAL 0800 (SERVICO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADAO)	42595	R\$ 122,18	R\$ 4.398,48
11	1000	Min.	ORIGEM LOCAL FIXO - FIXO (SERVICO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADAO)	42595	R\$ 70,00	R\$ 2.520,00
12	4000	Min.	ORIGEM LOCAL MÓVEL - FIXO (SERVICO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADAO)	42595	R\$ 328,00	R\$ 11.808,00
13	2000	Min.	ORIGEM LONGA DISTÂNCIA NACIONAL FIXO-FIXO - INTRAESTADUAL (SERVICO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADAO)	42595	R\$ 160,00	R\$ 5.760,00
14	5100	Min.	ORIGEM LONGA DISTÂNCIA NACIONAL MÓVEL-FIXO - INTRAESTADUAL (SERVICO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADAO)	42595	R\$ 794,58	R\$ 28.604,88
PREÇO TOTAL DO LOTE COM DEDUÇÃO DO ICMS(*) (36 meses):						
R\$4.632.695,00 (Quatro milhões, seiscentos e trinta e dois mil, seiscentos e noventa e cinco reais).						

aplicável, informar valor com e sem ICMS. É de responsabilidade do licitante o conhecimento da carga tributária aplicável e contratação.

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO LICITATÓRIO N° 244/2024

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD): 203/2023

PROCESSO SEI: 19.16.1216.0010930/2024-39

1 - DO OBJETO:

1.1 - DESCRIÇÃO DO OBJETO:

Prestação de serviço continuado de solução integrada de comunicação com uso de tecnologia VoIP (Voice over IP), conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência e seus apensos.

1.2 - DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA DE TELEFONIA IP EM NUVEM:

1.2.1. A solução centralizada de Voz sobre IP, com estrutura de Comunicações Unificadas e PABX em nuvem, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), disponibilizada com redundância, fornecimento de terminais IP SIP, Softphone e Serviços de STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), visa a substituição total do atual sistema de telefonia do MPMG, com vistas a sua modernização, a integração, otimização de gestão e aumento da segurança e disponibilidades de acesso.

1.2.2. A solução integrada de comunicação utilizando a tecnologia VoIP, doravante chamada de solução de telefonia IP, deve estar equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento, incluindo softwares, hardware, cabos, conectores elétricos e de dados, aparelhos telefônicos IP, além de outros materiais que sejam necessários, de modo a permitir acesso à rede pública e privada de telefonia.

1.2.3. Essa composição tem por objetivo principal obter as funcionalidades de comunicação interna e externa em todos os ramais VoIP, com garantia de segurança criptográfica e redundâncias em seu funcionamento, permitindo a realização de ligações fixas locais e nacionais ilimitadas, e ligações entre ramais a custo zero.

1.2.4. Deverá ser capaz de entregar ramais IP/SIP DDR (Discagem Direta a Ramal) e ramais IP/SIP, a serem utilizados para realização de chamadas telefônicas internas (entre as unidades do MPMG), chamadas telefônicas externas locais e nacionais ilimitadas, chamadas internacionais, conforme quantitativo mensal previsto na tabela do ITEM 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, QUANTITATIVOS, CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD E VALOR REFERENCIAL UNITÁRIO E TOTAL (itens 5 e 6), através da rede pública de telefonia (PSTN), integrando telefones de mesa (terminais telefônicos IP/SIP), computadores e smartphones, através de aplicativos que emulam o ramal com voz (softphone) como solução de comunicação integrada de telefonia (PABX IP) entre as unidades do MPMG.

1.2.5. Os serviços deverão ser prestados em infraestrutura fornecida e instalada pela CONTRATADA em ambiente virtual em nuvem pública ou privada, adequadas para o perfeito atendimento do contrato.

1.2.6. A solução deverá possuir uma única base de configuração, independentemente do número de sítios, de maneira que todas as funcionalidades e recursos devam estar presentes e disponíveis em quaisquer pontos da rede;

1.2.7. Deverá realizar de forma automática o provisionamento dos telefones IPs;

1.2.8. O Sistema de Telefonia IP em nuvem deverá oferecer disponibilidade mínima de 99,95%.

1.2.9. Todos os equipamentos a serem fornecidos, conforme especificações técnicas definidas, devem ser novos, sem uso anterior, e na última versão de hardware e software disponíveis no mercado.

1.2.10. A plataforma em nuvem a ser considerada para o MPMG deverá comportar uma capacidade final mínima de 7.000 (sete mil) usuários e a ampliação de usuários será baseada em custo unitário por usuário por mês, sem adição de custos de hospedagem de novos componentes em Nuvem.

1.2.11. Devem estar previstos todos os sistemas, hardwares, softwares, conectores elétricos, cabos e demais itens necessários à implantação da solução e seu perfeito funcionamento, incluindo a interconexão com o STFC.

1.2.12. Os gateways de voz, caso sejam necessários na solução, devem ser obrigatoriamente gerenciados e controlados pela unidade central de processamento em Nuvem e devem ser do mesmo fabricante e devem ser compatíveis e ter total interoperabilidade com o Sistema de Telefonia IP em Nuvem.

1.2.13. Deve permitir a implementação futura da URA (Unidade de Resposta Audível), conforme características exigidas no Apenso I - Especificações Técnicas.

1.2.14. Quando for necessário o fornecimento de gateways de voz para localidades remotas, eles devem estar equipados com unidade de processamento operando em modo sobrevivência. Quando houver perda da comunicação IP entre a unidade remota e Nuvem, este módulo de sobrevivência deverá assumir o controle do gateway de voz remoto, mantendo 100% das funcionalidades telefônicas e ainda o armazenamento dos bilhetes de tariffação.

1.2.15. O cancelamento, descontinuidade e portabilidade do instrumento contratual, bem como substituição do ambiente, contemplam a eliminação ou destruição definitiva dos dados, metadados, informações e conhecimento.

1.2.16. Devem ser assegurados que os dados, metadados, informações e conhecimentos, bem como suas cópias de segurança, residam exclusivamente em território brasileiro. A Contratada deverá informar onde estão localizados os datacenters que irão armazenar os dados provenientes do serviço contratado.

1.2.17. Os serviços devem estar disponíveis ininterruptamente, 24 horas por dia, todos os dias, inclusive fins de semana e feriados, nacionais, estaduais ou municipais. Ao longo da execução contratual, os horários de atendimento inicialmente estabelecidos poderão ser alterados a critério da CONTRATANTE.

1.2.18. Os dados gerados decorrentes da execução contratual serão de propriedade da CONTRATANTE com todas as garantias regidas na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, sendo vedado o acesso ou uso por terceiros não autorizados.

1.2.19. A solução ofertada deverá ser capaz de integrar-se com o Contact Center da CONTRATANTE, NICE – CXOne, através de entroncamento via protocolo SIP (Session Initiation Protocol), incluindo as seguintes facilidades:

1.2.19.1. Fazer e receber chamadas de usuários externos e da central VoIP;

1.2.19.2. Fazer e receber chamadas de equipamentos SIP conectados ao Contact Center;

1.2.19.3. Para possibilitar a integração do Contact Center deverá estar previsto na solução de voz, o compartilhamento do entroncamento SIP com as chamadas corporativas, permitindo, pelo menos, 30 chamadas simultâneas.

1.2.19.4. O custo de integração e interconexão entre a solução VoIP e o Contact Center será por conta da CONTRATADA.

1.2.20. O detalhamento completo das especificações técnicas se encontra no Apenso I deste Termo de Referência.

1.3. O Estudo Técnico Preliminar nº 18/2024 foi devidamente aprovado pela chefia imediata Rodrigo Otávio Xavier de Paiva, MAMP 5498-00, da unidade DIRETORIA DE REDES E BANCO DE DADOS.

2 – DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A telefonia fixa vem passando por uma transformação em sua rede e infraestrutura que, paulatinamente, vem migrando a tecnologia analógica de par metálico (cabos de cobre) para a tecnologia de voz sobre IP (Internet Protocol), por se tratar de uma tecnologia legada e obsoleta, além dos crescentes casos de roubos que geram prejuízos tanto para a empresa contratada, custos para o refazimento da rede cabeada, quanto para a Instituição, que fica sem a prestação do serviço.

Neste contexto, e tendo em vista a iminente descontinuidade do fornecimento de linhas de voz analógicas, conforme já mencionado pela atual fornecedora, surge a necessidade da migração da tecnologia existente para adoção de linhas

baseadas em VoIP (Voice over Internet Protocol).

O serviço de telefonia fixa é indispensável às atividades da Instituição. Considerando a obsolescência da telefonia analógica/digital, a adoção da telefonia VoIP irá permitir o uso de todas as funcionalidades existentes em um PABX convencional, com o acréscimo de recursos avançados adicionais.

Visando superar as deficiências tecnológicas enfrentadas pelo modelo tradicional de telefonia da Instituição, iniciou-se o estudo utilizando-se das melhores práticas de mercado e soluções já adotadas por outros órgãos para escolha do melhor cenário a ser contratado pelo Ministério Público de Minas Gerais.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, através do Documento de Formalização de Demandas 203/2023, anexo ao processo.

3 - DA DIVISÃO EM LOTES:

Número de Lotes: Único.

Justificativa para o parcelamento ou não do objeto:

Considerando que a solução a ser adquirida possuirá uma topologia complexa, com diversos componentes de hardware e de software necessitando se interligar e se comunicar;

Considerando que a solução precisará ter toda sua infraestrutura implantada e ativada de uma só vez;

Considerando a necessidade de monitoramento, a transferência de conhecimento e a manutenção contínua, assegurando a interoperabilidade e a compatibilidade entre todas as etapas da solução perquirida;

Considerando que o fracionamento da solução em lotes distintos poderá comprometer o planejamento, execução da implantação, a qualidade dos resultados esperados, trazendo riscos consideráveis ao sucesso do projeto, tais como: incompatibilidade entre as soluções, problemas provenientes da interoperabilidade, possibilidade de existência de conflitos entre prestadores de serviço e entre as soluções apresentadas;

Considerando a multiplicidade de fornecedores com capacidade de prover a solução na forma em que está agrupada na documentação;

Considerando que a unicidade do objeto busca evitar contratação dispendiosa e resguardar a segurança da informação para a Administração, cujos fatores técnicos objetivam a satisfação do interesse público, com racionalização de recursos (humanos e orçamentários), otimização da gestão administrativa com a gerência de contrato único, conferindo eficácia e segurança na execução do objeto.

Considerando, ainda, a viabilidade técnica, a economia de escala e a eficiência administrativa, opta-se pelo lote único.

O parcelamento não será adotado neste processo respaldado no artigo 40, §3º, I e II, da Lei nº 14.133/2021.

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

LOTE ÚNICO

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM	CÓDIGO SIAD
1	1	UNIDADE	ENTRONCAMENTO SIP (LOCAÇÃO DE TRONCO SIP PARA CENTRAL COMUNICACAO)	68594
2	1	UNIDADE		

			SISTEMA DE COMUNICAÇÃO BASEADO EM IP (LOCALIZAÇÃO DE CENTRAL DE TELEFONIA)	4502
3	5.000	UNIDADE	APARELHO DE TELEFONIA (LOCALIZAÇÃO DE APARELHO TELEFONICO IP)	68632
4	7.000	UNIDADE	LICENCIAMENTO DE RAMAIS E SOFTPHONES, COM LIGAÇÕES ILIMITADAS PARA TRÁFEGO LOCAL E LDN (SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE TELEFONIA FIXA, TAXAS, TARIFAS E INSTALAÇÕES)	4928
5	20	MINUTOS	LIGAÇÕES LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL - FIXO - FIXO (SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA DDI)	27766
6	20	MINUTOS	LIGAÇÕES LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL - FIXO - MÓVEL (SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA DDI)	27766
7	1	UNIDADE	SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO CENTRAL (IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA VOIP)	83992
8	1	UNIDADE	SUORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP (MANUTENÇÃO E REPARO EM AMBIENTE DE TELEFONIA)	83984
9	1	UNIDADE	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DA SOLUÇÃO (TREINAMENTO EM SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO CORPORATIVA BASEADA EM NUVEM)	61972
10	1	UNIDADE	ASSINATURA MENSAL 0800 (SERVIÇO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO)	42595
11	1.000	MINUTOS	ORIGEM LOCAL FIXO - FIXO	42595

			(SERVICO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADAO)	
12	4.000	MINUTOS	ORIGEM LOCAL MÓVEL - FIXO (SERVICO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADAO)	42595
13	2.000	MINUTOS	ORIGEM LONGA DISTÂNCIA NACIONAL FIXO-FIXO - INTRAESTADUAL (SERVICO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADAO)	42595
14	5.100	MINUTOS	ORIGEM LONGA DISTÂNCIA NACIONAL MÓVEL-FIXO - INTRAESTADUAL (SERVICO DE TELEFONIA DE ATENDIMENTO AO CIDADAO)	42595

4.1 - DA JUSTIFICATIVA DO CÁLCULO ESTIMATIVO DOS QUANTITATIVOS APURADOS:

4.1.1. Os quantitativos elencados no lote único estão em observância ao art. 40, inc. III da Lei nº 14.133/2021, ou seja, baseados na necessidade atual, encampando todos os contratos que serão substituídos (consumo anterior) acrescidos da estimativa de crescimento do serviço de telefonia durante a vigência contratual.

4.1.2. Durante o Estudo Técnico Preliminar (ETP) foi feito o levantamento de todas as linhas utilizadas em todas as unidades do MPMG e cancelamentos das que se encontravam em desuso pelas unidades. No atual momento, informamos que é necessário realizar a portabilidade de imediato sem custos adicionais aos previstos no objeto desta licitação no quantitativo de 2.394 (duas mil, trezentos e noventa e quatro) linhas telefônicas. Vale ressaltar que até a efetiva implantação da solução, o quantitativo citado poderá sofrer modificações.

4.1.3. A solução deverá permitir, no mínimo, 7.000 (sete mil) linhas telefônicas/DDR durante a vigência contratual.

4.1.4. Deverão ser fornecidos de imediato 4189 (quatro mil, cento e oitenta e nove) aparelhos de telefonia IP e o mesmo quantitativo de licenças para atendimento ao quantitativo de linhas telefônicas existentes e suas extensões, conforme Apenso IV – Locais de Instalação;

4.1.5. Além disso, através da análise do consumo dos contratos existentes, foi possível mensurar a volumetria média do tráfego telefônico. Sendo assim, o sistema deverá ser dimensionado para tráfego médio de ligações locais e de longa distância nacional de 200.000 (duzentos mil) minutos de conversação por mês com duração média de 3 (três) minutos por chamada, prevendo a possibilidade de ampliação. Considerando que a prestação dos serviços do Sistema de Comunicação baseado em IP deverá prover ligações ilimitadas para qualquer linha móvel ou fixa de qualquer parte do país, não haverá custos de tarifação por ligação, sendo as cobranças feitas através de valor único agregado ao licenciamento dos ramais, com exceção das ligações longa distância internacionais que serão tarifadas conforme a sua utilização.

4.1.6. Assim como foram feitos os levantamentos citados, para o cálculo dos quantitativos dos serviços a serem utilizados para o atendimento ao cidadão (assinatura do serviço de 0800 e as respectivas chamadas de origem), a volumetria a ser contratada foi estipulada com base no histórico de ligações recebidas durante o ano de 2023.

5 - DOS DOCUMENTOS TÉCNICOS E/OU APENSOS:

Os documentos técnicos encontram-se reproduzidos sequencialmente a este Termo de Referência:

APENSO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;

APENSO II - EQUIPE TÉCNICA;
APENSO III - NMS - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO;
APENSO IV - LOCAIS DE INSTALAÇÃO;
APENSO V - TERMO DE SIGILO PROFISSIONAIS;
APENSO VI - TERMO DE SIGILO CONTRATADA.

6 - DA EXIGÊNCIA DE AMOSTRA:

A LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá realizar PROVA DE CONCEITO (POC), que consiste em apresentar uma amostra da solução para a realização de testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no termo de referência, e será realizada com base nas seguintes premissas:

- 6.1. Participará apenas a LICITANTE detentora da melhor proposta (menor preço), sendo que as demais LICITANTES poderão acompanhar a execução da prova de conceito;
- 6.2. Deverá ser iniciada em até 10 (dez) dias úteis, contados da data da solicitação formal emitida pelo Pregoeiro;
- 6.3. Após decorrido o prazo citado no item 6.2. a POC deverá ocorrer por até 5 (cinco) dias úteis;
- 6.4. Deverá ser realizada nas dependências do MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS;
- 6.5. A LICITANTE é responsável por disponibilizar todos os recursos tecnológicos necessários à apresentação;
- 6.6. Para os testes, o Ministério Público disponibilizará ambiente dotado de bancada com régua de alimentação 110V e um switch.
 - 6.6.1. A instalação do sistema será feita em rede isolada, para avaliação do desempenho das aplicações fornecidas e se interligando à rede corporativa do Ministério Público, com o fim de verificação de eventuais incompatibilidades.
- 6.7. REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMAS E EQUIPAMENTOS UTILIZADOS NA PROVA DE CONCEITO:
 - 6.7.1. Funcionamento do sistema de comunicação baseado em IP através de navegador web sem a necessidade de instalação de software adicional;
 - 6.7.2. Fornecimento de 2 (dois) ramais IP;
 - 6.7.3. Fornecimento de 2 (dois) telefones IP conforme proposta comercial;
 - 6.7.4. Fornecimento de 1 (uma) licença para Softphone;
 - 6.7.5. Fornecimento de 1 (uma) licença de Console de Operadora (Telefonista);
 - 6.7.6. Sistemas em funcionamento:
 - 6.7.6.1. Tarifação e análise de bilhetagem centralizado;
 - 6.7.6.2. Gerenciamento e Manutenção;
 - 6.7.6.3. Gravação;
 - 6.7.7. Todas as licenças e aplicações necessárias ao funcionamento do Sistema de Telefonia IP utilizadas na Prova de Conceito;
 - 6.7.8. A LICITANTE poderá, a seu critério, fornecer as aplicações e sistemas instalados em hardware próprio (desktops ou notebooks);
- 6.8. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS A SEREM DEMONSTRADAS NA PROVA DE CONCEITO:

Os requisitos e funcionalidades obrigatórios a serem demonstrados na Prova de Conceito são no mínimo os seguintes:

 - 6.8.1. Utilização de terminais IP conectados em rede com o equipamento PABX nuvem, utilizando-se da rede de dados do Edifício-Sede do Ministério Público;
 - 6.8.2. Conversação entre terminal IP conectado em rede no Edifício sede e terminal IP conectado em edifício distinto do Sede, a ser devido pelo Ministério Público;

6.8.3. Utilização de Softphones instalados em microcomputador Windows 10 ou superior e em aparelho móvel com sistema Android e IOS;

6.8.4. Simulação de conexão ao STFC, conectando o sistema em teste a ramais do sistema de telefonia DDR atualmente em uso no Edifício-sede;

6.8.5. Serão aferidos, entre outras características:

6.8.5.1. Qualidade de áudio das ligações e características do aparelho ofertado;

6.8.5.2. Realização de chamadas com aparelho em Viva-Voz;

6.8.5.3. Configuração das facilidades, tais como: siga-me, redirecionamento de chamada, dentre outras facilidades solicitadas no escopo do TR;

6.8.5.4. Registro do ramal em aparelho IP para realizar e receber chamadas;

6.8.5.5 Utilização de teclas de discagem rápida e teclas programáveis;

6.8.5.6. Realização de chamada através de Softphone, com utilização de headset;

6.8.5.7. Operação do sistema de gravação de voz - configuração de ramal para gravação, realização de chamadas com gravação, resgate de gravações e demais recursos desse serviço;

6.8.5.8. Operação de console de telefonista, com simulação de fila e estacionamento de chamadas, testes de acessibilidade e demais configurações;

6.8.5.9. Configuração de codecs de áudio e criptografia de dados.

6.9. DA FORMA DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO:

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS designará uma equipe técnica para acompanhamento da execução, verificação do atendimento e elaboração de parecer técnico, descrevendo os eventos realizados e os resultados dos testes, emitindo o parecer aprovando ou desclassificando a Licitante na Prova de Conceito.

6.9.1. Em caso de não aprovação na POC, a LICITANTE será desclassificada.

6.9.2. A LICITANTE classificada em segundo lugar será chamada para realização da Prova de Conceito e este processo ocorrerá até que haja uma LICITANTE APROVADA na Prova de Conceito.

6.9.3. A LICITANTE desclassificada não terá direito a qualquer indenização.

6.9.4. Fica reconhecido o direito dos demais LICITANTES de acompanharem os procedimentos relativos à Prova de Conceito.

6.9.5. As LICITANTES que forem assistir a prova de conceito não poderão interrompê-la de nenhum modo, sendo-lhes permitido fazer constar pronunciamento em ata, oportunamente, na retomada da sessão.

6.9.6. A aprovação na prova de conceito não significa aceite definitivo dos equipamentos ofertados, devendo eles atenderem integralmente às especificações deste Edital.

6.9.7. Caso a LICITANTE for aprovada na prova de conceito e sua proposta estiver em conformidade com este Edital, a proposta será considerada válida; caso seja reprovado na prova de conceito, a proposta será desclassificada.

6.10. JUSTIFICATIVA PARA EXIGÊNCIA DA PROVA DE CONCEITO:

O simples fornecimento dos catálogos dos produtos e sistemas a serem ofertados não resguarda completamente a Administração que de fato eles se integram de forma perfeita em um ecossistema multidependente, com múltiplas variáveis como PABX em nuvem, aparelhos telefônicos IP compatíveis, links, switches, operadoras de telefonia, endereços distintos, dentre outros.

A prova de conceito, ainda que restrita a somente alguns critérios, poderá servir como uma “garantia” adicional quando da contratação de um serviço altamente crítico e prioritário para Instituição. Entendendo as dificuldades dos prestadores de serviço em contratações anteriores, através da POC, buscamos minimizar o risco de investirmos em um fornecedor que não atenda a contento a qualidade na prestação do serviço desejado pelo MPMG.

Para que uma chamada VoIP tenha uma boa qualidade, é necessário ter uma boa infraestrutura, aparelhos bem dimensionados, processamento adequado, qualidade no ambiente de rede, além de priorização de tráfego de voz através de QoS, onde for o caso. Somando-se ao exposto, percebe-se, também, a necessidade de monitorar e avaliar

constantemente a rede de fornecedores de serviços VoIP que por sua vez também passam por instabilidades e problemas em sua estrutura interna, sistemas e até mesmo em suas interconexões com outras operadoras.

Por fim, esclarecemos que esta POC busca criar um ambiente que vise simular a qualidade de voz proporcionada pelos sistemas de gestão do fornecedor arrematante, implementação de algumas facilidades solicitadas no escopo desta licitação, testar a infraestrutura onde a solução estará hospedada, a qualidade do provedor VoIP, a capacidade de processamento de equipamentos envolvidos no tráfego de voz e dos sistemas programáveis de PABX e a compatibilidade dos aparelhos telefônicos fornecidos com a solução a ser contratada.

Membro 01 da Equipe responsável pela análise (servidor): Vanessa Coelho de Oliveira, MAMP: 4384-00;

Membro 02 da Equipe responsável pela análise (servidor): Guilherme Soares de Paula, MAMP: 6204-00;

Membro 03 da Equipe responsável pela análise (servidor): Luiz Henrique Pinton, MAMP: 4987-00.

6.11. O Edital fornecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à exigência da amostra.

7 - DA VISTORIA TÉCNICA:

7.1. Não há necessidade de vistoria técnica.

7.1.1. A vistoria técnica não é necessária uma vez que a infraestrutura para o armazenamento da solução VoIP será em ambiente de nuvem da CONTRATADA. O acesso às unidades do Ministério Público de Minas Gerais se restringe a substituição e configuração dos aparelhos telefônicos convencionais pelos aparelhos IP, não havendo necessidade de vistoria técnica prévia para atendimento ao objeto a ser contratado.

8 - DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:

8.1 - ATESTADOS E CERTIFICADOS ESPECÍFICOS AO OBJETO:

8.1.1. Certificado de homologação pela ANATEL do aparelho telefônico IP ou de qualquer outro equipamento de comunicação necessário para utilização da solução, a ser fornecido pela CONTRATADA durante a vigência contratual.

8.1.2. Caso o aparelho telefônico IP (Item 3) não seja do mesmo fabricante da solução, o licitante arrematante deverá apresentar documento oficial do fabricante da solução VoIP (carta, folder, certificado, etc.) onde informa que o aparelho telefônico (marca/modelo) é homologado/certificado para uso adequado na solução apresentada.

8.2 - EXIGÊNCIA DE CATÁLOGO, PROSPECTO OU FOLDER:

8.2.1. Será exigido, do primeiro classificado, e, em caso de desclassificação/inabilitação, do seguinte, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, apresentação dos dados de especificações técnicas fornecidas pelo fabricante (Datasheet) da solução ofertada durante o certame, para que possam ser feitas as verificações e comparações das características estabelecidas neste Termo de Referência.

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 a caracterização de um bem ou serviço como comum ou incomum não se confunde com a complexidade do objeto uma vez que o que deve ser verificado é a possibilidade de os seus padrões de desempenho e qualidade serem definidos objetivamente em especificações usualmente adotadas no mercado, conforme o Art. 6º, XIII, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

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 GLOBAL - LOTE ÚNICO.

9.2 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL E TÉCNICO-PROFISSIONAL:

9.2.1. 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, vedado o auto atestado.

9.2.2. Apresentação do original ou de cópia autenticada de Certidão de Registro de Pessoa Jurídica, dentro de seu prazo de validade, junto ao CREA (Conselho Regional de Engenharia e Agronomia) ou CRT (Conselho Regional dos Técnicos Industriais), que atenda aos seguintes requisitos:

a) Esteja em seu prazo de validade na data da licitação;

b) Conste na certidão o(s) nome(s) do(s) responsável(eis) técnico(s) com competência para as atividades previstas no artigo 9º da Resolução nº 218 do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia – CONFEA ou na Resolução nº 83/2019 do Conselho Federal dos Técnicos Industriais - CFT.

9.2.2.1. Se a(s) certidão(ões) constantes do subitem “a” apresentada(s) poder(em) ser consultada(s) on-line fica dispensada a necessidade de autenticação.

9.2.2.2. A comprovação de que trata o item 9.2.2, deverá ser feita por meio da apresentação dos seguintes documentos, conforme o caso:

9.2.2.2.1. Apresentação da cópia autenticada da CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social demonstrando o vínculo empregatício entre a empresa licitante e o profissional;

9.2.2.2.2 Apresentação da cópia autenticada do contrato social, e/ou alteração e/ou consolidação, demonstrando o vínculo societário entre a empresa licitante e o profissional (sócio);

9.2.2.2.3 Apresentação da cópia autenticada do contrato de prestação de serviço com firma reconhecida em cartório competente, mantido entre a empresa licitante e o profissional.

9.2.3. Para fins da comprovação de que trata o **item 9.2.1.**, os atestados deverão comprovar as seguintes características mínimas:

9.2.3.1. No mínimo, 01(um) atestado de capacidade técnica comprovando o fornecimento de ao menos 30% (trinta por cento) dos **ITENS 3 e 4**, com características técnicas e complexidades similares ao objeto especificado neste Edital e seus anexos, e o **fornecimento dos ITENS 1 e 2, sendo que não serão aceitos certificados de simples fornecimento (venda direta) de aparelhos VOIP.**

9.2.3.1.1. O(s) atestado(s) exigidos no item **9.2.3.1.** pode(m) ser demonstrado(s) por meio de atestado(s) relativo(s) a potencial subcontratado, limitado a 25% do objeto a ser licitado, exceto em relação ao item 2 - SISTEMA DE COMUNICAÇÃO BASEADO EM IP, em conformidade com o art. 67, §9º da Lei nº 14.133/2021.

9.2.3.2. *Fornecimento de solução de **SISTEMA DE COMUNICAÇÃO BASEADO EM IP (ITEM 2)**, utilizando-se de protocolo SIP e tecnologias VoIP (Voz sobre IP), composta no mínimo dos seguintes elementos implementados de forma integrada e bem-sucedida:*

9.2.3.2.1. *1(uma) solução central de telefonia IP com redundância e alta disponibilidade;*

9.2.3.2.2. *1 (uma) solução de Session Border Controller com redundância e alta disponibilidade;*

OU:

9.2.3.2.3. *1 (uma) solução central de telefonia IP com redundância e alta disponibilidade;*

9.2.3.2.4. *1 (uma) solução de Gateway SIP ou EI conectado à rede pública de telefonia com redundância;*

9.2.3.3. *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;*

9.2.3.4. Será admitido o somatório de atestados para comprovação dos requisitos solicitados, desde que atenda às quantidades mínimas exigidas nos itens acima.

9.2.3.5. O(s) atestado(s) apresentado(s) deverá(ão) conter no mínimo as seguintes informações:

9.2.3.5.1. Dados da empresa licitante: nome e CNPJ;

9.2.3.5.2. Dados da empresa cliente: nome, CNPJ e endereço;

9.2.3.5.3. Data de execução dos serviços prestados (início e fim);

9.2.3.5.4. Descrição dos serviços realizados com informações que permitam o amplo entendimento dos trabalhos realizados;

9.2.3.5.5. Grau de satisfação do cliente, com manifestação expressa do signatário, quanto à qualidade dos serviços prestados;

9.2.3.5.6. Dados do emissor do atestado: nome, cargo e contato;

9.2.3.5.7. Local, data de emissão e assinatura do emissor.

9.2.3.6. O MPMG poderá realizar diligências para dirimir quaisquer dúvidas necessárias na ausência de alguma dessas informações ou para esclarecer alguma informação prestada.

9.2.3.7. Atestados sem a data fim (**9.2.3.5.3.**) serão considerados contratos em execução e aceitos para contabilização dos itens **9.2.3.1.** e **9.2.3.2.**

9.2.3.8. Será ainda admitida a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize tecnicamente pela execução da obra e dos serviços.

9.2.3.9. Serão aceitos responsáveis técnicos segundo as atribuições estipuladas pela Resolução nº 218 do Conselho Federal de Engenharia e Agronomia – CONFEA ou Resolução nº 83/2019 do Conselho Federal dos Técnicos Industriais.

9.2.3.10. Os profissionais indicados pela licitante, para fins de comprovação de capacitação técnico-operacional, deverão participar dos serviços, admitindo-se a sua substituição por profissionais de qualificação equivalente ou superior, desde que previamente aprovado pela Contratante.

10 - DA SUBCONTRATAÇÃO:

10.1. É vedada subcontratação total do objeto, mas por se tratar de uma condição de mercado inerente a esse tipo de serviço, será admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:

10.1.1 É vedada a subcontratação referente ao ITEM 2: SISTEMA DE COMUNICAÇÃO BASEADO EM IP, incluindo o gerenciamento da solução de telefonia, geração de relatórios e demais atividades correlatas.

10.1.2. A subcontratação parcial não será limitada a um percentual do valor global do contrato, pois poderá obstar a atuação do contratado e até da fiscalização, caso outras e diferentes situações apresentem-se no curso da execução contratual (art. 122. da Lei nº 14.133, de 2021). Como a delimitação da subcontratação depende de análise específica do mercado em que se insere o objeto pretendido, não há um percentual padrão a ser apontado para esse fim. Diante do universo de situações que podem surgir durante a execução contratual, entre elas a demanda por um serviço de natureza peculiar que a subcontratação pode solucionar com maior presteza e/ou qualidade, admite-se o repasse de parte de sua execução a um terceiro qualificado para esse fim.

10.1.3. Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

10.1.3.1.1. Os itens de única execução:

10.1.3.1.1.1. (ITEM 7) SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO CENTRAL;

10.1.3.1.1.2. (ITEM 9) TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DA SOLUÇÃO.

10.1.3.1.2. Os itens de pagamento mensal:

10.1.3.1.2.1. (ITEM 1) ENTRONCAMENTO SIP;

10.1.3.1.2.2. (ITEM 3) APARELHO DE TELEFONIA IP;

10.1.3.1.2.3. (ITEM 4) LICENCIAMENTO DE RAMAIS E SOFTPHONES;

10.1.3.1.2.4. (ITEM 5) LIGAÇÕES LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL – FIXO – FIXO;

10.1.3.1.2.5. (ITEM 6) LIGAÇÕES LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL – FIXO – MÓVEL;

10.1.3.1.2.6. (ITEM 8) SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA IP;

10.1.3.1.2.7. (ITEM 10) ASSINATURA MENSAL 0800;

10.1.3.1.2.8. (ITEM 11) ORIGEM LOCAL FIXO-FIXO;

10.1.3.1.2.9. (ITEM 12) ORIGEM LOCAL MÓVEL-FIXO;

10.1.3.1.2.10. (ITEM 13) ORIGEM LONGA DISTÂNCIA FIXO – FIXO INTRAESTADUAL;

10.1.3.1.2.11. (ITEM 14) ORIGEM LONGA DISTÂNCIA MÓVEL – FIXO INTRAESTADUAL.

10.1.4. A subcontratada também deverá cumprir os requisitos de habilitação relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista, a serem exigidos previamente ao início da execução dos itens eventualmente subcontratados. Essa documentação deverá ser analisada e aprovada pela CONTRATANTE.

10.1.5. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e a coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

10.1.6. A CONTRATANTE não exigirá que os licitantes façam a subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte, pois não é possível prever que haverá um mínimo de 3 (três) fornecedores competitivos enquadrados como microempresas ou empresas de pequeno porte capazes de cumprir as exigências estabelecidas no Edital, conforme o art. 49, inciso II da LC 123/06.

10.1.7. Na execução do contrato, o CONTRATADO deverá informar à Administração, por escrito, a identidade e qualificação dos subcontratados, bem como as atividades a serem por eles executadas.

10.1.8. A falta de comunicação dos subcontratados implicará na sua não aceitação pela Administração, podendo configurar descumprimento contratual.

10.1.9. A licitante classificada em primeiro lugar deverá informar, na sua proposta comercial, a intenção de subcontratar terceiros para execução do serviço, apontando quais parcelas do objeto, subitem 10.1.3, serão potenciais alvo.

11 - DAS GARANTIAS:

11.1 - GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL:

11.1.1. Será exigida a garantia de execução contratual de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, pelas razões a seguir justificadas:

11.1.1.1.1. A garantia de execução contratual em contratos de VoIP refere-se às medidas e condições que são estabelecidas para assegurar que ambas as partes cumpram suas obrigações conforme o acordo. No contexto de contratos de serviços VoIP, é importante definir claramente os termos e condições que garantam a qualidade, disponibilidade e segurança do serviço.

11.1.2. Situações e benefícios que justificam a solicitação da GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL:

11.1.2.1.1. Alto valor do Contrato: Contratos com valores elevados representam um risco maior para o contratante, portanto, a garantia é altamente recomendável.

11.1.2.1.2. Complexidade do serviço: Contratos que envolvem serviços complexos e de alta criticidade para o órgão exigem a garantia para assegurar a qualidade e a entrega do serviço dentro dos prazos e requisitos acordados.

11.1.2.1.3. Histórico do prestador de serviço: Se o prestador de serviço não possui um histórico sólido ou apresenta histórico de inadimplência, a garantia é essencial para proteger a empresa contratante.

11.1.2.1.4. Porte da empresa contratante: Instituições de grande porte, como o MPMG, geralmente exigem a garantia em seus contratos para assegurar a qualidade e a continuidade dos serviços.

11.1.2.1.5. Riscos específicos do serviço de VoIP: O serviço de VoIP, por ser um serviço online e de natureza crítica e prioritária para a comunicação do MPMG, exige a garantia de execução para garantir a sua disponibilidade e qualidade.

11.1.2.1.6. Segurança e confiabilidade: O documento assegura que a empresa receberá o serviço contratado de acordo com as especificações, prazos e níveis de qualidade acordados.

11.1.2.1.7. Mitigação de riscos: Protege o órgão contra perdas financeiras em caso de inadimplência do prestador de serviço, como falhas na prestação do serviço, descumprimento de prazos ou entrega de um serviço de qualidade inferior ao contratado.

11.1.2.1.8. Continuidade da comunicação: Garante que o órgão não sofrerá interrupções no serviço de VoIP, mesmo em caso de problemas com o prestador de serviço, assegurando a continuidade das operações e a produtividade da empresa.

11.1.2.1.9. Poder de negociação: Coloca o órgão em uma posição de maior poder na negociação do contrato, pois demonstra que ele está comprometido com a qualidade e a segurança do serviço.

11.1.3. Ocorrerá no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, devendo a empresa vencedora optar por uma das seguintes modalidades:

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

11.1.3.1.2. Seguro-garantia;

11.1.3.1.3. Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;

11.1.3.1.4. Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

11.1.4. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato.

11.1.5. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

11.1.6. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

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

11.2.1. Os equipamentos ofertados deverão estar cobertos pela garantia e assistência técnica durante a vigência do contrato de locação, com a prestação dos serviços de manutenção preventiva (a critério da CONTRATADA) e corretiva ocorrendo de segunda a sexta-feira, em horário comercial estendido das 09:00 às 19:00h. O prazo de garantia terá início a partir do recebimento do objeto do contrato;

11.2.2. Caso algum dos aparelhos telefônicos locados apresente problema que não seja solucionado, a CONTRATADA deverá substituir o mesmo em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas por semelhante ou superior ao aparelho que apresentou falha, não obstante o disposto no Apenso I – Especificações Técnicas - item 11.5.

11.2.3. No caso de defeitos provocados por mau uso comprovado ou em desacordo com as instruções fornecidas de manuseio e ainda, os causados por descargas atmosféricas e elétricas ou causas de força maior, tais como incêndios, inundações e outras situações semelhantes, independente do disposto no item 11.2.2, a CONTRATADA poderá solicitar ressarcimento dos gastos com reparo do equipamento.

11.2.3.1.1. Para solicitar tal indenização deverá fazê-lo instruindo a informação com:

11.2.3.1.1.1. Laudo comprobatório emitido pelo fabricante e/ou representante técnico autorizado (desde que este último não seja a própria CONTRATADA), informando marca e modelo do aparelho, detalhamento da avaria sofrida (indicando inclusive componentes internos que tenham sido danificados) e possível causa do defeito;

11.2.3.1.1.2. No caso de o equipamento for suscetível de conserto, no mínimo 3 (três) orçamentos com o custo do reparo;

11.2.3.1.1.3. No caso de impossibilidade de conserto do aparelho, 3 (três) orçamentos para aquisição de aparelho;

11.2.3.1.1.4. No caso da CONTRATADA ser a fabricante do equipamento, o valor a ser considerado deverá ser aquele referente ao custo de produção do item e não o valor de comercialização, onde se incluem impostos, taxas e ganhos;

11.2.3.1.1.5. A solicitação da CONTRATADA será submetida a apreciação e parecer técnico, e caso deferida, será oportunamente atendida através de processo indenizatório.

12 - DA MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

12.1. O início da prestação do serviço de suporte técnico e manutenção terá início a partir da implantação da solução;

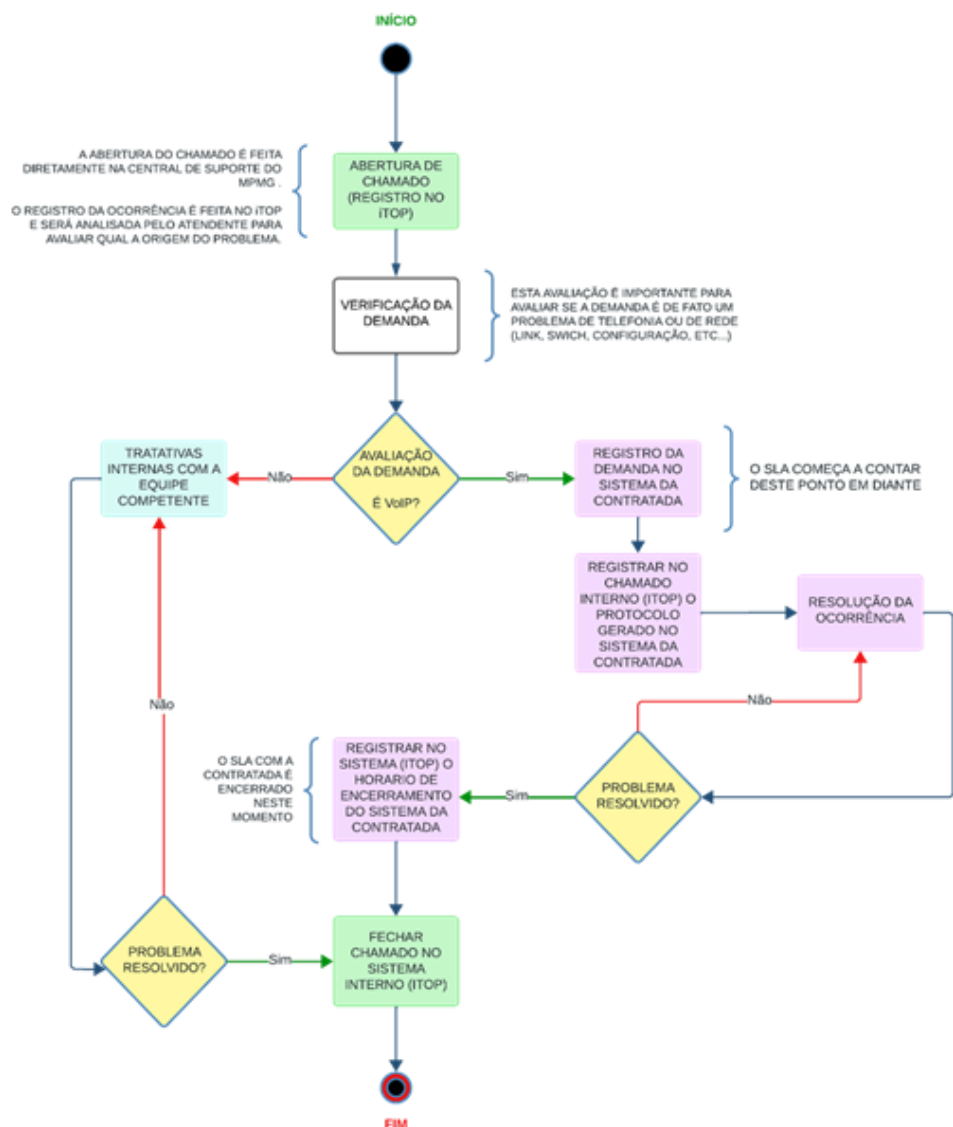
12.2. Durante a vigência do contrato, a Contratada deverá garantir o adequado funcionamento do serviço, prestando todo tipo de suporte técnico, manutenção ou apoio técnico necessário, tanto para a manutenção da solução, quanto para suporte a programações necessárias para se obter todas as funcionalidades exigidas do objeto de contratação;

12.3. Será de responsabilidade da Contratada todos os custos e despesas necessárias para o perfeito funcionamento da solução ora oferecida, incluindo transporte, viagem, alimentação e estadia;

12.4. A Contratada deverá garantir a disponibilização e continuidade (24 horas por dia, 7 dias por semana) da solução global, sendo de sua inteira responsabilidade os custos e adequações legais ou contratuais envolvidas com terceiros, durante a vigência do contrato;

12.5. A Contratada deverá disponibilizar infraestrutura de atendimento via telefone local ou gratuita, e-mail ou sistema próprio, para recebimento e registro dos chamados técnicos realizados pela Contratante;

12.6. O prazo de atendimento dos chamados será contado a partir do contato com a CONTRATADA por e-mail, telefone ou sistema próprio. As solicitações deverão ser respondidas quando da sua execução, com o respectivo protocolo de atendimento;



12.7. Os registros de todos os atendimentos de suporte e atualizações realizadas, deverão ser disponibilizados ao Contratante sempre que solicitado;

12.8. Possuir processo de escalção funcional, mapeado e documentado, com os seguintes níveis de atendimento: Nível 1, Nível 2 e Nível 3 conforme melhores práticas descritas pelo ITIL;

12.9. Possuir os processos de gerenciamento de incidente, requisição, eventos, problemas, mudanças, item de configuração e atendimento aos usuários mapeados e documentados de acordo com as melhores práticas descritas pelo ITIL;

12.10. Assegurar o atendimento de suporte presencial previamente acordado nas seguintes situações críticas:

12.10.1. Incidentes massivos ou desastres;

12.10.2. Inacessibilidade, ocasionado pela CONTRATADA, da solução VoIP.

12.11. A CONTRATADA poderá prover serviços de suporte técnico presencial prestado na modalidade 8x5 (8 horas por dia x 5 dias por semana).

12.12. A CONTRATADA deverá fornecer o suporte técnico à implantação e manutenção sempre que necessário técnico para atendimento “in-loco” que seja capacitado para definir, instalar, configurar, testar e documentar funcionalidades de interesse da CONTRATANTE pertinentes ao serviço contratado, sem que para isso ocorra custos adicionais para a CONTRATANTE.

12.13. Os chamados de suporte técnico serão abertos por telefone, portal ou e-mail disponibilizado pela CONTRATADA.

12.14. A cada chamado deverá ser gerado um identificador único que servirá para acompanhamento da CONTRATANTE.

12.15. Os chamados de suporte técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe técnica da CONTRATANTE no tocante ao pleno estado de funcionamento dos equipamentos fornecidos, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização dos produtos.

12.16. Caso haja a necessidade de retirada de equipamento para manutenção externa pela CONTRATADA, esta deverá substituir imediatamente tal equipamento por outro de sua propriedade, com características similares e capacidade igual ou superior, em caráter provisório e temporário, até que o equipamento removido seja devidamente reparado ou substituído.

12.17. Para cada atendimento realizado, a CONTRATADA deverá apresentar um relatório contendo o número do protocolo, a data e hora do registro do chamado; bem como, do início e término do atendimento, diagnóstico do problema identificado, providências adotadas e demais informações pertinentes.

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:

13.1.1.1. O prazo de entrega total da solução será de 135 (cento e trinta e cinco) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATADA, sendo que os prazos serão divididos em 2 ETAPAS:

13.1.1.1.1. ETAPA 1 - FASE DE PREPARAÇÃO/ANÁLISE DO AMBIENTE:

A CONTRATADA terá 15 (quinze) dias corridos para estudar o ambiente e os processos antes do início da implantação, apresentando à CONTRATANTE o cronograma de execução.

13.1.1.1.2. ETAPA 2 - FASE DE IMPLANTAÇÃO (ENTREGA, INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO):

Ela se inicia após findado o prazo da fase anterior e a CONTRATADA terá 120 (cento e vinte) dias corridos para conclusão.

13.1.1.2. A Contratada deverá confeccionar, em parceria com a CONTRATANTE, um plano de instalação incluindo metodologia e cronograma de implantação do conjunto de recursos tecnológicos de telefonia, definindo atividades, prazos, responsabilidades e recursos utilizados para a instalação, testes e simulações e cronograma para migração dos recursos atuais para os adquiridos.

13.1.1.3. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da infraestrutura de TI da CONTRATANTE;

13.1.1.4. Os endereços das localidades que terão os serviços ativados estão relacionados no APENSO IV.

13.1.1.5. A ETAPA 2 consiste no serviço de implantação dos aparelhos de telefonia IP e será subdividida em 4 FASES, cada uma com 30 (trinta) dias corridos de duração, sendo que cada FASE terá um percentual mínimo de execução de acordo com os quantitativos abaixo:

	FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4
PERCENTUAL DE ENTREGAS	15%	40%	80%	100%
QUANTIDADE DE DIAS POR FASE	30	30	30	30

13.1.1.6. O fornecimento de aparelhos de telefonia IP será feito mediante a emissão de ordem de serviço (OS), emitida após assinatura do respectivo contrato.

13.1.1.7. O serviço de implantação dos aparelhos de telefonia IP abrange as seguintes atividades:

13.1.1.7.1. Criação e configuração de usuários nos componentes da solução, de modo a viabilizar o acesso e utilização do sistema de telefonia IP;

13.1.1.7.2. Instalação física e configuração do aparelho de telefonia IP na estação de trabalho do usuário em todas as localidades;

13.1.1.8. Explanação ao usuário sobre a utilização do novo sistema, abrangendo, no mínimo, os seguintes tópicos:

13.1.1.1.8.1. Como efetuar e receber ligações por meio do aparelho;

13.1.1.1.8.2. Como realizar transferência de chamadas;

13.1.1.1.8.3. Como manusear as demais funções do teclado: chamada em espera, mute, uso do alto-falante e headset, agenda de contatos, programação de speed dial, etc.

13.1.1.1.8.4. Como utilizar as funcionalidades de login/logout e o uso de senha para autorizar operações, por exemplo, chamada externa ou chamada para celular;

13.1.1.1.8.5. Como utilizar as funcionalidades de softphone.

13.1.1.9. Entrega de documento do tipo guia do usuário, informando sobre as principais funcionalidades disponíveis no aparelho de telefonia IP e no softphone.

13.1.1.10 Após a finalização de cada FASE descrita no item 13.1.1.1.5. haverá uma reunião de alinhamento para demonstração do quantitativo instalado bem como as localidades atendidas.

13.1.1.11. Além dos prazos e quantitativos acima informados, no cronograma deverá constar o detalhamento das atividades realizadas em cada etapa de instalação e configuração.

13.1.1.12. As atividades de instalação e integração dos produtos e equipamentos devem prever, pelo menos, as seguintes etapas:

13.1.1.12.1. Instalação física e conectividade entre todos os componentes da solução, incluindo o fornecimento de todos os cabos e conectores necessários para este fim;

13.1.1.12.2. Instalação lógica dos equipamentos e configuração inicial utilizando-se das boas práticas recomendadas pelo fabricante;

13.1.1.12.3. atualizações de software, patches, drivers e firmwares para suas mais recentes versões;

13.1.1.12.4. Integração lógica dos diversos componentes da solução de modo a garantir sua correta interoperabilidade;

13.1.1.12.5. Aplicação de políticas, criação de perfis, migração de usuários e demais configurações conforme definidas no projeto de implantação.

13.1.1.13. Os serviços de implantação deverão ser executados pela Contratada durante o horário de expediente compreendido das 09h às 19h, na capital e de 12h às 19h no interior, de segunda-feira a sexta-feira, devendo eventualmente e previamente agendado, atender à Contratante em finais de semana e feriados para atendimento ou acompanhamento de atividades que necessitem ser executados nestes horários, cabendo à Contratante informar tais atendimentos à Contratada, antecipadamente, e de comum acordo entre as partes, sem ônus adicional para a Contratante.

13.1.1.14. Todos os instrumentos/equipamentos necessários para a execução dos serviços e testes de aceitação do serviço e produtos serão fornecidos pela CONTRATADA.

13.1.1.15. O regime de execução do presente Objeto é o de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL – LOTE ÚNICO.

13.1.2 - PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:

O prazo de substituição/refazimento será referente a cada FASE estipulada no item anterior, tendo a contratada o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da solicitação da CONTRATANTE, para sanar o problema identificado.

13.2 - LOCAL DE ENTREGA / DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

A prestação dos serviços ocorrerá em todas as comarcas de Minas Gerais, entre promotorias e unidades administrativas, conforme descrito no APENSO IV - LOCAIS DE INSTALAÇÃO.

13.3 - CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO:

13.3.1. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO PARA O SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO:

13.3.1.1. A CONTRATANTE designará gestor técnico para atestar as evidências de entrega dos seguintes itens como critério de recebimento mínimo do serviço de implantação;

13.3.1.2. Todos os componentes da solução fornecidos pela CONTRATADA devem estar instalados em sua última versão e com firmware e patches atualizados;

13.3.1.3. Todas as licenças definitivas de software necessárias ao correto funcionamento da solução aplicadas;

13.3.1.4. Senhas padrões de fábrica dos equipamentos e softwares devem ser alteradas e entregues ao servidor designado para suportar a nova infraestrutura;

13.3.1.5. Os componentes da solução deverão estar com softwares de segurança, de antivírus, de backup, agente de monitoração e administração;

13.3.1.6. Apresentação dos relatórios de testes evidenciando o correto funcionamento da solução de acordo com as especificações documentadas neste termo e acordadas durante a fase de planejamento.

13.3.1.7. Apresentação do relatório final de implantação atualizado (as built), contemplando as alterações de topologia ou configurações que porventura tenham ocorrido durante a fase de implantação.

13.3.2. O RECEBIMENTO E O ACEITE DO OBJETO DAR-SE-ÃO DA SEGUINTE FORMA:

13.3.2.1. PROVISORIAMENTE: em até 5 (cinco) dias úteis, do recebimento da nota fiscal respectiva, após a execução do serviço, pela Diretoria de Redes e Banco de Dados, 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;

13.3.2.2. DEFINITIVAMENTE: em até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório da nota fiscal, pela Diretoria de Redes e Banco de Dados, 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:

14.1.1.1. Implementação e disponibilização do sistema de comunicação baseado em IP;

14.1.1.2. Ativação das licenças utilizadas pelos usuários;

14.1.1.3. Instalação dos aparelhos telefônicos IP em todas as unidades da Contratante;

14.1.1.4. Implementação e configuração do tridígito 127 (serviço 0800).

14.1.1.5. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

14.1.2. 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. não produziu os resultados acordados,

14.1.2.2. deixou de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

14.1.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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 aferição da execução contratual para fins de medição de resultado e pagamento considerará os critérios previstos no APENSO III - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, estando sujeito às Glosas por descumprimentos definidos no item.

14.1.5. 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 correspondente a um percentual do valor mensal 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.

14.1.8. **GLOSAS:** As glosas serão aplicadas sobre os descumprimentos dos **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** (APENSO III) na fatura do mês em apuração e dos descumprimentos dos prazos das fases de **Preparação/Análise do ambiente e Implantação:**

14.1.8.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados a prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

14.1.8.2. Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, números que expressam quantidades físicas, dias úteis. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

14.1.8.3. A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço deverá ser mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviço. Deverão constar, nesse relatório, os indicadores/metadados do acordo de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão acordados entre as partes.

14.1.8.4. Para mensurar esses fatores serão considerados os seguintes indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme definidos a seguir:

ICR - ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS (META: 98%) - DESCRIÇÃO: *percentual de chamados resolvidos dentro dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (REQUISICÃO, INCIDENTE E MUDANÇA) em relação ao total de chamados recebidos no mês.*

IDV - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO VoIP (META: 99,95%) - DESCRIÇÃO: *percentual de disponibilidade individual do link de dados em pleno funcionamento no mês.*

IDM - ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO MONITORAMENTO (META: 98%) - DESCRIÇÃO: *percentual de disponibilidade da solução de monitoramento em pleno funcionamento no mês.*

IIS - ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO (META: 100%)

PRAZO	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS
META	15%	40%	80%	100%

IAS – ÍNDICE DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇO (META 100%) - DESCRIÇÃO: Após os 120 dias iniciais relativos à implantação do projeto, a meta de atendimento para novas instalações ou mudanças de endereço será de 100%, sendo aferido mensalmente o cumprimento da obrigação considerando os prazos elencados no Catálogo de Serviço do item 2.6 do APENSO III.

14.1.8.5. Caso a CONTRATADA não atinja a meta dos índices relacionados no item anterior, deverá efetuar a aplicação das glosas sobre cada indicador em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

BAIXO IMPACTO: incidirá glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

MÉDIO IMPACTO: incidirá glosa de 4% (quatro por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

ALTO IMPACTO: incidirá glosa de 6% (seis por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

14.1.8.6. Os indicadores percentuais definidos, acima, podem ser acumulativos na aplicação de glosas no faturamento mensal, está limitada ao percentual máximo de 20% (vinte por cento).

INDICADOR	META	IMPACTO		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO
ICR	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IDV	99,95%	98% a < 99,95%	<98% a ≥ 95%	< 95%
IDM	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IIS	100%	95% a < 100%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IAS	100%	95% a < 100%	<95% a ≥ 90%	< 90%

14.1.8.7. As métricas para os chamados de atendimento serão contadas a partir da abertura dos chamados de suporte técnico. Serão considerados para efeitos dos **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** exigidos no Prazo de Atendimento e o Prazo de Solução Definitiva:

PRAZO DE ATENDIMENTO: tempo decorrido entre abertura do chamado efetuado pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA, ou abertura de chamado automática efetuada pela CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de manutenção corretiva.

PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA: tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva recolocação do serviço em pleno estado de funcionamento.

REQUISICÃO: Essas são solicitações feitas pelo cliente ao time da CONTRATADA, que não causam impacto ao negócio.

INCIDENTE: É tratado como um incidente, as ocorrências que impacte no ambiente. Um incidente é um evento não planejado que pode causar uma interrupção parcial ou total da ferramenta ou ambiente, ou causar uma piora na qualidade dos serviços de TI.

14.1.8.8. A TABELA ABAIXO DEFINE OS PRAZOS LIMITES:

HORAS ÚTEIS – DIAS COMERCIAIS		
CHAMADO	PRAZO DE ATENDIMENTO	PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA
REQUISIÇÃO	30 (trinta) minutos	Vide Apenso III
INCIDENTE	30 (trinta) minutos	Vide Apenso III

14.1.8.9. A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA ou abertura automática de chamado pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva e aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE.

14.1.8.10. A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA, quando da reunião de alinhamento de expectativas, relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico.

14.2 - CRITÉRIOS DE PAGAMENTO:

14.2.1. O pagamento do ITEM 9 (TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO DA SOLUÇÃO) será efetuado em parcela única após a devida prestação dos serviços a ele relacionado e do ateste do fiscal do contrato.

14.2.2. O pagamento do ITEM 7 (SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO CENTRAL) será efetuado de acordo com o percentual de cada FASE de execução descrita no item 13.1.1.1.5. deste Termo de Referência.

14.2.3. Os demais pagamentos (itens 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13 e 14) serão mensais, com valores fixos e variáveis (sob demanda e efetivo consumo) e sempre efetuados em nome da CONTRATADA.

14.2.4. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal (ou documento equivalente) que corresponderá ao valor da respectiva parcela do objeto, seguindo os critérios abaixo:

14.2.4.1. A Contratada apresentará à Contratante, juntamente com o objeto entregue, a respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) emitida em nome da Procuradoria-Geral de Justiça, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, Av. Álvares Cabral, 1.690, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, constando, em seu corpo, o nome do setor solicitante (Diretoria de Redes e Banco de Dados), local de entrega, número do contrato, número do empenho, elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;

14.2.4.2. 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 da contratação respectivo;

14.2.4.3. 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 a exigir;

14.2.4.4. 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;

14.2.4.5. 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;

14.2.4.6. 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;

14.2.4.7. 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;

14.2.4.8. 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;

14.2.4.9. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao CAGEF para:

14.2.4.9.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

14.2.4.9.2. 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.

14.2.4.10. 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.

14.2.4.11. 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.

14.2.4.12. 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.

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

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

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

14.2.8. Após a aprovação de todos os indicadores e demais informações mensais, o MPMG providenciará o aceite e formalização dos valores a serem faturados pela CONTRATADA, observando os critérios estipulados no item 18 – Das Infrações e das Sanções Administrativas, deste Termo de Referência.

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

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

14.2.10.1. A justificativa para rejeição, apresentando as eventuais falhas identificadas e/ou a relação de ajustes a serem realizados pela CONTRATADA;

14.2.10.2. A data da avaliação (em que o serviço foi considerado rejeitado);

14.2.10.3. O prazo necessário à CONTRATADA para refazer os serviços, caso seja possível.

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

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

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

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

15 - DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E DA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:

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

Trata-se de serviço de natureza continuada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, enquadrando-se nos incisos VII, XXV e XXVII da Instrução Normativa PGJAA n.º 2, de 8 de setembro de 2021.

15.2. 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. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

16.1.1. A CONTRATADA se obriga a manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.1.2. À CONTRATADA caberá a responsabilidade total pela execução do objeto deste Termo de Referência e seus Apensos sem ônus extras para CONTRATANTE.

16.1.3. A CONTRATADA, ainda, para perfeita prestação dos serviços, objeto deste TR e Apensos e sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE, obriga-se a:

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

16.1.3.2. Substituir o aparelho telefônico IP em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas, no caso de constatado defeito, sem que haja resolução;

16.1.3.3. Prestar serviços de programação, manutenção, conservação e reparos dos equipamentos, bem como a substituição de aparelhos telefônicos gastas pelo uso ou que não apresentarem performance desejada;

16.1.3.4. Atender aos chamados de assistência técnica e os correspondentes ao subitem 16.1.3.3 (com exceção da substituição dos aparelhos – item 16.1.3.2), no prazo máximo de 18 (dezoito) horas, contados a partir do horário da respectiva comunicação efetuada pelo Contratante;

16.1.3.5. Substituir o equipamento por outro, de igual capacidade técnica operacional, ou superior, nos casos de necessidade de remoção do equipamento para fins de assistência técnica operacional, de maneira que a unidade não tenha os serviços de comunicação telefônica interrompidos;

16.1.3.6. Os atendimentos de emergência deverão ocorrer no máximo em 6 (seis) horas após a comunicação, no local da instalação do equipamento, devendo a empresa fornecer telefone de emergência, caso não tenha plantão 24 (vinte e quatro) horas;

16.1.3.7. Considera-se para contabilização dos serviços e prazos de atendimento o horário de funcionamento das unidades do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, ou seja, das 9 às 19 horas, em dias úteis.

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

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

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

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

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

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

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

16.1.11. Selecionar e preparar rigorosamente os funcionários que irão prestar os serviços, encaminhando aqueles que tiverem funções profissionais devidamente registradas em suas carteiras de trabalho.

16.1.12. Nomear encarregado responsável pelos serviços, conforme descrito no subitem 4.1 do APENSO II, com o objetivo de garantir o bom andamento dos trabalhos, os quais, notando alguma irregularidade, deverão se reportar, quando necessário, ao Contratante, na pessoa do Agente Fiscal do Contrato, tomando, ainda, as providências pertinentes que a ocasião exigir.

16.1.13. Apresentar, no início dos trabalhos, relação dos empregados designados para execução do objeto junto ao CONTRATANTE, conforme descrito no APENSO II – Equipe Técnica. Esta relação deverá ser refeita e reapresentada toda vez que houver alteração no quadro de funcionários da CONTRATADA, respeitando-se as condições e exigências requeridas para a formalização do presente Contrato.

16.1.14. Os empregados designados pela CONTRATADA deverão assinar TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO de acordo com o Apenso V do Edital Licitatório, no qual se comprometem a manter sigilo sobre todas as informações que obtiverem na execução do objeto, abrangendo operações, documentação, comunicações, detalhes construtivos, equipamentos, materiais e quaisquer outros dados de propriedade do Ministério Público do Estado de Minas Gerais.

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

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

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

16.1.18. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre operações, documentação, comunicações, detalhes construtivos, equipamentos, materiais e quaisquer outros de propriedade do Ministério Público do Estado de Minas Gerais que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade.

16.1.19. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes da necessidade de manutenção do sigilo e de atenderem às normas e aos procedimentos estabelecidos pelo CONTRATANTE.

16.2. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

16.2.1. Para a execução dos serviços do presente objeto, o CONTRATANTE obriga-se a:

16.2.1.1. Efetuar os pagamentos devidos nos prazos e condições estabelecidos;

16.2.1.2. Exercer fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados;

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

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

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

16.2.1.6. Permitir o acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências do MPMG, desde que devidamente identificados, para realização dos serviços quando necessário.

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

16.2.2. As demais obrigações 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 do presente Contrato 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:

d1. 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;

d2. 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;

d3. 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;

d4. 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;

d5. Tabela de infrações sujeitas a multa:

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

I. O MPMG avaliará as condições e o impacto da violação dos termos de confidencialidade dos itens “a” e “b” da tabela acima para aplicar a multa numa escala graduada, que poderá variar de 1% até 30% de glosa do faturamento mensal, se for o caso.

II. Se a CONTRATADA utilizar indevidamente e de forma deliberada seu sistema de gestão de atendimento e chamados (SISTEMA DE SERVICE DESK), com o objetivo de distorcer a apuração dos indicadores de níveis de serviço, ficará sujeita a multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura relativa ao mês de ocorrência do evento.

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

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

e. GLOSAS: As glosas serão aplicadas sobre os descumprimentos dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (APENSO III) na fatura do mês em apuração e dos descumprimentos dos prazos das fases de Preparação/Análise do ambiente e Implantação:

e1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados a prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

e2. Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, números que expressam quantidades físicas, dias úteis. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

e3. A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço deverá ser mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviço. Deverão constar, nesse relatório, os indicadores/metadados do acordo de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão acordados entre as partes.

e4. Para mensurar esses fatores serão considerados os seguintes indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme definidos a seguir:

ICR - ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS (META: 98%) - DESCRIÇÃO: percentual de chamados resolvidos dentro dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (REQUISIÇÃO, INCIDENTE E MUDANÇA) em relação ao total de chamados recebidos no mês.

IDV – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO VoIP (META: 99,95%) - DESCRIÇÃO: percentual de disponibilidade individual do link de dados em pleno funcionamento no mês.

IDM – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO MONITORAMENTO (META: 98%) - DESCRIÇÃO: percentual de disponibilidade da solução de monitoramento em pleno funcionamento no mês.

IIS - ÍNDICE DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO (META: 100%)

PRAZO	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS
META	15%	40%	80%	100%

IAS – ÍNDICE DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇO (META 100%) - DESCRIÇÃO: Após os 120 dias iniciais relativos à implantação do projeto, a meta de atendimento para novas instalações ou mudanças de endereço será de 100%, sendo aferido mensalmente o cumprimento da obrigação considerando os prazos elencados no Catálogo de Serviço do item 2.6 do APENSO III.

e5. Caso a CONTRATADA não atinja a meta dos índices relacionados no item anterior, deverá efetuar a aplicação das glosas sobre cada indicador em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

BAIXO IMPACTO: incidirá glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

MÉDIO IMPACTO: incidirá glosa de 4% (quatro por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

ALTO IMPACTO: incidirá glosa de 6% (seis por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

e6. Os indicadores percentuais definidos, acima, podem ser acumulativos na aplicação de glosas no faturamento mensal, está limitada ao percentual máximo de 20% (vinte por cento).

INDICADOR	META	IMPACTO		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO
ICR	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IDV	99,95%	98% a < 99,95%	<98% a ≥ 95%	< 95%
IDM	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IIS	100%	95% a < 100%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IAS	100%	95% a < 100%	<95% a ≥ 90%	< 90%

e7. As métricas para os chamados de atendimento serão contadas a partir da abertura dos chamados de suporte técnico. Serão considerados para efeitos dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO exigidos no Prazo de Atendimento e o Prazo de Solução Definitiva:

PRAZO DE ATENDIMENTO: tempo decorrido entre abertura do chamado efetuado pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA, ou abertura de chamado automática efetuada pela CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de manutenção corretiva.

PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA: tempo decorrido entre à abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva recolocação do serviço em pleno estado de funcionamento.

REQUISIÇÃO: Essas são solicitações feitas pelo cliente ao time da CONTRATADA, que não causam impacto ao negócio.

INCIDENTE: É tratado como um incidente, as ocorrências que impacte no ambiente. Um incidente é um evento não planejado que pode causar uma interrupção parcial ou total da ferramenta ou ambiente, ou causar uma piora na qualidade dos serviços de TI.

e8. A TABELA ABAIXO DEFINE OS PRAZOS LIMITES:

HORAS ÚTEIS – DIAS COMERCIAIS		
CHAMADO	PRAZO DE ATENDIMENTO	PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA
REQUISIÇÃO	30 (trinta) minutos	Vide Apenso III
INCIDENTE	30 (trinta) minutos	Vide Apenso III

e9. A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA ou abertura automática de chamado pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva e aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE.

e10. A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA, quando da reunião de alinhamento de expectativas, relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico.

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 retro citado, 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 neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante;

18.6. Todas as sanções previstas neste Contrato 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 neste Contrato 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 15 (quinze) dias úteis, contado 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. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 12 (doze) meses antes do vencimento do contrato;

19.2. Após a entrega do Plano de Transição pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes;

19.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição;

19.4. O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de telefonia utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE;

19.5. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução e qualquer cópia de segurança porventura existente;

19.6. As informações existentes no CMDB da solução de telefonia utilizada são de propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato;

19.7. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que estão em sua custódia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estarão sujeitas a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente;

19.8. Ao Gestor e ao(s) Fiscal(is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia;

19.9. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis.

19.10. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência ao Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE;

19.11. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição;

19.12. Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados:

19.12.1. Registros das chamadas e seus históricos;

19.12.2. Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos e scripts; e

19.12.3. Gravações das chamadas.

20 - UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL:

Unidade Administrativa Responsável: DIRETORIA DE REDES E BANCO DE DADOS - SIAD 1091037

Servidor Gerenciador/Fiscal do Contrato: VANESSA COELHO DE OLIVEIRA

Servidor Gerenciador/Fiscal Suplente do Contrato: HENRIQUE LUIZ CORREIA DE MELO

21 - DA PROTEÇÃO E DO TRATAMENTO DE DADOS:

21.1. É dever das PARTES observar e cumprir as regras impostas pela Lei Federal n.º 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados, a respectiva finalidade específica e a consonância ao interesse público.

21.2. No presente Termo de Referência, 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 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.

21.4. As PARTES se comprometem a 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.

21.5. O CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA, diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

21.6. 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 n.º 13.709/2018.

21.7. As PARTES deverão comunicar imediatamente entre si, ao titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no artigo 48 da Lei Federal n.º 13.709/2018.

21.8. As PARTES ficam obrigadas a indicar encarregado pela proteção de dados pessoais, ou preposto, para comunicação sobre os assuntos pertinentes à Lei n.º 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores.

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 encontra-se informada nos autos do processo pela DGCL, conforme Mapa de Preços atualizado.

23 – DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

A adequação orçamentária encontra-se informada no anexo I do Edital (Minuta de Contrato).

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

Nome: VANESSA COELHO DE OLIVEIRA

HENRIQUE LUIZ CORREA DE MELO

FLÁVIO HENRIQUE EVARISTO GOMES

Cargo: OFICIAL DE TELECOMUNICAÇÕES

ASSESSOR ADMINISTRATIVO III

ANALISTA DE SUPORTE

Unidade Administrativa:

DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS

DIRETORIA DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Nome: RODRIGO OTÁVIO XAVIER DE PAIVA

Cargo: COORDENADOR II

Unidade Administrativa: DIRETORIA DE REDES E BANCO DE DADOS

APENSO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

1.1. Deverá ser realizada a portabilidade sem custos adicionais das 2.394(duas mil, trezentos e noventa e quatro) linhas telefônicas já utilizadas pelo MPMG. Vale ressaltar que até a efetiva implantação da solução, o quantitativo citado poderá sofrer modificações.

1.2. A solução deverá permitir, no mínimo, 7.000 (sete mil) linhas telefônicas/DDR durante a vigência contratual.

1.3. Deverão ser fornecidos de imediato 4.189 (quatro mil, cento e oitenta e nove) aparelhos de telefonia IP bem como 4.189 (quatro mil, cento e oitenta e nove) licenças para atendimento ao quantitativo de linhas telefônicas existentes e suas extensões;

1.4. Caso não seja possível a portabilidade de todos os números solicitados no item 1.1, a CONTRATADA deverá propor alternativas, em comum acordo com o CONTRATANTE, para a resolução do(s) problema(s) no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, sem ônus para a CONTRATANTE;

1.5. A conexão com o servidor da(s) operadora(s) deverá ser realizado através da Internet. O serviço de Internet será de responsabilidade da CONTRATANTE.

1.6. O sistema deve ser dimensionado para tráfego médio de 200.000 (duzentos mil) minutos de conversação por mês com duração média de 3 (três) minutos por chamada e prevendo a possibilidade de ampliação.

1.7. Não haverá custos de tarifação, uma vez que a prestação dos serviços de VOIP deverá prover ligações ilimitadas para qualquer linha móvel ou fixa de qualquer parte do país, sendo custeado com valor único através do licenciamento de ramais.

2. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TELEFONIA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA

2.1. DA CENTRAL IP

2.1.1. Fornecer solução de central única de telefonia IP, baseada em IP/SIP;

2.1.2. A solução de PABX deverá ser baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), conforme RFC 3261;

2.1.3. Todos os elementos integrantes da solução deverão ser instalados com sua versão mais estável e atualizada de *software/firmware* e devem ter cobertura por meio de contrato de garantia de suporte e atualização de versão durante a vigência do contrato;

2.1.4. Deverá suportar roteamento das chamadas oriundas da rede pública de telefonia (PSTN), de outros sistemas internos interligados via IP, ou de dispositivos SIP integrados à rede;

2.1.5. A Central Telefônica IP deve ser capaz de permitir registro de, no mínimo, 7.000 (sete mil) ramais IP;

2.1.6. As licenças devem ser intercambiáveis entre Softphones ou Aparelhos IP;

2.1.7. A solução de PABX IP poderá permitir a instalação de até 10 gateways remotos, do mesmo fabricante do PABX, integrados de tal forma que o plano de numeração, as licenças e as funcionalidades sejam totalmente compartilhadas entre estes gateways;

2.1.8. Os gateways remotos devem permitir o modo de sobrevivência local no caso de falha de comunicação com o PABX principal;

2.1.9. O gerenciamento da Solução de Telefonia deve ser centralizado;

2.1.10. O sistema deve permitir acesso remoto, possibilitando realizar programação de dados (configurações) alteráveis pela interface de configuração do sistema;

2.1.11. Deve suportar integrações com serviços de rede DHCP, DNS, NTP (NTP ou SNTP).

2.2. REDUNDÂNCIA

2.2.1. O sistema deverá ser instalado com redundância em site principal e site secundário, devendo operar de forma integrada, no modo ATIVO – ATIVO ou ATIVO – STANDBY, assegurando que na falha de um dos dois sites, não haja interrupção na comunicação das ligações telefônicas.

2.2.2. O provimento da redundância deverá ser de tal modo que no caso de falha do equipamento instalado em um dos sites, o site que permanecer ativo possa manter o serviço de telefonia IP operacional, garantindo, no mínimo ligações ramal - ramal e realização de chamadas para o STFC (ainda que de acordo com o tipo de falha não seja possível receber chamadas do STFC).

2.2.3. A redundância deverá estar disponível para todos os ramais, de forma que, no caso de falha no dispositivo de gerenciamento e controle de chamadas principal, não haja interrupção do pleno funcionamento dos ramais.

2.2.4. Caso haja falha de energia elétrica e/ou de internet localmente, em algum dos nossos endereços, o sistema deverá possibilitar o direcionamento da linha telefônica para celulares previamente cadastrados para tal finalidade.

2.3. SEGURANÇA

2.3.1. O sistema deverá ser capaz de prover criptografia para todas as comunicações IP – tanto no tráfego de chamadas quanto no tráfego de informações de monitoramento e demais dados, entre terminais, entre terminais e controlador de chamadas, entre terminais e gateway.

2.3.2. Para criptografia da mídia nos ramais IP e troncos IP, deve ser capaz de usar padrão AES 128 bits, AES 256 bits ou equivalentes, com troca de chaves de criptografia a cada chamada realizada.

2.3.3. O sistema deverá suportar o protocolo Secure Real Time Transport Protocol (SRTP).

2.4. FACILIDADES DE TELEFONIA COMUNS A TODOS OS USUÁRIOS

2.4.1. A solução deverá possuir as seguintes facilidades para todos os usuários:

2.4.1.1. O sistema deverá possuir plano de numeração flexível com possibilidade de numeração dos ramais de até 8 dígitos;

2.4.1.2. Interligação automática entre ramais;

2.4.1.3. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;

2.4.1.4. Interligação dos ramais com a rede pública, segundo suas classes de serviços;

2.4.1.5. Transferência nas chamadas de entrada, saída e internas (ramais/ramais);

2.4.1.5.1. Possibilidade de transferência de chamada com ou sem anúncio;

2.4.1.6. Música de espera personalizável para chamadas retidas e quando em processo de consulta e transferência de ramais;

- 2.4.1.6.1. Possibilidade de toques diferenciados para chamadas internas e externas;
- 2.4.1.7. Os ramais de um grupo consecutivo (grupo de busca) poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.
- 2.4.1.8. Captura de chamados em grupo, individual e entre grupos.
- 2.4.1.9. Possibilidade de criação de grupos de buscas de ramais.
- 2.4.1.10. Chamadas de retorno automático para ligações ramal a ramal, tanto no caso de não atendimento como no caso de ocupado.
- 2.4.1.11. Redirecionamento (siga-me) de chamadas internas e externas de modo que todos os ramais do sistema possam desviar as ligações de seu ramal para outro número, com possibilidade de restrição em relação ao número chamado.
- 2.4.1.12. Discagem abreviada, de modo a simplificar o processo de discagem para determinados números, associando esses números com códigos de poucos dígitos, facilitando assim a realização de chamadas.
- 2.4.1.13. Repetição do último número discado.
- 2.4.1.14. Repetição automática de chamada quando o número de telefone pretendido estiver disponível, caso esteja ocupada ou não tenha sido atendido.
- 2.4.1.15. Chamadas de entrada através da de discagem direta de ramal (DDR).
- 2.4.1.16. Identificação ou supressão do número do chamador e do nome do chamador.
- 2.4.1.17. Serviço noturno, ou seja, apresentação de mensagem em resposta automática de chamadas a ser ativada em horários pré-definidos.
- 2.4.1.18. Restrição de chamada individual (cadeado eletrônico), de modo que chamadas específicas (locais, nacionais, internacionais ou de celular) num ramal sejam habilitadas ou desabilitadas por meio de uso de senha.
- 2.4.1.19. Prover reconhecimento do número telefônico do chamador IAN (Identificação Automática do Número), inclusive em chamadas corporativas, apresentando-os nos aparelhos com display (LCD) e softphones.

2.5. RAMAIS MÚLTIPLOS

- 2.5.1. Permitir que o mesmo número de ramal seja utilizado em até 3 dispositivos simultaneamente, podendo ser atendido em qualquer um deles, sem restrição quanto ao tipo de dispositivo.
- 2.5.2. Permitir após o estabelecimento da chamada que os demais dispositivos parem de tocar ou que possa ser comutada para qualquer outro dispositivo sem interrupção da chamada.
- 2.5.3. Permitir a utilização de número único para realizar e receber chamadas, fazendo roteamento das chamadas de acordo com as preferências do usuário.

2.6. RAMAIS DE CHEFIA E SECRETARIA

- 2.6.1. Permitir a constituição de grupos entre ramais do chefe e da secretária, de modo que as chamadas destinadas ao chefe sejam encaminhadas primeiro ao ramal da secretária, para que a mesma possa realizar a transferência.
- 2.6.2. Permitir a visualização do status do ramal do chefe pela secretária.
- 2.6.3. Permitir a um chefe acessar outro chefe sem passar pela secretária.

2.7. BLOQUEIO DE CHAMADAS

- 2.7.1. Permitir bloqueio de chamadas de entrada e/ou saída com lista de números não permitidos, criado para limitar o ramal na realização de determinadas chamadas, celulares, DDD, DDI, 0300, 0900, dentre outros.

2.8. URA

- 2.8.1. Consiste no fornecimento de teleatendimento eletrônico receptivo de chamadas, por meio do equipamento URA – Unidade de Resposta Audível, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, com portas de URA como canais de entrada, utilizando-se de árvore de atendimento a ser definida pela CONTRATANTE;
- 2.8.2. A solução ofertada deve possibilitar a inserção de mensagens gravadas diretamente pela CONTRATADA ou pela CONTRATANTE, previamente aprovadas pelo MPMG;

2.8.3. A CONTRATADA deverá realizar alterações na(s) árvore(s) da(s) URA(s) sempre que previamente solicitado pela CONTRATANTE;

2.8.4. Eventual necessidade de melhorias tecnológicas na(s) URA(s), serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE;

2.8.5. A Unidade de Resposta Audível (URA): disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, incluindo feriados locais e nacionais.

2.8.6. Consiste no fornecimento de teleatendimento eletrônico receptivo de chamadas, por meio do equipamento URA– Unidade de Resposta Audível, a ser disponibilizado pela CONTRATADA.

3. SOFTWARE DE ENCAMINHAMENTO DE CHAMADAS

3.1. A solução deve permitir a análise de cifras possibilitando a tomada de decisões no que se refere ao destino das chamadas geradas, ou seja, no momento da geração de uma chamada, o sistema deve ser capaz de decidir se a chamada será externa à rede de voz (STFC) ou trata-se de uma chamada para ramal (DDR) dentro da rede, ou ainda através da interligação com outra rede que esteja integrada à solução. O sistema deve permitir a avaliação do número discado e possibilitar a análise de até 16 cifras.

3.2. Possibilitar o roteamento de chamadas por caminhos alternativos, caso o caminho padrão esteja indisponível ou com todos os canais ocupados.

4. CONSOLE (MESA) DA OPERADORA

4.1. A Contratada deverá fornecer 2(dois) consoles (mesa) de operadora (telefonista). O console (mesa) deve vir equipado com fone de cabeça leve tipo “headset” com microfone e ajuste do volume e recepção e teclado fazendo uso do teclado numérico do microcomputador PC. O equipamento a ser utilizado como console (mesa) da operadora deve ser um terminal com interface USB, baseado em microcomputador PC com monitor colorido (a ser fornecido pelo MPMG).

4.2. A Contratada deverá apresentar em sua proposta a configuração mínima necessária do microcomputador PC para que o MPMG possa disponibilizá-lo.

4.3. O Console (mesa) da Operadora deverá possuir interface gráfica amigável que permita o controle visual dos seguintes estados: terminal discando, bloqueado, terminal em conversação, terminal em repouso, terminal ocupado, terminal chamando, terminal inativo, chamada entrante, chamada sainte, chamada estacionada.

4.4. O console de operadora deverá ter no mínimo as seguintes facilidades:

4.4.1. Possuir software agenda para, pelo menos, 1.000 (hum mil) números;

4.4.2. Transferência de chamadas de entrada não DDR para posição de operador;

4.4.3. Retenção em fila para chamadas de entrada não DDR, quando não for possível aos operadores atendê-la imediatamente;

4.4.4. Sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento prioritário de ligações internas e externas;

4.4.5. Visualização do ramal chamado;

4.4.6. Identificação dos números entrantes “chamadores” na fila da operadora;

4.4.7. Transferência das Chamadas de entrada pela operadora, com ou sem anúncio;

4.4.8. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação da telefonista;

4.4.9. Chamadas em Espera – o ramal deve ter a opção de configuração de chamada em espera. Quando a operadora transferir uma chamada para um ramal e este estiver ocupado, o sistema emite música padrão. Assim que o ramal desocupar, a chamada é atendida;

4.4.10. Retorno Automático à Mesa – o sistema deve permitir a Operadora ser conectada automaticamente ao assinante externo (ou assinante externo ser transferido para a fila da Operadora em música) quando o ramal não atender a chamada ou estiver ocupado após um intervalo de tempo programável, por ramal, contados a partir da transferência da ligação externa ao ramal;

4.4.11. Intercalação pela Telefonista – deve ter a possibilidade de intercalação, compartilhando a chamada em curso e, avisando ao ramal da urgência da chamada externa. Um sinal de advertência deve ser transmitido ao circuito de conversação do ramal antes da operadora entrar no mesmo, a fim de advertir os interlocutores;

4.4.12. Retorno de Ligação à Operadora (chamada em cadeia) – a critério da operadora, deve ser possível fazer com que uma ligação retorne à mesma para que seja reencaminhada a outro ramal;

4.4.13. Repetição do Último Número Discado – o Console (mesa) da Operadora deve estar preparado para efetuar chamada repetindo o último número discado;

4.4.14. Serviço Noturno – as ligações entrantes para o ramal chave do PABX deve ser transferidas automaticamente para um ramal, um grupo de ramais ou para uma mensagem de, pelo menos, 1 (um) minuto a ser escolhida pela operadora.

4.4.15. Controle de Ligações Não Atendidas – onde as ligações não atendidas pela operadora, após 20 (vinte) segundos, possam ser redirecionadas para um ramal predeterminado.

5. SISTEMA DE GRAVAÇÃO

5.1. A Contratada deve fornecer sistema que permita gravação de 20 (vinte) canais simultâneos de ramais com as seguintes características:

5.1.1. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações, possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;

5.1.2. A programação do sistema de gravação deve ser realizada através de software, via interface de gerenciamento;

5.1.3. Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como Windows 8, Windows 10, Windows 11;

5.1.4. O sistema deve estar dimensionado para suportar 20.000 (vinte mil) horas de gravação em HD de áudio de chamadas na solução ofertada;

5.1.5. Deve ser possível controlar o acesso às gravações;

5.1.6. A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no HD deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;

5.1.7. Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução em kit multimídia;

5.1.8. Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.

5.1.9. Deverá oferecer a possibilidade de realização de backup das gravações;

5.1.10. O sistema de backup deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação amigável, possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backup de dados;

5.1.11. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de login, desta forma, restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha.

5.1.12. A interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve disponibilizar ao administrador:

5.1.12.1. Consulta de backups realizados, agendados e/ou em andamento;

5.1.12.2. Cadastro de backups para início imediato ou agendado;

5.1.12.3. Restauração de backups.

6. SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

6.1. Deve ser fornecido um sistema de gerenciamento e manutenção que poderá ser acessado pela equipe de TI do MPMG, que permita gerenciar todos os elementos do projeto fornecido pela CONTRATADA, tais como: sistema de comunicação IP, gateways de voz e terminais telefônicos IP.

6.2. Deve fornecer um cliente baseado em GUI (Graphical User Interface), bem como interface baseada em web para permitir que o administrador gerencie a solução de qualquer PC através de um navegador web.

6.3. Deve permitir a criação de diversos logins de administradores, cada um com um perfil determinado para acesso à ferramenta de gerenciamento e manutenção.

6.4. O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deverá fazer parte da solução hospedada em nuvem e deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:

6.4.1. Configuração das facilidades de ramais;

- 6.4.2. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);
- 6.4.3. Cadastramento de senhas e contas;
- 6.4.4. Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera;
- 6.4.5. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;
- 6.4.6. Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária.
- 6.4.7. Visualizar interfaces gráficas de usuário, para dados, serviços e configurações de rede;
- 6.4.8. Realizar configurações de Data, Hora, fuso horário e horário de verão.

7. REQUISITOS DE TRÁFEGO TELEFÔNICO

- 7.1. Todo tráfego telefônico, chamadas locais e longa distância nacional e internacional, caso existam, tanto para fixo como para móvel, deve ser encaminhado através da rede STFC da contratada, seguindo a regulamentação vigente da Anatel;
- 7.2. Tarifação por ramal; conta detalhada por ligações fixo-móvel, fixo-fixo e a cobrar;
- 7.3. Tráfego Ilimitado por ramal para todas as chamadas Locais e Longa Distância Nacional, destinos para terminais fixos ou móveis (VC1, VC2 e VC3), com tarifação flat por ramal.
- 7.4. Os custos para o tráfego telefônico a Rede Pública de Telefonia Comutada – RPTC, conforme descritos nos itens acima deverão estar incluídos na licença do ramal.

8. SISTEMA DE TARIFICAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM CENTRALIZADO

- 8.1. A CONTRATADA deverá fornecer em conjunto com a Solução de Telefonia, sistema compatível de tarifação e análise de bilhetagem centralizado via Web, capaz de atender a todos os requerimentos descritos nos próximos itens:
 - 8.1.1. O sistema deve possuir interface Web para realização de cadastros e relatórios. O acesso a estas informações deverão estar disponível mediante utilização de login e senha;
 - 8.1.2. O Sistema de Tarifação e Bilhetagem deve ser disponibilizado com uma licença de acesso simultâneo de no mínimo 5 (cinco) usuários, para uso dos administradores do sistema;
 - 8.1.3. O sistema deverá realizar o gerenciamento e tarifação de todos os sites;
 - 8.1.4. O sistema deverá permitir monitoração em todos os níveis e análise do desempenho do sistema através de relatórios gerenciais a serem disponibilizados;
 - 8.1.5. Os relatórios a serem disponibilizados pelo Sistema de Tarifação e Bilhetagem devem, obrigatoriamente, ser apresentados em português e conter, no mínimo, as seguintes informações:
 - 8.1.5.1. Chamadas Saintes por Ramal;
 - 8.1.5.2. Totalizador de Chamadas Saintes por centro de custo e conta;
 - 8.1.5.3. Listagem de Chamadas Saintes por Site Origem;
 - 8.1.5.4. Listagem de Chamadas Saintes por Site Destino;
 - 8.1.5.5. Listagem de Chamadas Entrantes não atendidas por ramal;
 - 8.1.5.6. Listagem de Chamadas Entrantes por Ramal;
 - 8.1.5.7. Número do assinante chamado em ligação urbana, DDD e DDI (quando houver sinalização);
 - 8.1.5.8. Número do ramal que originou a chamada;
 - 8.1.5.9. Data de início da chamada;
 - 8.1.5.10. Hora de início da chamada;
 - 8.1.5.11. Duração da chamada.
 - 8.1.6. O sistema deve efetuar a bilhetagem automática e em tempo real de todas as chamadas. Os bilhetes devem ser gravados em memória não volátil, oferecendo segurança e confiabilidade a seu usuário.

- 8.1.7. A solução de tarifação deverá permitir a visualização de consultas e relatórios em tela, bem como a impressão, gravação e exportação em diversos formatos de arquivo, como xls, PDF e txt;
- 8.1.8. O sistema deve permitir trazer um ranking dos números mais discados, ramais que mais utilizam os serviços de telefonia, unidades que mais utilizam os serviços de telefonia;
- 8.1.9. O sistema deve permitir que as consultas sejam filtradas e classificadas por campos;
- 8.1.10. O sistema deve permitir o envio de relatórios via e-mail;
- 8.1.11. O sistema deve permitir a geração de relatórios unificados de chamadas originadas em diversos serviços (local, DDD, DDI, celular);
- 8.1.12. O sistema deve permitir o cadastro da estrutura organizacional da empresa em vários níveis e tirar relatórios de chamadas por nível.
- 8.1.13. O acesso ao sistema de tarifação deverá ser feito mediante uso de senha.

9. SOFTWARE EMULADOR DE APARELHO TELEFÔNICO IP (SOFTPHONE)

- 9.1.** A solução PABX IP deve estar licenciada para a utilização de softphone IP para plataforma PC Windows com tecnologia proprietária sem custo adicional, para todos os usuários, ou seja, todos usuários poderão utilizar o softphone do mesmo fabricante da central telefônica sem custo ou licenciamento adicional;
- 9.2.** O softphone deverá permitir completa interoperabilidade com a solução PABX IP ofertada, possibilitando ao usuário operar como um ramal, utilizando todas as funcionalidades previstas para este;
- 9.3.** Este software deve possuir as seguintes características mínimas:
 - 9.3.1. Instalação simples e fácil;
 - 9.3.2. Interface gráfica em idioma português;
 - 9.3.3. Permitir instalação em microcomputador do tipo PC;
 - 9.3.4. Devem ser compatíveis com plataformas Windows, MAC, Android e IOS;
 - 9.3.5. Touch-tones (DTMF);
 - 9.3.6. Tecla FLASH ou equivalente para acesso a facilidades, dentre elas, transferência e conferência;
 - 9.3.7. Registro em SIP Proxy;
 - 9.3.8. Discar/Rediscar/Derrubar;
 - 9.3.9. Seleção automática de codec;
 - 9.3.10. Identificador de chamadas;
 - 9.3.11. Mudo;
 - 9.3.12. Níveis de Microfone e Speakers;
 - 9.3.13. Agenda;
 - 9.3.14. Atualização automática.
 - 9.3.15. Somente a Central de Atendimento STI poderá fazer a instalação do SOFTPHONE da CONTRATADA por questões de segurança de acesso aos computadores institucionais. Havendo necessidade, a CONTRATADA deverá apoiar neste processo sem qualquer custo.

10. SOFTPHONE PARA TELEFONE MÓVEL CELULAR

- 10.1.** A Contratada deverá indicar aplicativo(s) para celular com sistema operacional Android e iOS, que possam ser utilizados em conjunto com o sistema e que sejam gratuitos.

11. APARELHO TELEFÔNICO IP

- 11.1.** A Contratada deverá fornecer aparelhos telefônicos IP que deverão contemplar as seguintes características mínimas:
 - 11.1.1. Cores neutras com predominância preta ou grafite, material resistente e fácil utilização.

11.1.2. Todas as informações apresentadas no visor dos aparelhos telefônicos da Solução deverão estar em língua portuguesa, escrito e falado no Brasil, exceto termos usuais, como: "mute", "callback", etc.

11.1.3. Possuir suporte a PoE (Power Over Ethernet) padrão 802.3af, e possuir alimentação através de fonte externa (fornecida juntamente com o aparelho – bivolt – 110/127V e 220/240V);

11.1.4. Possuir 2(duas) interfaces Gigabit Ethernet de 10/100/1000 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado com conectorização RJ-45;

11.1.5. Deverá suportar configuração de DHCP (IP dinâmico) e/ou configuração manual de IP Fixo.

11.1.6. Deverá ter no mínimo: teclas para 2 linhas com LED e 2 contatos SIP, 4 teclas programáveis, 3 teclas (navegação, menu), teclas de função exclusivas para: MUTE (silenciar), HEADSET (fones), TRANSFER (transferência), CONFERENCE (conferência), REDIAL (rediscar), SPEAKERPHONE (viva-voz), MESSAGE (mensagem), HOLD (espera).

11.1.7. Permitir a utilização de monofone ou headset;

11.1.8. Deverá possuir teclas de controle de volume (up and down);

11.1.9. Tela LCD Monocromática, tamanho mínimo de 132 x 48 pixels de resolução com luz de fundo.

11.1.10. Deverá possuir teclas programáveis de discagem rápida e rediscagem do último número discado;

11.1.11. Deverá suportar cancelamento de eco;

11.1.12. Deverá permitir que o usuário configure toque de chamada diferenciado a depender do número que está ligando (chefe, diretor. etc.).

11.1.13. Deverá suportar login/logout do telefone pelo próprio usuário.

11.1.14. Deverá suportar chamada em espera.

11.1.15. Deverá suportar audioconferência.

11.1.16. Deverá suportar discagem rápida e rediscagem.

11.1.17. Deverá suportar notificação de chamadas perdidas.

11.1.18. Deverá suportar desvio de chamada quando ocupado ou quando não atendida.

11.1.19. Deverá suportar a funcionalidade do tipo “siga-me”.

11.1.20. Deverá suportar estacionamento de chamadas.

11.1.21. Deverá suportar captura de chamadas em um grupo de captura pré-definido.

11.1.22. Deverá possuir histórico de chamadas e lista de contatos.

11.1.23. Deverá possuir identificador de chamadas.

11.1.24. O aparelho deverá possuir certificação da ANATEL.

11.1.25. Permitir atualização de software via LAN, através do Sistema de Gerenciamento e Manutenção do Sistema

11.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar manual dos aparelhos ofertados na solução em versão digital.

11.3. Os aparelhos deverão ser fornecidos com *patchcords* com no mínimo 1,5 (um metro e meio) de comprimento, com especificação mínima CAT5e.

11.4. Os aparelhos telefônicos fornecidos deverão ser do mesmo fabricante da solução ofertada ou homologada por ele, conforme exigência do item 8.2.3 do Termo de Referência.

11.5. Os aparelhos fornecidos, inicialmente, pela Contratada deverão ser do mesmo modelo. Na eventualidade de substituição de aparelhos no decorrer do contrato, serão permitidos modelos diferentes no caso de os iniciais não estarem em fabricação, sempre atendendo as especificações exigidas.

12. SERVIÇO DE 0800 - TRIDÍGITO

12.1. O Ministério Público de Minas Gerais possui o tridígito: 127, conforme definido pela ANATEL para uso dos Ministérios Públicos;

12.2. Atualmente, o serviço de tridígito é vinculado a um número 0800 que direciona as ligações para um número DDR específico;

12.3. O tridígito e o 0800 funcionam como uma máscara do número DDR correspondente;

12.4. Para o serviço de 0800, teremos a assinatura e as chamadas entrantes: ligações origem local: fixo-fixo e móvel-fixo e origem longa distância: fixo-fixo e móvel-fixo, conforme itens: 10, 11, 12, 13 e 14 da tabela do **Item – 4 DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, QUANTITATIVOS, CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD E VALOR REFERENCIAL UNITÁRIO E TOTAL** do Termo de Referência.

13. GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

13.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente planilha demonstrativa de utilização dos serviços e instalações, discriminados por unidades atendidas.

13.2. A CONTRATADA deverá entregar relatórios mensais dos resultados dos serviços prestados, com análise crítica clara elaborada pelos times técnicos da CONTRATADA, contendo ao menos:

13.2.1. Volume de chamado abertos e fechados;

13.2.2. Tempo médio para conclusão de chamados;

13.2.3. Quantitativo de unidades atendidas discriminando as ocorrências.

13.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web de acesso via Internet que permitirá à CONTRATANTE efetuar acompanhamento da gestão dos acessos VoIP.

13.4. O acesso ao portal deverá ser realizado mediante login, com uso de senha pessoal, para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta.

13.5. O portal deverá conter *dashboards* para acompanhamento em tempo real apresentando pelo menos as seguintes informações:

13.5.1. Disponibilidade da solução, apresentando para um período pré-determinado, o tempo de indisponibilidade da plataforma;

13.5.2. Disponibilidade de cada ramal telefônico, com indicação de status/cor, por exemplo: disponível/verde, ocupado/vermelho, indisponível/cinza;

13.5.3. Deverá permitir a visualização de todos os ramais telefônicos da solução, com identificação do seu número, setor, local e data de instalação;

13.5.4. Visualização de todas as chamadas em curso, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local (fixo e móvel) e LDN(fixo e móvel));

13.5.5. Visualização do consumo de minutagem, por perfil de tráfego (ramal-ramal, local (fixo e móvel) e LDN(fixo e móvel)).

14. CAPACITAÇÃO

14.1. A Contratada, após a conclusão dos serviços de instalação e implantação do sistema de telefonia objeto desta licitação, deverá, independentemente das obrigações decorrentes de manutenção da solução, oferecer treinamento para no mínimo 5 (cinco) colaboradores indicados pelo MPMG, em uma das seguintes modalidades:

14.2. A capacitação deverá abordar, no mínimo, os seguintes assuntos:

14.2.1. Principais Recursos e Configuração do Sistema;

14.2.2. Configuração de aparelhos IP, instalação e configuração de softphones (Windows e móvel);

14.2.3. Configuração de contas de usuário, incluindo privilégios e demais dados de cadastro, pesquisa e usuários;

14.2.4. Sistema de Tarifação:

14.2.4.1. Emissão de relatórios e pesquisas;

14.2.4.2. Configuração de envio automático de relatórios;

14.2.4.3. Configurações gerais do sistema;

14.2.5. Sistema de Gravação:

14.2.5.1. Configuração;

14.2.5.2. Resgate de gravações.

14.2.6. Sistema de Gravação:

14.2.6.1. Toda despesa decorrente dos treinamentos (instrutores, elaboração do material didático, deslocamento e hospedagem dos instrutores, etc.) será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;

14.2.6.2. Ao final da capacitação, os colaboradores devem estar aptos a administrar a solução através da plataforma e ter condições de atuarem como multiplicadores do conhecimento obtido, dando suporte aos demais usuários no uso dos recursos de telefonia e comunicações unificadas;

14.2.6.3. A CONTRATADA deverá emitir para os participantes, sem ônus adicional para o MPMG, certificado oficial de conclusão, no qual deverá constar o nome, participante, data, local e carga horária. A cópia desses certificados deverá acompanhar a nota fiscal para o devido pagamento;

APENSO II - EQUIPE TÉCNICA

1. CRITÉRIOS GERAIS

1.1. A equipe de profissionais da **CONTRATADA** deverá ser adequadamente dimensionada em termos qualitativos e quantitativos, sendo capaz de executar todos os serviços contratados, observando as normas, procedimentos, qualidade esperada e dentro dos Níveis Mínimos de Serviços estipulados para a contratação.

1.2. É de responsabilidade da **CONTRATADA** todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e inclusive aqueles decorrentes da prestação de serviços dos seus profissionais como deslocamento, diárias e despesas com alimentação.

1.3. Não será exigido dedicação exclusiva ao contrato para nenhum profissional, de qualquer perfil. O foco será no serviço a ser prestado, independente de qual profissional o fizer, respeitando os acordos de níveis de serviço e prazos, além do padrão de atendimento definido.

1.4. Deverão ser afastados e substituídos pela **CONTRATADA**, os profissionais alocados no contrato que:

- a) Não atendam às qualificações exigidas para o perfil que irá atuar;
- b) Apresentem nível de serviço considerado inadequado conforme contrato;
- c) Apresentem problemas de má conduta e/ou postura nos atendimentos efetuados no MPMG;
- d) Utilizem inadequadamente os procedimentos, fluxos de trabalho e ferramenta informatizada formalizados e homologados junto ao MPMG;
- e) Utilizem inadequadamente os recursos eventualmente fornecidos pelo MPMG.

1.4.1. Os profissionais que não atendam às exigências do contrato não poderão mais prestar os serviços contratados em prazo a ser determinado pelo MPMG, conforme severidade observada no desempenho das funções ou conduta.

1.4.1.1. A eventual reposição do profissional deverá ocorrer com a prioridade devida, sem prejuízos para a prestação dos serviços.

1.4.2. A **CONTRATADA** é responsável pela preparação e repasse de conhecimento em relação aos serviços executados para o novo profissional incluído ou substituído.

1.5. Todos os profissionais da **CONTRATADA** ou, sendo o caso, **SUBCONTRATADA**, alocados para atendimento ao **MPMG**, inclusive durante a fase de *rollout*, deverão sempre estar identificados através de uniformes e crachás padronizados, que serão fornecidos por ela, além de zelar pela boa apresentação e normas de comportamento.

1.5.1. Entende-se como uniforme camisa convencional com logomarca da **CONTRATADA**, que poderá ser diferenciada conforme o ambiente no qual o profissional prestará os serviços.

1.5.2. O uso do uniforme é facultativo aos profissionais de perfis 1, 2, 3 e 4.

1.6. A **CONTRATADA** se obriga a cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas, padrões preconizados e os regulamentos disciplinares do **MPMG**.

1.7. O horário da prestação dos serviços dos profissionais da **CONTRATADA** deverá respeitar a carga horária máxima permitida em lei.

1.7.1. A **CONTRATADA** responderá pela frequência dos seus profissionais, exercendo o devido controle sobre a assiduidade e pontualidade destes, garantindo a prestação dos serviços exigida no objeto do contrato.

2. DOS PERFIS PROFISSIONAIS

2.1. A equipe técnica deverá possuir, no mínimo, os perfis profissionais descritos na tabela abaixo, atendendo, na íntegra, as qualificações necessárias.

2.1.1. Tabela de perfis profissionais da **CONTRATADA**:

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA
PERFIL 1 Nomenclatura Preposto	Escolaridade desejável
	Curso superior ou pós-graduação nas áreas de direito, administração, contabilidade, TELECOM ou TI.
	Habilidades comportamentais desejáveis
	. Gestão e liderança de pessoas e equipes;
	. Administração de conflitos;
	. Comprometimento com prazos e qualidade;
	. Dinamismo e organização;
	. Flexibilidade.

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA
PERFIL 2 Nomenclatura CBO Gerente de projetos de tecnologia da informação Código CBO 1425-20	Escolaridade
	Curso superior em gestão de projetos, administração, TI, TELECOM, engenharia ou pós-graduação nas áreas de projetos, gestão ou MBA.
	Experiência
	Mínima de 6 (seis) meses na função de gestão de projetos.
	Habilidades comportamentais desejáveis
	. Gestão e liderança de pessoas e equipes;
	. Administração de conflitos;
	. Comprometimento com prazos e qualidade;
	. Dinamismo e organização;
	. Flexibilidade.
	Certificações obrigatórias
	. Gerenciamento de projetos

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA
PERFIL 3	Experiência

15/04/2025, 15:32	SEI/MPMG - 8775112 - Contrato
Nomenclatura CBO Analista de redes e de comunicação de dados Código CBO 2124-10 OU Nomenclatura CBO Analista de suporte computacional Código CBO 2124-20	. Mínima comprovada de 6 (seis) meses na função de gestão de suporte, serviços de TIC, TELECOM, gestão de projetos ou similar. Compatível com nível Pleno. . Experiência mínima comprovada de 6 (seis) meses em implantações de solução VoIP. Escolaridade mínima: Curso superior nas áreas de TI, gestão de projetos ou gestão de serviços, TELECOM ou curso superior em qualquer área com especialização (mínimo de 360h) nas áreas de TI, gestão de projetos, gestão de serviços ou redes. Habilidades comportamentais: . Administração de conflitos; . Comprometimento com prazos e qualidade; . Interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo; . Facilidade de relacionamento interpessoal; . Dinamismo e organização.

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA
PERFIL 4 Nomenclatura CBO (similar)	Experiência

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA
Assistente Administrativo Código CBO 4110-10	Mínima de 6 (seis) meses na função de gestão de organização e métodos, qualidade de serviços, processos, projetos, gestão de serviços de TIC, governança de TI, assistente administrativo, suporte ou função similar - compatível com nível júnior.
	Escolaridade mínima
	Ensino médio completo.
	Conhecimentos específicos
	. Internet (Web, Correio Eletrônico);
	. Aplicativos de escritório (Microsoft Word, Excel);
	. Conhecimento de processos, procedimentos e relatórios de desempenho operacional;
	. Conhecimento de ferramentas de gestão de qualidade e ITSM;
	. Conhecimentos em gestão de pessoas e resolução de conflitos.
	Habilidades comportamentais
	. Administração de conflitos;
	. Comprometimento com prazos e qualidade;

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA
	. Interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo;
	. Facilidade de relacionamento interpessoal;
	. Dinamismo e organização;
	. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
	. Flexibilidade.
	Certificações obrigatórias
	-

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA
PERFIL 05 Nomenclatura CBO Técnico de telecomunicações (telefonia) Código CBO 3133-15	Experiência
	mínima de 6 (seis) meses, compatível com nível pleno, na função de técnico de suporte, técnico de Telecom ou função similar ao objeto do contrato;
	Escolaridade mínima

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA
	Curso técnico em TI, eletrônica, eletroeletrônica, telecomunicação, tecnólogo em TI ou curso superior na área de TI (mínimo 50% concluído).
	Conhecimentos específicos
	. Instalação e configuração de equipamentos de microinformática;
	. Instalação e configuração de ativos de telefonia;
	. Avançado em aplicativos de escritório (pacote Microsoft 365 - Teams, One Drive, Word, Excel)
	. Avançado em internet (navegadores) e correio eletrônico e antivírus.
	. Cabeamentos de Telecom e de redes
	Habilidades comportamentais
	. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que estejam fora dos procedimentos e rotinas habituais de trabalho.
	. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos.
	. Ter dinamismo para atuar com atendimento a promotores e usuários.
	. Ser comprometido com os padrões de atendimento.

PERFIL	QUALIFICAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA
	. Importante: ter boa expressão verbal, sem gírias e vícios de linguagem.
	Certificações obrigatórias
	-
	Requisitos adicionais
	Disponibilidade para viagens aos profissionais da equipe volante.

2.2. É desejável que todos os profissionais da **CONTRATADA**, possuam conhecimentos específicos e habilidades comportamentais listadas anteriormente, e as habilidades pessoais necessárias para o exercício da função, tais como:

- a) Facilidade de comunicação, fluência verbal;
- b) Bom relacionamento interpessoal, cortesia;
- c) Equilíbrio emocional;
- d) Proatividade, criatividade, iniciativa;
- e) Clareza, objetividade;
- f) Organização;
- g) Espírito de equipe;
- h) Postura profissional;
- i) Discrição;
- j) Interesse e disponibilidade;
- k) Capacidade de aprendizado;
- l) Boa redação.

2.3. Todos os profissionais (perfis 1, 2, 3, 4, e 5) ficarão residentes na CONTRATADA.

2.3.1. O profissional de perfil 2 (Gerente de Projetos), durante o *rollout* inicial do contrato (definido no item 2.1 deste Apenso), poderá, a seu critério, usar as dependências da Procuradoria-Geral de Justiça para alinhar as metas, treinamentos e objetivos junto ao gestor do contrato.

3. DA COMPROVAÇÃO DE VÍNCULO E QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

3.1. A comprovação das qualificações necessárias dos profissionais da **CONTRATADA** deverá ser feita em até 30 (trinta) dias corridos após a publicação do contrato.

3.2. A título de comprovação, a **CONTRATADA** deverá observar os seguintes critérios:

- a) Vínculo do prestador de serviço: para a comprovação de vínculo para os perfis de profissionais indicados no item 2.1.1 deste apenso, **exceto** perfil 1, serão considerados:
 - i) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);

- ii) Ficha de registro de empregado (RE), devidamente registrada no Ministério do Trabalho (ou outro Ministério que o venha a substituir ou incorporar);
- iii) Contrato vigente de prestação de serviços entre a empresa e a pessoa física do profissional.
- iv) Estatuto ou contrato social da CONTRATADA, no caso de sócio da CONTRATADA.
- b) Nível de escolaridade exigida: Cópia de diploma ou certificado de conclusão do curso emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC) ou outro Ministério que venha incorporar suas atribuições ou a substituí-lo;
- c) Experiência profissional: cópia de atestado(s) de capacidade técnico-profissional emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado ou Registro na Carteira de Trabalho;
- d) Certificações: Cópia do certificado, para os perfis que couberem.

4. DAS ATRIBUIÇÕES DOS PERFIS DOS PROFISSIONAIS

4.1. Preposto (Perfil 1):

- a) Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao MPMG;
- b) Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- c) Cumprir e fazer cumprir todas as determinações, instruções e orientações do MPMG e dos gestores do contrato;
- d) Repostar-se aos gestores e fiscais do contrato e seus substitutos para dirimir quaisquer dúvidas a respeito da execução dos serviços;
- e) Relatar aos gestores e fiscais do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;
- f) Realizar, além das atividades e tarefas que lhe forem atribuídas, quaisquer outras que julgar necessárias, pertinentes ou inerentes à boa prestação dos serviços contratados;
- g) Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais da CONTRATADA, respondendo perante o órgão por todos os atos e fatos gerados ou por eles provocados;
- h) Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações e ser proativo propondo ao MPMG mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e a melhoria dos processos;
- i) Participar, quando solicitado pelo MPMG, de reuniões relativas às atividades sob sua gestão, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo soluções que julgue pertinentes e necessárias;
- j) Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades sob sua gestão, fornecendo subsídios e informações, visando o tratamento das prioridades e o planejamento global;
- k) Ser o ponto de contato entre o MPMG e a CONTRATADA, no que se refere às atividades por esta executada, posicionando a área responsável do MPMG quanto ao andamento dos serviços e cumprimento das metas estabelecidas;
- l) Assegurar que as determinações do MPMG sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços objeto desta contratação;
- m) Representar o nível mais alto de escalonamento de problemas advindos na execução do objeto contratado.

4.2. Gerente de projetos (Perfil 2):

- a) Gerenciar o *rollout* do contrato (fases 1 e 2) definindo prazos e metas;
- b) Planejar e executar o *rollout* dos técnicos em conformidade com as orientações da CONTRATANTE.
- c) Ser o ponto focal para o gestor do contrato do MPMG e delegar ações e metas de: treinamentos, rotinas de sistemas, documentações a serem apresentadas dentro dos prazos definidos, contratação de pessoas, locais de trabalho, dentre outros.
- d) Relatar aos gestores e fiscais do contrato, pronta e imediatamente, toda e qualquer irregularidade observada;

- e) Usar ferramenta de gestão de projetos para avaliação das etapas de *rollout*, com metas de prazos, pendências e o que já foi executado.
- f) Ser proativo na realização de análises periódicas no diagnóstico de atrasos e tarefas com pendências.
- g) Fornecer ao Gestor do contrato um relatório com as informações das etapas do projeto e do tempo de cumprimento delas, com as justificativas necessárias em caso de atrasos por parte da CONTRATADA ou da CONTRATANTE.
- h) Outras ações necessárias ao correto cumprimento do trabalho de gestão do projeto que dizem respeito às atribuições que lhes são conferidas.

4.3. Analista (Perfil 03):

- a) Acompanhar, manter-se atualizado e coordenar a execução dos chamados, como um Ticket Manager (entende-se por chamados registros de ordens de serviços, solicitações, incidentes, problemas, mudanças) demandados à CONTRATADA;
- b) Participar de reuniões para acompanhamento de execução dos chamados junto ao MPMG;
- c) Prestar informações sobre andamento dos chamados sempre que solicitado;
- d) Coordenar a logística de atendimento;
- e) Prestar suporte imediato à equipe de técnicos;
- f) Emitir relatórios gerenciais e indicadores de acordo com as necessidades do MPMG;
- g) Se responsabilizar pelas solicitações de pausa de NMS dos chamados, quando couber, e suas devidas justificativas;
- h) Zelar pela disponibilidade e atendimento aos prazos contratados, bem como corrigir eventuais problemas ocorridos durante a operação da CONTRATADA;
- i) Acompanhar e avaliar o atendimento dos técnicos, intervindo sempre que necessário;
- j) Assegurar que os padrões e fluxos de trabalho do MPMG sejam disseminados junto aos profissionais;
- k) Informar ao MPMG sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- l) Gerenciar chamados registrados nas filas dos grupos de trabalho de sua responsabilidade, mantendo-os nos níveis de serviços acordados, devendo propor ações corretivas e preventivas em caso de desvio ou necessidade;
- m) Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços;
- n) Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e do ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão;
- o) Garantir a adequação da postura profissional, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço pela sua equipe;
- p) Promover a melhoria contínua dos serviços prestados;
- q) Informar ao MPMG sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- r) Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços.

4.3. Assistente (Perfil 04):

- a) Acompanhar e avaliar os indicadores de nível de serviço;
- b) Coordenar auditorias dos registros de atendimento aos incidentes, solicitações e serviços preventivos;
- c) Apurar os indicadores previstos no contrato e validar com o fiscal do MP;
- d) Analisar e informar ao MPMG os eventuais impactos sobre a operação e sobre os riscos associados às alterações solicitadas pelo MPMG nos padrões, sistemas e procedimentos de atendimento, propondo ações de mitigação;
- e) Avaliar a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, introduzindo melhorias quando necessário;
- f) Analisar o desempenho do serviço como um todo, utilizando ferramentas de gestão de qualidade;

g) Definir e implantar planos de ação para melhorias na prestação do serviço.

4.4. Técnico de telecomunicações (Perfil 05):

- a) Executar as atividades relacionadas de suporte, assistência e manutenção dos equipamentos de VOIP, relacionadas ao perfil técnico indicado;
- b) Executar tarefas relacionadas aos processos de Solicitações de Serviço, Incidentes e serviços críticos da DRBD;
- c) Prestar informações sobre andamento dos chamados sempre que solicitado;
- d) Prestar atendimento mediante registro aberto no sistema de registro de chamados da CONTRATADA;
- e) Ser proativo na realização de análises periódicas no diagnóstico de incidentes recorrentes;
- f) Implementar ações corretivas e encerrar incidentes.

APENSO III - NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO - NMS

1. CRITÉRIOS GERAIS

1.1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados a prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

1.2. Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, números que expressam quantidades físicas, dias úteis. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

1.3. A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço deverá ser mensal, **devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços**, apresentando-o ao CONTRATANTE **até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviço**. Deverão constar, nesse relatório, os indicadores/metad do acordo de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão acordados entre as partes.

1.4. Para mensurar esses fatores serão considerados os seguintes indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme definidos a seguir:

ICR - ÍNDICE DE CHAMADOS RESOLVIDOS (META: 98%) - DESCRIÇÃO: *percentual de chamados resolvidos dentro dos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (REQUISIÇÃO, INCIDENTE E MUDANÇA) em relação ao total de chamados recebidos no mês.*

IDV – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO VoIP (META: 99,95%) - DESCRIÇÃO: *percentual de disponibilidade individual do link de dados em pleno funcionamento no mês.*

IDM – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO MONITORAMENTO (META: 98%) - DESCRIÇÃO: *percentual de disponibilidade da solução de monitoramento em pleno funcionamento no mês.*

IIS – ÍNDICE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO (METAS CONFORME QUADRO):

PRazo	30 DIAS	60 DIAS	90 DIAS	120 DIAS
META	15%	40%	80%	100%

IAS – ÍNDICE DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇO (META 100%) - DESCRIÇÃO: *Após os 120 dias iniciais relativos à implantação do projeto, a meta de atendimento para novas instalações ou mudanças de endereço será de 100%, sendo aferido mensalmente o cumprimento da obrigação considerando os prazos elencados no Catálogo de Serviço do item 2.6 deste APENSO.*

1.5. Caso a CONTRATADA não atinja a meta dos índices relacionados no item anterior deverá efetuar a aplicação das glosas sobre cada indicador em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

BAIXO IMPACTO: incidirá **glosa de 2% (dois cinco por cento)** sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

MÉDIO IMPACTO: incidirá **glosa de 4% (quatro por cento)** sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

ALTO IMPACTO: incidirá **glosa de 6% (seis por cento)** sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

1.6. Os indicadores percentuais definidos acima podem ser acumulativos na aplicação de glosas no faturamento mensal, estando limitado ao percentual máximo de 20% (vinte por cento).

INDICADOR	META	IMPACTO		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO
ICR	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IDV	99,95%	98% a < 99,95%	<98% a ≥ 95%	< 95%
IDM	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IIS	100%	95% a < 100%	<95% a ≥ 90%	< 90%
IAS	100%	95% a < 100%	<95% a ≥ 90%	< 90%

1.6.1. As métricas para os chamados de atendimento serão contadas a partir da abertura dos chamados de suporte técnico. Será considerado para efeito nos **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** exigido o Prazo de Solução Definitiva:

1.6.1.1. PRAZO DE ATENDIMENTO: tempo decorrido entre abertura do chamado efetuado pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA, ou abertura de chamado automática efetuada pela CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de manutenção corretiva.

1.6.1.2. PRAZO DE SOLUÇÃO DEFINITIVA: tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva recolocação do serviço em pleno estado de funcionamento.

1.6.1.3. REQUISICÃO: Essas são solicitações feitas pelo cliente ao time da CONTRATADA, que não causam impacto ao negócio.

1.6.1.4. INCIDENTE: É tratado como um incidente, as ocorrências que impacte no ambiente. Um incidente é um evento não planejado que pode causar uma interrupção parcial ou total da ferramenta ou ambiente, ou causar uma piora na qualidade dos serviços de TI.

A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA ou abertura automática de chamado pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva e aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE.

2. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) POR CUMPRIMENTO DE EXECUÇÃO DE CHAMADO NO PRAZO MÍNIMO DETERMINADO EM CONTRATO

2.1. Este critério tem por objetivo medir o resultado e desempenho verificado na execução de chamados nos prazos mínimos determinados neste APENSO.

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

2.2.1. 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.

2.3. Os tempos de solução descritos nas tabelas de NMS deste APENSO são considerados em hora útil, conforme item 2.6 deste Apenso.

2.3.1. As solicitações de serviço para atendimento CRÍTICO terão seu atendimento priorizado frente aos demais.

2.4. Considera-se para contabilização dos serviços e prazos de atendimento o horário de funcionamento das unidades do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, ou seja, das 9 às 19 horas, em dias úteis.

2.5. O início da contagem do tempo de solução em horas inicia-se a partir do momento em que o chamado é criado no Service Desk da CONTRATADA.

2.6. O NMS para a solução completa do chamado será avaliado conforme a classificação do **tipo de serviço**, do **serviço (catálogo)** e da **urgência** a seguir:

TIPO	SERVIÇO	URGÊNCIA	TEMPO DE SOLUÇÃO (horas úteis)
INCIDENTE	EQUIPAMENTO TELEFÔNICO IP DEFEITUOSO OU SEM SINAL.	BAIXA	18
	QUALIDADE BAIXA NA LIGAÇÃO (ATRASOS, LATÊNCIA, CHIADO).	BAIXA	18
	RECONFIGURAÇÃO REMOTA DE FUNCIONALIDADE DO APARELHO TELEFÔNICO.	BAIXA	18
	PRAZO PARA SUBSTITUIÇÃO DE APARELHO TELEFÔNICO COM DEFEITO.	BAIXA	48
	VISITA TÉCNICA PRESENCIAL (CONFIGURAÇÃO, RECOLHIMENTO, TROCA DE APARELHOS, ETC).	BAIXA	18

	FALHA EM SISTEMAS AUXILIARES: TARIFAÇÃO E ANÁLISE DE BILHETAGEM CENTRALIZADO, SISTEMA DE GRAVAÇÃO, SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS.	MÉDIA	08
	FALHA NO SISTEMA DE CADASTRO DE CHAMADOS (SERVICE DESK) OU SISTEMA DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO OU CONSOLE DE OPERADORA.	MÉDIA	08
	REDE VOIP DA UNIDADE OU PROMOTORIA TOTALMENTE FORA DE OPERAÇÃO.	ALTA	06
	FALHA DE ACESSO NO SISTEMA DE COMUNICAÇÃO BASEADO EM IP.	CRÍTICA	06
	REDE VOIP DA PGJ OU UNIDADE ADMINISTRATIVA CRÍTICA FORA DO AR.	CRÍTICA	06
REQUISIÇÃO	HABILITAÇÃO DE NOVA LINHA TELEFÔNICA E CONFIGURAÇÃO EM APARELHO TELEFÔNICO EXISTENTE	BAIXA	18
	ENVIO E CONFIGURAÇÃO DE NOVO TELEFONE IP COM SEU RESPECTIVO RAMAL.	BAIXA	48
	CONFIGURAÇÃO REMOTA DE NOVA FUNCIONALIDADE.	BAIXA	18
	TREINAMENTO DAS FUNCIONALIDADES DO APARELHO IP E DO VOIP (REMOTO)	BAIXA	18
	DÚVIDAS SOBRE O FUNCIONAMENTO DO SISTEMA E GERAÇÃO DE RELATÓRIOS.	BAIXA	18

2.7. Ao longo da execução do contrato, novos serviços poderão ser incluídos ou alterados no catálogo de serviços, e terão seu NMS definido em comum acordo entre CONTRATADO E CONTRATANTE.

3. SERVICE DESK

3.1. Deverá haver ferramenta de service desk da CONTRATADA para abertura de chamados;

3.1.1. O referido sistema de Service Desk da CONTRATADA permitirá o acompanhamento dos chamados em aberto bem como a consulta dos chamados já finalizados (BASE HISTÓRICA DE INCIDENTES) e validação do chamado

antes do encerramento do mesmo.

3.1.2. Deverá permitir o registro de incidente/solicitação, requisição de mudança, eventos, problemas e verificação dos SLAs.

3.1.3. Deverá realizar notificações por e-mail.

3.2. Todas as solicitações poderão ocorrer por meio da interface web site seguro da CONTRATADA por e-mail ou por telefone, gerando um registro único de identificação do chamado. As 03 opções listadas devem estar disponíveis.

3.3. As solicitações de serviço, sejam de suporte ou consultoria, só poderão ser realizadas pelos contatos cadastrados, sem restrição.

3.4. Horário de Atendimento:

3.4.1. REMOTO - suporte remoto pelos canais: telefônico, web ou e-mail vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

3.4.2. PRESENCIAL – suporte pelos canais telefônico, web ou e-mail das 9:00 horas às 18:00 horas, dias úteis para incidentes e solicitações não elegíveis de se resolver remotamente.

3.4.3. MONITORAMENTO – executado de forma remota, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana.

4. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO (RAT):

4.1. Para todo o atendimento presencial, os técnicos da CONTRATADA deverão providenciar o atendimento mediante relatório de atendimento técnico – RAT.

4.2. Para todas as solicitações de suporte, independentemente do tipo, que forem executadas de forma presencial, deverão ter um RAT ou Checklist anexado ao chamado correlato, devidamente preenchido e assinado pelo usuário responsável pelo chamado ou por um usuário que acompanhou o atendimento.

4.3. A CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo correto preenchimento dos relatórios de atendimento, bem como pelas informações neles contida.

4.4. Os RATs deverão conter anotações das atividades realizadas, irregularidades encontradas, grau de satisfação do usuário e outras ocorrências relativas à execução do suporte prestado de modo a subsidiar reunião periódica de acompanhamento do projeto a ser realizada com a participação do gestor técnico da CONTRATANTE e pelo gestor da CONTRATADA.

4.5. Os horários de atendimento constantes no RAT deverão ser preenchidos obedecendo aos seguintes critérios:

4.5.1. INÍCIO DO ATENDIMENTO (campo): Data e hora em que o profissional de campo chegou ao local de atendimento e se apresentou ao Requisitante do chamado ou outro usuário do setor do Requisitante;

4.5.2. FIM DO ATENDIMENTO (campo): Data e hora em que o profissional de campo encerrou seu atendimento para o usuário. O FIM DO ATENDIMENTO registrado no RAT deve ser igual ou inferior ao FIM DO ATENDIMENTO registrado no Service Desk da CONTRATADA, observando que a data e hora são incluídos automaticamente no sistema.

4.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os RATs digitalizados e anexá-los individualmente para cada incidente ou solicitação de serviço no Service Desk da CONTRATADA no prazo de até 2 (duas) horas.

APENSO IV - LOCAIS DE INSTALAÇÃO

ITEM	CIDADE	ENDEREÇO COMPLETO	LINHAS	APARELHOS

1	ABAETÉ	Rua Frei Orlando, 330 - Bairro: Centro - CEP: 35620-000	1	4
2	ABRE CAMPO	Rua Doutor Olindo de Abreu, 16 - Bairro: Centro - CEP: 35365-000	2	5
3	AÇUCENA	Rua Getúlio Vargas, 85 - Bairro: Centro - CEP: 35150-000	1	2
4	ÁGUAS FORMOSAS	Rua Deodoro de Almeida Pinto, 177 - Bairro: Centro - CEP: 39880-000	1	5
5	AIMORÉS	Rua Olegário Maciel, 63 - Bairro: Centro - CEP: 35200-000	1	2
6	AIURUOCA	Rua Coronel Osvaldo, 157 - Bairro: Centro - CEP: 37450-000	1	5
7	ALÉM PARAÍBA	Praça Coronel Breves, 89 - Bairro: Centro - CEP: 36660-000	4	12
8	ALFENAS	Avenida São José, 1552 - Bairro: Centro - CEP: 37130-000	9	15
9	ALMENARA	Rua Doutor Sabino Silva, 58 - Bairro: Centro - CEP: 39900-000	9	15
10	ALPINÓPOLIS	Avenida Governador Valadares, 551 - Bairro: Centro - CEP: 37940-000	1	4
11	ALTO RIO DOCE	Praça Miguel Batista Vieira, 101 - Bairro: Centro - CEP: 36260-000	1	1
12	ALVINÓPOLIS	Rua Monsenhor Bicalho, 55 - Bairro: Centro - CEP: 35950-000	1	1
13	ANDRADAS	Rua Marcelino Rodrigues Guilherme, 221 - Bairro: Centro - CEP: 37795-000	4	8

14	ANDRELÂNDIA	Praça Visconde De Arantes, 63 - Bairro: Centro - CEP: 37300-000	1	2
15	ARAÇUAÍ	Rua Dom Serafim, 396 - Bairro: Centro - CEP: 39600-000	5	10
16	ARAGUARI	Avenida Dr. Oswaldo Pieruccetti - Bairro: Interlagos - CEP 38443-016	1	1
17	ARAGUARI	Avenida Coronel Lindolfo Rodrigues da Cunha, 130 - Bairro: Rosário - CEP: 38440-022	18	25
18	ARAXÁ	Avenida Tancredo Neves, 340 - Bairro: Vila Silveria - CEP: 38183-380	14	23
19	ARCOS	Praça Floriano Peixoto, 222 - Bairro: Centro - CEP: 35588-000	2	8
20	AREADO	Praça Henrique Vieira, 136 - Bairro: Centro - CEP: 37140-000	1	2
21	ARINOS	Rua Professor Benevides, 436 - Bairro: Centro - CEP: 38680-000	1	5
22	BAEPENDI	Praça Doutor Raul Sá, 63 - Bairro: Centro - CEP: 37443-000	1	2
23	BAMBUÍ	Rua Padre José Tibúrcio, 127 - Bairro: Centro - CEP: 38900-000	1	2
24	BARÃO DE COCAIS	Avenida Wilson Alvarenga de Oliveira, 520 - Bairro: Viuva - CEP: 35970-000	1	1
25	BARBACENA	Rua Doutor José Vilela Costa Pinto, 45 - Bairro: Centro - CEP: 36201-066	17	27
26	BARROSO	Praça Santana, 120 - Bairro: Centro - CEP: 36212-000	1	3

27	BELO HORIZONTE	Rua Ouro Preto, 703 - Bairro: Barro Preto - CEP: 30170-044	34	56
28	BELO HORIZONTE	Rua Ouro Preto, 581 - Barro Preto - CEP: 30170-040	16	23
29	BELO HORIZONTE	Rua Flavio Marques Lisboa, 466 - Bairro: Barreiro - CEP: 30640-050	1	4
30	BELO HORIZONTE	Avenida Afonso Pena, 2103 - Bairro: Centro - CEP: 30130-005	19	28
31	BELO HORIZONTE	Avenida Augusto de Lima, 1740 - Barro Preto - CEP: 30190-008	16	31
32	BELO HORIZONTE	Rua dos Goitacazes, 1202 - Bairro: Cento - CEP: 30190-052	29	62
33	BELO HORIZONTE	Rua Noss Senhora do Pôrto, 2.842 - Bairro: Palmeiras - CEP: 30575-590	11	24
34	BELO HORIZONTE	Rua Diorita, 216 - Bairro: Prado - Belo Horizonte - CEP: 30411-084	3	9
35	BELO HORIZONTE	Rua Timbiras , 2928 - Bairro: Barro Preto - CEP: 30140-062	31	59
36	BELO HORIZONTE	Rua Timbiras, 2941 - Bairro: Barro Preto - CEP: 30140-062	6	11
37	BELO HORIZONTE	Rua dos Tamoios, 831 - Bairro: Centro - CEP: 30120-050	18	26
38	BELO HORIZONTE	Rua Thomaz Gonzaga, 686 - Bairro: Lourdes - CEP:30180-140	1	1
39	BELO HORIZONTE	Avenida Afonso Pena, 4001 - Bairro: Mangabeiras - CEP: 30130-008	1	1

40	BELO HORIZONTE	Avenida Álvares Cabral, 1881 - Bairro: Santo Agostinho - CEP: 30170-008	18	39
41	BELO HORIZONTE	Avenida Juscelino Kubitschek, 3240 - Bairro: Gameleira - CEP: 30.535-590	11	24
42	BELO HORIZONTE	Avenida Álvares Cabral, 1690 - Bairro: Santo Agostinho - CEP: 30170-008	206	276
43	BELO HORIZONTE	Avenida Alvares Cabral, 1740 - Bairro: Santo Agostinho - CEP: 30170-008	241	446
44	BELO HORIZONTE	Rua Dias Adorno, 367 - Bairro: Santo Agostinho - CEP: 30190-1000	186	311
45	BELO HORIZONTE	Rua Gonçalves Dias, 2039 - Bairro: Lourdes - CEP: 30140-092	183	279
46	BELO HORIZONTE	Avenida Álvares Cabral, 1707 - Bairro: Santo Agostinho - CEP: 30170-008	84	121
47	BELO HORIZONTE	Rua Juscelino Barbosa , 437 - Bairro: Nova Suíça - CEP: 30421-043	1	1
48	BELO VALE	Rua Padre Jacinto Pinheiro, 134 - Bairro: Centro - CEP: 35473-000	1	1
49	BETIM	Rua Inspetor Jaime Caldeira, 870 - Bairro: Brasília - CEP: 32600-286	24	27
50	BICAS	Rua José Maria Guarnieri, 19 - Bairro: Alto das Brisas - CEP: 36600-000	2	4
51	BOA ESPERANÇA	Rua Beline Maia, 85 - Bairro: Centro - CEP: 37170-000	2	6
52	BOCAÍUVA	Rua Guarda Mor Alckimin, 13 - Bairro: Centro - CEP: 39390-000	4	9

53	BOM DESPACHO	Rua Faustino Teixeira, 91 - Bairro: Centro - CEP: 35600-000	2	3
54	BOM SUCESSO	Praça Maria Ambrosina Guimarães, 123 - Bairro: Centro - CEP: 37220-000	1	2
55	BONFIM	Avenida Governador Benedito Valadares, 196 - Bairro: Centro - CEP: 35521-000	1	2
56	BONFINÓPOLIS DE MINAS	Rua São José, 651 - Bairro: Centro - CEP: 38650-000	1	3
57	BORDA DA MATA	Rua Rio Branco, 40 - Bairro: Centro - CEP: 37564-000	1	2
58	BOTELHOS	Praça Mozart Xavier Lopes, 91 - Bairro: Centro - CEP: 37720-000	2	2
59	BRASÍLIA DE MINAS	Rua Professor Durval Passos, 146 - Bairro: Santa Rita - CEP: 39330-000	3	4
60	BRAZÓPOLIS	Rua Gonçalves Torres, 94 - Bairro: Centro - CEP: 37530-000	1	2
61	BRUMADINHO	Rua Governador Valadares, 342 - Bairro: Ipiranga - CEP: 35460-000	2	2
62	BUENO BRANDÃO	Avenida Bom Jesus, 69 - Bairro: Bueno Brandao - CEP: 37578-000	1	1
63	BUENÓPOLIS	Praça Toval da Costa Sampaio, 71 - Bairro: Centro - CEP: 39230-000	1	2
64	BURITIS	Rua Ceara, 1005 - Bairro: Centro - CEP: 38660-000	2	4
65	CABO VERDE	Avenida Duvivier Da Silva Passos, 26 - Bairro: São Judas Tadeu - CEP: 37880-000	1	2

66	CACHOEIRA DE MINAS	Rua Padre Gregório, 99 - Bairro: Centro - CEP: 37545-000	1	2
67	CAETÉ	Rua João Pinheiro, 74 - Bairro: Pedra Branca - CEP: 34800-000	5	9
68	CALDAS	Praça Joaquim Amarante, 621 - Bairro: Centro - CEP: 37780-000	1	2
69	CAMANDUCAIA	Praça Centenario, 237 - Bairro: Centro - CEP: 37650-000	1	2
70	CAMBUÍ	Rua Padre Caramuru, 295 - Bairro: Centro - CEP: 37600-000	4	10
71	CAMBUQUIRA	Praça do Fórum, 46 - Bairro: Centro - CEP 37420-000	1	1
72	CAMPANHA	Rua Professor Gérald Gougeon, 65 - Bairro: Shekinah - CEP: 37400-000	1	2
73	CAMPESTRE	Rua Aurora Ramos, 10 - Bairro: Centro - CEP: 37730-000	1	2
74	CAMPINA VERDE	Rua Trinta, 262 - Bairro: Centro - CEP: 38270-000	1	1
75	CAMPO BELO	Rua João Pinheiro, 290 - Bairro: Centro - CEP: 37270-000	9	12
76	CAMPOS ALTOS	Rua Getúlio Portela, 65 - Bairro: Centro - CEP: 38970-000	1	4
77	CAMPOS GERAIS	Praça Josino de Brito, 234 - Bairro: Centro - CEP 37160-000	1	2
78	CANÁPOLIS	Rua Oito, 399 - Bairro: Centro - CEP: 38380-000	2	4

79	CANDEIAS	Avenida Dezesete de Dezembro, 249 - Bairro: Centro - CEP: 37280-000	1	4
80	CAPELINHA	Rua Capitão Domingos Pimenta, 20 - Bairro: Centro - CEP: 39680-000	4	4
81	CAPINÓPOLIS	Avenida Cento e Onze, 465 - Bairro: Semiramis - CEP: 38360-000	1	2
82	CARANDAÍ	Rua Cônego Cota, 125 - Bairro: Centro - CEP: 36280-000	1	3
83	CARANGOLA	Rua Barão de São Francisco, 15 - Bairro: Centro - CEP: 36800-000	4	7
84	CARATINGA	Rua Luiz Antonio Bastos Cortes, 16 - Bairro: Santa Zita - CEP: 35300-274	10	19
85	CARLOS CHAGAS	Praça Getúlio Vargas, 10 - Bairro: Centro - CEP: 39864-000	1	3
86	CARMO DA MATA	Rua Coronel Matos, 100 - Bairro: Centro - CEP 35547-000	2	3
87	CARMO DE MINAS	Rua Capitão Antônio José, 326 - Bairro: Centro - CEP: 37472-000	1	2
88	CARMO DO CAJURÚ	Rua Nagib Mileib, 265 - Bairro São Luiz - CEP: 35557-000	1	2
89	CARMO DO PARANAÍBA	Avenida Costa Junior, 306 - Bairro: Centro - CEP: 38840-000	3	10
90	CARMO DO RIO CLARO	Rua Gabriel Soares da Silva, 6 - Bairro: Porto Rico - CEP: 37150-000	2	5
91	CARMÓPOLIS DE MINAS	Praça Nossa Sra. do Carmo, 190 - Bairro: Centro - CEP: 35534-000	1	2

92	CÁSSIA	Avenida Dr. Luciano Batista, 125 - Bairro: Centro - CEP: 37980-000	2	4
93	CATAGUASES	Rua Major Viêira, 189 - Bairro: Centro - CEP: 36770-060	1	4
94	CATAGUASES	Avenida Humberto Mauro, 409 - Bairro: Centro - CEP: 36773-012	4	12
95	CAXAMBU	Rua Monsenhor João de Deus, 123 - Bairro: Centro - CEP: 37440-000	1	6
96	CLÁUDIO	Praça Levy Vitoi de Freitas, 29 - Bairro: Centro - CEP: 35530-000	2	3
97	CONCEIÇÃO DAS ALAGOAS	Rua Floriano Peixoto, 444 - Bairro: Centro - CEP: 38120-000	2	8
98	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	Rua Raul Soares, 201 - Bairro: Centro - CEP: 35860-000	2	4
99	CONCEIÇÃO DO RIO VERDE	Rua José Lúcio Junqueira, 43 - Bairro: Centro - CEP: 37430-000	1	2
100	CONGONHAS	Rua Valdir Cunha, 205 - Bairro: Centro - CEP: 36415-000	5	7
101	CONQUISTA	Praça Coronel Tancredo França, 100 - Bairro: Centro - CEP: 38195-000	1	2
102	CONSELHEIRO LAFAIETE	Rua Melvin Jones, 180 - Bairro: Santa Efigênia - CEP: 36400-107	11	18
103	CONSELHEIRO PENA	Rua Feliciano Ferraz, 196 - Bairro: Centro - CEP: 35240-000	4	7
104	CONTAGEM	Rua Capitão Antônio Joaquim da Paixão, 285 - Bairro: Centro - CEP: 32041-230	2	4

105	CONTAGEM	Avenida Maria da Glória Rocha, 425 - Bairro: Beatriz - CEP: 32010-375	34	61
106	CORAÇÃO DE JESUS	Rua José Luis Barbosa, 1220 - Bairro: Centro - CEP: 39340-000	1	3
107	CORINTO	Rua Doutor Antonio Alvarenga, 166 - Bairro: Centro - CEP: 39200-000	2	4
108	COROMANDEL	Rua Melo Viana, 132 - Bairro: Centro - CEP: 38550-000	3	8
109	CORONEL FABRICIANO	Rua Boa Vista, 72 - Bairro: Centro - CEP: 35170-041	1	1
110	CORONEL FABRICIANO	Rua Duque de Caxias, 20 - Bairro: Centro - CEP: 35.170-009	6	11
111	CRISTINA	Rua João Pessoa, 16 - Bairro: Centro - CEP: 37476-000	1	2
112	CRUZÍLIA	Rua Margarida Pereira Leite Arantes, 117 - Bairro: Kennedy - CEP: 37445-000	1	2
113	CURVELO	Avenida Doutor Dailton Moreira Canabrava, 422 - Bairro: Maria Amalia - CEP: 35790-000	7	15
114	DIAMANTINA	Rua Macau Do Meio, 196 - Bairro: Centro - CEP: 39100-000	9	12
115	DIVINO	Rua Presidente Vargas, 220 - Bairro: Centro - CEP: 36820-000	2	3
116	DIVINÓPOLIS	Rua São Paulo, 335 - Bairro: Centro - CEP: 35500-006	34	47
117	DORES DO INDAÍÁ	Rua Doutor Zacarias, 1334 - Bairro: Centro - CEP: 35610-000	1	2

118	ELÓI MENDES	Praça do Pretório, 180 - Bairro: Centro - CEP: 37110-000	1	2
119	ENTRE RIOS DE MINAS	Avenida Benedito Valadares, 171 - Bairro: Centro - CEP: 35490-000	1	2
120	ERVÁLIA	Praça Arthur Bernardes, 28 - Bairro: Centro - CEP: 36555-000	1	2
121	ESMERALDAS	Rua Senador Melo Viana, 158 - Bairro: Centro - CEP: 35740-000	2	6
122	ESPERA FELIZ	Rua Fioravante Pádula, 80 - Bairro: Centro - CEP: 36830-000	1	3
123	ESPINOSA	Rua Sebastião Bezerra da Silva, 30 - Bairro: Jardim do Lago - CEP: 39510-000	1	1
124	ESTRELA DO SUL	Rua Francisco De Vasconcelos, 125 - Bairro: Centro - CEP: 38525-000	1	2
125	EUGENÓPOLIS	Avenida Dr. Carlos Barbuto, 01 - Bairro: Centro - CEP: 36855-000	1	1
126	EXTREMA	Avenida Delegado Waldemar Gomes Pinto, 1624 - Bairro: Ponte Nova - CEP: 37640-000	1	1
127	FERROS	Rua Arthur Couto, 158 - Bairro: Padre Alberto - CEP: 35800-000	1	2
128	FORMIGA	Praça José Barbosa Júnior, 185 - Bairro: Centro - CEP: 35570-000	8	11
129	FRANCISCO SÁ	Avenida Getulio Vargas, 790 - Bairro: Centro - CEP: 39580-000	1	4
130	FRUTAL	Praça Sete de Setembro, 200 - Bairro: Centro - CEP: 38200-000	8	13

131	GALILÉIA	Avenida Oito De Dezembro, 851 - Bairro: Centro - CEP: 35250-000	1	2
132	GOVERNADOR VALADARES	Rua Marechal Floriano, 635 - Bairro: Centro - CEP: 35010-140	37	76
133	GRÃO MOGOL	Rua Abner Martins, 255 - Bairro: Bandeirante - CEP: 39570-000	1	2
134	GUANHÃES	Rua Barão de Rio Branco, 278 - Bairro: Centro - CEP: 39740-000	2	6
135	GUAPÉ	Praça Dr. Passos Maia, 310 - Bairro: Centro - CEP: 37177-000	1	3
136	GUARANÉSIA	Praça Dona Sinhá, 295 - Bairro: Centro - CEP: 37810-000	1	2
137	GUARANI	Rua Vinte e Cinco de Março, 142 - Bairro: Centro - CEP: 36160-000	1	3
138	GUAXUPÉ	Alameda das Rosas, 23 - Bairro: Parque das Orquídeas - CEP: 37800-000	2	6
139	GUAXUPÉ	Avenida Prefeito Anibal Ribeiro do Vale, 150 - Bairro: Vila Santo Antônio - CEP: 37800-000	1	2
140	IBIÁ	Rua Carlos Fulgencio, 430 - Bairro: Centro - CEP: 38950-000	3	4
141	IBIRACI	Rua Seis de Abril, 1280 - Bairro: Centro - CEP: 37990-000	1	2
142	IBIRITÉ	Avenida Otacílio Negrão de Lima, 8 - Bairro: Centro - CEP: 32400-000	1	1
143	IBIRITÉ	Rua Helena Antipoff, 495 - Bairro: Centro - CEP: 32400-000	8	16

144	IGARAPÉ	Rua Altidorio Amaral, 787 - Bairro: Cidade Jardim - CEP: 32900-000	5	6
145	IGUATAMA	Rua Cinquenta e Dois, nº 153 - Bairro: Centro - CEP: 38910-000	1	2
146	INHAPIM	Rua Coronel Antônio Fernandes, 92 - Bairro: Centro - CEP: 35330-000	3	5
147	IPANEMA	Avenida Sete de Setembro, 1227 - Bairro: Centro - CEP: 36950-000	1	3
148	IPATINGA	Avendia Maria Jorge São de Sales, 170 - Bairro: Centro - CEP: 35160-011	1	2
149	IPATINGA	Rua São João Del Rey, 16 - Bairro: Centro - CEP: 35160-012	8	11
150	IPATINGA	Rua Edgar Byrossi, 38 - Bairro: Centro - CEP: 35160-015	1	1
151	IPATINGA	Avenida Japão, 369 - Bairro: Cariru - CEP: 35160-118	9	20
152	IPATINGA	Avenida Japão, 381 - Bairro: Cariru - CEP: 35160-118	9	14
153	ITABIRA	Avenida Martins da Costa, 349 - Bairro: Pará - CEP: 35900-047	7	11
154	ITABIRA	Avenida Mauro Ribeiro Lage, 894 - Bairro: Esplanada da Estacao - CEP: 35900-560	1	2
155	ITABIRITO	Rua Leocádia de Oliveira, 134 - Bairro: Bela Vista - CEP: 35450-000	2	2
156	ITAGUARA	Praça Raimundo De Moraes Lara, 199 - Bairro: Centro - CEP: 35514-000	1	1

157	ITAJUBÁ	Rua Deputado Áureliano Chaves, 172 - Bairro: Centro - CEP: 37500-190	10	22
158	ITAMARANDIBA	Rua Tenente Azevedo, 92 - Bairro: Centro - CEP: 39670-000	1	3
159	ITAMBACURÍ	Rua Sérgio Avelino Pinheiro, 60 - Bairro: Centro - CEP: 39830-000	4	4
160	ITAMOGI	Rua Coronel Lucas, 529 - Bairro: Centro - CEP: 37955-000	1	2
161	ITAMONTE	Rua Maria da Fé, 159 - Bairro: Vila Nova - CEP: 37466-000	1	2
162	ITANHANDU	Rua Fernando Costa, 403 - Bairro: Centro - CEP: 37464-000	1	1
163	ITANHOMI	Rua Francisco De Abreu Mafra, 80 - Bairro: Centro - CEP: 35120-000	1	2
164	ITAPAGIPE	Avenida José Longuinhos de Queiroz, 4930 - Bairro: Residencial Barbosa Soares - CEP: 38240-000	1	1
165	ITAPECERICA	Rua Antônio Ribeiro Avelar, 176 - Bairro: Oliveira Moraes - CEP: 35550-000	2	3
166	ITAÚNA	Rua Godofredo Gonçalves, 370 - Bairro: Centro - CEP: 35680-047	7	20
167	ITUIUTABA	Rua Vereador Geraldo Moisés da Silva, 555 - Bairro: Centro - CEP: 38302-192	1	3
168	ITUIUTABA	Rua Vinte Um, nº 740 - Bairro: Centro - CEP: 38300-074	6	10
169	ITUMIRIM	Rua dos Três Poderes, 143 - Bairro: Centro - CEP: 37210-000	1	1

170	ITURAMA	Avenida Campina Verde, 1395 - Bairro: Centro - CEP: 38280-000	3	6
171	JABOTICATUBAS	Rua Dom Carlos de Vasconcelos, 218 - Bairro: Centro - CEP: 35830-000	1	2
172	JACINTO	Avenida Pedro Araújo Lúcio, 450 - Bairro: Centro - CEP: 39930-000	2	3
173	JACUÍ	Rua Coronel Procópio Dutra, 519 - Bairro: Centro - CEP: 37965-000	1	1
174	JACUTINGA	Praça Francisco Rubim, 130 - Bairro: Centro - CEP: 37590-000	1	3
175	JAÍBA	Rua João Antonio de Oliveira, 400 - Bairro: Centro - CEP 39508-000	1	2
176	JANAÚBA	Avenida Marechal Teodoro da Fonseca, 140 - Bairro: Centro - CEP: 39440-000	4	7
177	JANUÁRIA	Praça Arthur Bernades, 366 - Bairro: Centro - CEP: 39480-000	6	6
178	JEQUERI	Avenida Santana, 11 - Bairro: Centro - CEP: 35390-000	1	3
179	JEQUITINHONHA	Rua Coronel Ramiro Pereira, 225 - Bairro: Centro - CEP: 39960-000	1	2
180	JOÃO MONLEVADE	Rua São Mateus, 50 - Bairro: Aclimação - CEP: 35931-398	2	2
181	JOÃO PINHEIRO	Rua Capitão Sancho, 521 - Bairro: Centro - CEP: 38770-000	6	6
182	JUATUBA	Rua Mário Teixeira, 10 - Bairro: Varginha - CEP: 35675-000	1	1

183	JUIZ DE FORA	Rua Santo Antônio, 990 - Bairro: Centro - CEP: 36016-210	13	34
184	JUIZ DE FORA	Avenida Brasil, 1000 - Bairro: Centro - CEP: 36070-060	1	2
185	JUIZ DE FORA	Rua Marechal Deodoro, 662 - Bairro: Centro - CEP: 36015-460	12	22
186	JUIZ DE FORA	Avenida Barão do Rio Branco, 2390 - Bairro: Centro - CEP: 36026-500	13	32
187	LAGOA DA PRATA	Rua Rodolfo Pio, 599 - Bairro: Américo Silva - CEP 30170 916	4	4
188	LAGOA SANTA	Alameda Doutora Vilma Edelweiss Santos, 65 - Bairro: Lundcéia - CEP: 33400-000	2	5
189	LAJINHA	Rua Capitão Nestor Vieira de Gouveia, 104 - Bairro: Centro - CEP: 36980-000	1	3
190	LAMBARI	Praça Duque de Caxias, 70 - Bairro: Centro - CEP: 37480-000	1	3
191	LAVRAS	Avenida Ernesto Matioli, 960 - Bairro: Santa Efigenia - CEP: 37200-000	11	17
192	LAVRAS	Rua Raul Soares, 87 - Bairro: Dos Ipês - CEP: 37590-000	1	4
194	LEOPOLDINA	Rua Geraldo Campana, 200 - Bairro: Centro - CEP: 36700-000	5	10
195	LIMA DUARTE	Praça Juscelino Kubitschenk, 55 - Bairro: Centro - CEP: 36140-000	1	3
196	LUZ	Rua Coronel José Tomaz, 267 - Bairro: Centro - CEP: 35595-000	2	3

197	MACHADO	Praça Antônio Carlos, 240 - Conjunto Habitacional Santo Antonio - Bairro: Centro - CEP: 37750-000	3	6
198	MACHADO	Praça Francisco Rubim, 130 - Bairro: Centro - CEP: 37590-000	2	2
199	MALACACHETA	Rua Cassiano Terra, 30 - Bairro: Centro - CEP: 39690-000	1	4
200	MANGA	Praça Coronel Bembem, 52 - Bairro: Centro - CEP: 39460-000	4	6
201	MANHUAÇU	Avenida Centenário, 280 - Bairro: Bom Pastor - CEP: 36900-000	2	2
202	MANHUAÇU	Avenida Barão do Rio Branco, 94 - Bairro: Bom Pastor - CEP: 36902-030	5	10
203	MANHUMIRIM	Rua Agenor Carlos Werner, 422 - Bairro: Centro - CEP: 36970-000	3	6
204	MANTENA	Rua Cabo Leoncio, 108 - Bairro: Centro - CEP: 35290-000	4	9
205	MAR DE ESPANHA	Avenida Bueno Brandão, 69 - Bairro: Centro - CEP: 36640-000	1	3
206	MARIANA	Rua Antônio Alves, 110 - Bairro: São Cristóvão - CEP: 35425-074	2	4
207	MARTINHO CAMPOS	Rua Abaeté, 46 - Bairro: Centro - CEP: 35606-000	1	2
208	MATEUS LEME	Praça Benedito Valadares, 264 - Bairro: Centro - CEP: 35670-000	4	7
209	MATIAS BARBOSA	Rua Getúlio Vargas, 750 - Bairro: Centro - CEP: 36120-000	3	4

210	MATOZINHOS	Rua Visconde do Rio das Velhas, 85 - Bairro: Centro - CEP: 35720-000	3	8
211	MEDINA	Rua Francisco Figueiredo, 250 - Bairro: Centro - CEP: 33375-312	2	3
212	MERCÊS	Praça Bias Fortes, 221 - Bairro: Centro - CEP: 36190-000	1	3
213	MESQUITA	Praça Benedito Valadares, 200 - Bairro: Centro - CEP: 35166-000	1	3
214	MINAS NOVAS	Avenida Valdemar César Santos, 172 - Bairro: Centro - CEP: 39650-000	2	4
215	MIRADOURO	Rua Teodoro Pereira do Vale, 14 - Bairro: Centro - CEP: 36893-000	2	7
216	MIRAÍ	Rua Tenente Leopoldino, 100 - Bairro: Centro - CEP: 36790-000	2	5
217	MONTALVÂNIA	Praça Platão, 399 - Bairro: Centro - CEP: 39495-000	1	2
218	MONTE ALEGRE DE MINAS	Avenida Dezesesseis De Setembro, 467 - Bairro: Centro - CEP: 38420-000	1	2
219	MONTE AZUL	Alameda Antônio Oliveira Neto, 79 - Bairro: Esplanada - CEP 39500-000	2	6
220	MONTE BELO	Avenida Getúlio Vargas, 101 - Bairro: Centro - CEP: 37115-000	1	2
221	MONTE CARMELO	Avenida dos Mundins, 251 - Bairro: Centro - CEP: 38500-000	3	3
222	MONTE SANTO DE MINAS	Rua Doutor Pedro Paulino da Costa, 193, Bairro: Centro - CEP: 37958-000	1	2

223	MONTE SIÃO	Rua Nápoli, 77 - Bairro: Alves - CEP: 37580-000	1	2
224	MONTES CLAROS	Avenida Dr João Luiz de Almeida, 454 - Bairro: Centro - CEP: 3940-0466	6	7
225	MONTES CLAROS	Avenida Cula Mangabeira, 345 - Bairro: Centro - CEP: 3940-1696	38	52
226	MORADA NOVA DE MINAS	Avenida Sebastião Pereira Magalhães e Castro, 1080 - Bairro: Centro - CEP: 35628-000	1	2
227	MURIAÉ	Rua Presidente Artur Bernardes, 168 - Bairro: Centro - CEP: 36880-005	8	18
228	MUTUM	Rua Dom Cavati, 409 - Bairro: Centro - CEP: 36955-000	1	1
229	MUZAMBINHO	Rua Sete de Setembro, 1482 - Bairro: Centro - CEP: 37890-000	1	3
230	NANUQUE	Avenida Araujo Brito, 405 - Bairro Novo Horizonte - CEP: 39860-000	3	9
231	NATÉRCIA	Praça Antônio Virgínio Da Silva, 106 - Bairro: Centro - CEP: 37524-000	1	2
232	NEPOMUCENO	Avenida Monsenhor Luís de Gonzaga, 22 - Bairro: Centro - CEP: 37250-000	2	2
233	NOVA ERA	Rua Levindo Pereira, 100 - Bairro Castelo - CEP: 35920-000	1	2
234	NOVA LIMA	Rua Alfredo Tito Pires de Souza , 79 - Bairro: Oswaldo Barbosa Pena II - CEP: 34002-093	1	1
235	NOVA LIMA	Avenida Januário Laurindo Carneiro, 140 - Bairro: Oswaldo Barbosa Pena II - CEP: 34000-000	9	17

236	NOVA PONTE	Rua Florencio Gonçalves Fernandes, 585 - Bairro: Centro - CEP: 38160-000	2	4
237	NOVA RESENDE	Praça Capitão Joaquim Anacleto, 206 - Bairro: Centro - CEP: 37860-000	1	2
238	NOVA SERRANA	Avenida Coronel Pacifico Pinto, 170 - Bairro: Santa Clara - CEP: 35519-000	6	14
239	NOVO CRUZEIRO	Rua Tancredo Neves, 376 - Bairro: Centro - CEP: 39820-000	1	1
240	OLIVEIRA	Avenida Pinheiro Chagas, 110 - Bairro: Centro - CEP: 35540-000	7	7
241	OURO BRANCO	Rua Olga Roberta Pereira, 17 - Bairro: Centro - CEP: 36420-000	1	2
242	OURO FINO	Avenida Cyro Gonçalves, 209 - Bairro: Centro - CEP: 37570-000	2	3
243	OURO PRETO	Praça Reinaldo Alves de Brito, 68 - Bairro Centro - CEP: 3400-000	9	11
244	PALMA	Praça Getúlio Vargas, 52 - Bairro: Centro - CEP: 36750-000	1	2
245	PARÁ DE MINAS	Rua Francisco Sales, 119 - Bairro: Centro - CEP: 35660-017	9	17
246	PARACATÚ	Rua Afonso Novaes Pinto, 32 - Bairro: Centro - CEP: 38600-142	1	1
247	PARACATÚ	Avenida Olegário Maciel, 923 - Bairro: Centro - CEP: 38600-000	5	19
248	PARAGUAÇU	Rua Padre Piccinini, 223 - Bairro: Centro - CEP: 37120-000	1	3

249	PARAISÓPOLIS	Praça Centenário, 50 - Bairro: Centro - CEP: 37660-000	1	2
250	PARAOPEBA	Praça Coronel Caetano Mascarenhas, 131 - Bairro: Centro - CEP: 35774-000	1	2
251	PASSA QUATRO	Praça Gilberto Guedes, s/n - Bairro: Centro - CEP: 37460-000	1	1
252	PASSA TEMPO	Praça Bolívar de Andrade, 76 - Bairro: Centro - CEP: 35537-000	1	2
253	PASSOS	Avenida Arlindo Figueiredo, 790 - Bairro: Santa Terezinha - CEP: 37902-026	8	11
254	PASSOS	Avenida Arlindo Figueiredo, 850 - Bairro: São Francisco - CEP: 37902-026	13	14
255	PATOS DE MINAS	Rua Major Gote, 1022 - Bairro: Centro - CEP: 38700-107	5	5
256	PATOS DE MINAS	Avenida Getúlio Vargas, 946, Bairro: Centro - CEP: 38700-123	12	17
257	PATROCÍNIO	Avenida João Alves Do Nascimento, 1.508 - Bairro: Centro - CEP: 38740-000	7	12
258	PEÇANHA	Rua José Pinto da Rocha, 10 - Bairro: Centro - CEP: 39700-000	1	4
259	PEDRA AZUL	Avenida Netércio Almeida, 130 - Bairro: Centro - CEP: 39970-000	3	5
260	PEDRALVA	Praça Gaspar De Paiva Magalhães, 25 - Bairro: Centro - CEP: 37520-0000	1	1
261	PEDRO LEOPOLDO	Rua Benedito Valadares, 188 - Bairro: Centro - CEP: 33250-057	6	12

262	PERDIZES	Avenida Gercino Coutinho, 500 - Bairro: Centro - CEP: 38170-000	1	2
263	PERDÕES	Rua Ciríaco Capitalucci, 181 - Bairro: Centro - CEP: 37260-000	2	2
264	PIRANGA	Rua Santa Efigênia, 272 - Bairro: Piranga - CEP: 36480-000	1	2
265	PIRAPETINGA	Rua Ramiro Messias Miguel, 441 - Bairro: Vitória - CEP: 36730-000	1	1
266	PIRAPORA	Avenida Comandante Dantas, 261 - Bairro: Centro - CEP: 39270-000	5	11
267	PITANGUI	Praça Getulio Vargas, 87 - Bairro: Centro - CEP: 35650-000	5	10
268	PIUMHI	Rua Padre Abel, 348 - Bairro: Centro - CEP: 37925-000	3	4
269	POÇO FUNDO	Praça Doutor Gouveia, 156 - Bairro: Centro - CEP: 37757-000	2	6
270	POÇOS DE CALDAS	Rua Prefeito Chagas, 305 - Bairro: Centro - 37701-734	8	34
271	POMPÉU	Praça Governador Valadares, 64 - Bairro: Centro - CEP: 35640-000	1	1
272	PONTE NOVA	Rua Vigário Miguel Chaves, 17 - Bairro: Centro - CEP: 35430-013	11	13
273	PORTEIRINHA	Rua Tiradentes, 225 - Bairro: Renascença - CEP: 39520-000	2	4
274	POUSO ALEGRE	Rua Maria Jose Siqueira Rigotti, 85 - Bairro Santa Rita II - CEP: 37550-000	17	29

275	PRADOS	Rua Odilon Campos Andrade, 08 - Bairro: Centro - CEP: 36320-000	1	2
276	PRATA	Praça Quinze de Novembro, 273 - Bairro: Centro - CEP: 38140-000	1	3
277	PRATÁPOLIS	Avenida Leônidas Dias Pedroso, 400 - Bairro: Centro - CEP: 37970-000	1	2
278	PRESIDENTE OLEGÁRIO	Praça Bandeira, 10 - Bairro: Centro - CEP: 38750-000	1	4
279	RAUL SOARES	Avenida Governador Valadares, 40 - Bairro: Centro - CEP: 35350-000	1	3
280	RESENDE COSTA	Praça Professor Rosa Soares Penido, 7 - Bairro: Resende Costa - CEP: 36340-000	1	2
281	RESPLENDOR	Rua Moraes De Carvalho, 653 - Bairro: Centro - CEP: 35230-000	1	4
282	RIBEIRÃO DAS NEVES	Rua Vera Lúcia de Oliveira Andrade, 85 - Bairro: Esplanada - CEP: 33805-488	5	10
283	RIBEIRÃO DAS NEVES	Rua José Pedro Pereira, 175 - Bairro: São Pedro - CEP: 33805-480	10	14
284	RIBEIRÃO DAS NEVES	Rua Antônio Miguel Cerqueira Neto, 40 - Bairro: Centro - CEP: 33805-470	6	8
285	RIO CASCA	Avenida Dr. João Pinheiro, 87 - Bairro: Centro - CEP: 35370-000	1	2
286	RIO NOVO	Rua Visconde do Rio Branco, 157 - Bairro: Centro - CEP: 36150-000	2	7
287	RIO PARANAÍBA	Avenida Trajano José Silva, 485 - Bairro: Centro - CEP: 38810-000	1	1

288	RIO PARDO DE MINAS	Avenida Rafael Bastos Pereira, 202 - Bairro: Centro - CEP: 39530-000	1	2
289	RIO PIRACICABA	Rua Padre Pinto, 13 - Bairro: Centro - CEP: 35940-000	1	3
290	RIO POMBA	Praça Doutor Último de Carvalho, 20 - Bairro: Vila Jose Clementee de Araujo - CEP: 36180-000	2	3
291	RIO PRETO	Rua Doutor Ramalho Pinto, 37 - Bairro: Centro - CEP: 36130-000	1	1
292	RIO VERMELHO	Rua Bernardino Carvalhais, 113 - Bairro: Centro - CEP: 39170-000	2	4
293	SABARÁ	Praça Melo Viana, 99 - Bairro: Centro - CEP: 39270-086	7	16
294	SABINÓPOLIS	Rua Alencar José de Pimenta, 82 - Bairro: Centro - CEP: 39750-000	1	3
295	SACRAMENTO	Rua Visconde do Rio Branco, 227 - Bairro: Sacramento - CEP: 38190-000	1	3
296	SACRAMENTO	Rua Visconde do Rio Branco, 257 - Bairro: Sacramento - CEP: 38190-000	2	6
297	SALINAS	Praça João Pessoa, 40 - Bairro: Centro - CEP: 39560-000	3	5
298	SANTA BÁRBARA	Rua Desembargador Moreira dos Santos, 45 - Bairro: Centro - CEP: 35960-000	2	6
299	SANTA LUZIA	Avenida Helena Soares Viana, 101 - Bairro: Novo Centro - CEP: 33031-080	9	21
300	SANTA MARIA DO SUAÇUÍ	Rua Uberaba, 918 - Bairro: Parque das Esmeraldas - CEP: 39780-000	2	3

301	SANTA RITA DE CALDAS	Praça Dom Otávio, 22 - Bairro: Centro - CEP: 37775-000	1	2
302	SANTA RITA DO SAPUCAÍ	Praça Santa Rita, 28 - Bairro: Centro - CEP: 37540-000	2	7
303	SANTA VITÓRIA	Avenida Rio Grande do Sul, 1725 - Bairro: Centro - CEP: 38320-000	1	4
304	SANTO ANTÔNIO DO MONTE	Avenida Coronel Amâncio Bernardes, 321 - Bairro: Centro - CEP: 35560-000	2	4
305	SANTOS DUMONT	Rua Galileu Fonseca, 113 - Bairro: Centro - CEP: 36240-000	2	6
306	SANTOS DUMONT	Rua Afonso Pena, 258 - Bairro: Centro - CEP: 36240-000	1	3
307	SÃO DOMINGOS DO PRATA	Rua Getulio Vargas, 160 - Bairro: Centro - CEP: 35995-000	1	2
308	SÃO FRANCISCO	Avenida Presidente Juscelino Kubistcheck, 737 - Bairro: Centro - CEP: 39300-000	3	4
309	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	Rua Carlos Augusto Capelli, 26 - Bairro: Centro - CEP: 37490-000	2	7
310	SÃO GOTARDO	Rua Frei Paulino, 265 - Bairro: Centro - CEP: 38800-000	2	6
311	SÃO JOÃO DA PONTE	Rua Gerônimo Aguiar, 167 - Bairro: Centro - CEP: 39430-000	2	5
312	SÃO JOÃO DEL REI	Rua Antonio Manoel De Souza Guerra, 277 - Bairro: Centro - CEP: 36307-905	8	16
313	SÃO JOÃO DO PARAÍSO	Avenida Doutor Osório Adrião da Rocha, 289 - Bairro: Centro - CEP: 39540-000	1	2

314	SÃO JOÃO EVANGELISTA	Rua Benedito Valadares, 77 - Bairro: Centro - CEP: 39705-000	1	2
315	SÃO JOÃO NEPOMUCENO	Rua Miguel Manzo, 70 - Bairro: Centro - CEP: 36682-003	2	6
316	SÃO LOURENÇO	Praça Doutor Emílio Abdom Póvoa, S/N - Bairro: Centro - CEP: 37470-000	6	13
317	SÃO ROMÃO	Avenida Newton Gonçalves Pereira, 387 - Bairro: Centro - CEP 39290-000	1	2
318	SÃO ROQUE DE MINAS	Avenida Padre Murilo De Almeida Conceição, 54 - Bairro: Centro - CEP: 37928-000	1	1
319	SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	Avenida Dr. José de Oliveira Brandão Filho, 333 - Bairro: Jardim Mediterranée - CEP: 37950-000	6	15
320	SENADOR FIRMINO	Praça Raimundo Carneiro, 111 - Bairro: Centro - CEP: 36540-000	1	1
321	SERRO	Praça Floriano Peixoto, 66 - Bairro: Centro - CEP: 39150-000	1	2
322	SETE LAGOAS	Rua Senhor dos Passos, 95 - Bairro: Centro - CEP: 35700-016	1	1
323	SETE LAGOAS	Rua José Duarte de Paiva, 795 - Bairro: Centro - CEP: 35700-059	21	38
324	SILVIANÓPOLIS	Praça Horácio Guimarães, 3 - Bairro: Centro - CEP: 37589-000	1	2
325	TAIOBEIRAS	Rua Rio Pardo, 1119 - Bairro Centro - CEP: 39550-000	2	4
326	TARUMIRIM	Avenida Cunha, 40 - Bairro: Centro - CEP: 35140-000	1	2

327	TEIXEIRAS	Avenida Francisco Pena, 80 - Bairro: Centro - CEP: 36580-000	1	1
328	TEÓFILO OTONI	Rua Joaquim Ananias de Tolêdo, 105 - Bairro: Dr. Laerte Laender - CEP: 39803-171	7	13
329	TEÓFILO OTONI	Rua Joaquim Ananias de Tolêdo, 101 - Bairro: Dr. Laerte Laender - CEP: 39803-171	17	37
330	TIMÓTEO	Praça Olímpica, 65 - Bairro: Funcionários - CEP: 35180-000	3	6
331	TIMÓTEO	Avenida Almir de Souza Ameno, 46 - Bairro: Funcionários - CEP: 35180-412	2	6
332	TIROS	Rua Hélio Alvim, 977 - Bairro: Centro - CEP: 38880-000	1	2
333	TOMBOS	Rua Coronel Bento Machado, 845 - Bairro: Centro - CEP: 36844-000	2	5
334	TRÊS CORAÇÕES	Avenida Conrado Crossi Dângelo, 950 - Bairro: São Conrado - CEP: 37410-000	7	14
335	TRÊS MARIAS	Avenida Getúlio Vargas, 155 - Bairro: Parque Diadorim - CEP: 39205-000	1	3
336	TRÊS PONTAS	Rua Américo Miari, 330 - Bairro: Centro - CEP: 37190-000	5	11
337	TUPACIGUARA	Rua Rodrigo do Vale, 77 - Bairro: Centro - CEP: 38430-000	3	6
338	TURMALINA	Rua Josina Antunes, 26 - Bairro: Centro - CEP: 39660-000	1	2
339	UBA	Rua Monsenhor Paiva Campos, 110 - Bairro: Centro - CEP: 36500-068	2	3

340	UBA	Avenida Senador Levindo Coelho, 735 - Bairro: Antônio Maranhão - CEP: 36500-000	10	18
341	UBERABA	Rua Coronel Antônio Rios, nº 951 - Bairro: Santa Marta - CEP: 38061-150	41	85
342	UBERLÂNDIA	Rua São Paulo, 95 - Bairro: Tibery - CEP: 35405-027	50	64
343	UBERLÂNDIA	Avenida Rondon Pacheco, 6130 - Bairro: Tibery - CEP: 38405-142	1	2
344	UBERLÂNDIA	Avenida Rondon Pacheco, 5750 - Bairro: Tibery - CEP: 38405-142	16	17
345	UNAÍ	Rua Prefeito João Costa, 209 - Bairro: Centro - CEP: 38610-034	5	15
346	VARGINHA	Rua Irmão Mario Esdras, 305 - Bairro: Centro - CEP: 37010-660	8	17
347	VARGINHA	Rua Colombia, 100 - Bairro: Vila Pinto - CEP: 37010-651	1	1
348	VARGINHA	Praça Champagnat, 29 - Bairro: Centro - CEP: 37002-150	2	2
349	VARGINHA	Rua Doutor Ruben Pinto Reis , 270 - Bairro: Vila Pinto - CEP: 37010-740	2	2
350	VARGINHA	Avenida Isaltina Moraes Braga, 125 - Bairro: Residencial Vale Palmeiras - CEP: 37031-300	1	1
351	VÁRZEA DA PALMA	Rua Claudio Manoel da Costa, 1065 - Bairro: Centro - CEP: 39260-000	2	5
352	VAZANTE	Praça José Ermínio Moraes, nº S/N - Bairro: Centro - CEP: 38780-000	1	5

353	VESPASIANO	Rua Afonso Pena, 479 - Bairro: Santo Antônio - CEP: 33200-000	11	12
354	VIÇOSA	Rua Gomes Barbosa, 865 - Bairro: Bom Jesus - CEP: 36570-000	8	13
355	VIRGINÓPOLIS	Rua Padre Felix, 362 - Bairro: Centro - CEP: 39730-000	2	3
356	VISCONDE DO RIO BRANCO	Rua Eugênio de Melo, 1740 - Bairro: Barra dos Coutos - CEP: 36520-000	7	11
Total			2394	4189
Obs: Atualmente, utilizamos 1434 aparelhos VoIP do seguinte modelo: GRANDSTREAM GXP-1628. Caso o aparelho seja compatível com a solução a ser contratada, os mesmos não serão trocados de imediato.				

APENSO V – TERMO DE SIGILO PROFISSIONAIS

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

TERMO ASSINADO PELOS PROFISSIONAIS DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

Os abaixo assinados de um lado o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, com sede em Belo Horizonte/MG, na Av. Álvares Cabral, nº. 1690, Santo Agostinho, inscrito no CNPJ nº 20.971.057/0001-45, neste ato representado na forma de seu Contrato Social, doravante chamado MPMG, e de outro lado <nome, RG, CPF>, profissional integrante da equipe técnica da empresa XXXXXX inscrita no CNPJ nº xx.xxx.xxx/xxxx-xx, doravante chamado RESPONSÁVEL, têm entre si justa e acertada a celebração do presente **TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**, através do qual o RESPONSÁVEL se obriga a não divulgar sem autorização do **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, segredos e informações de sua propriedade, de conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA - O RESPONSÁVEL reconhece que, em razão de sua prestação de serviços ao MPMG através do Contrato nº: xxx/xxxx, contatos com informações sigilosas serão estabelecidos. Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios servidores do MPMG, sem a expressa e escrita autorização da alta administração deste.

PARÁGRAFO ÚNICO - Fica acordado que, seja qual for a alçada do servidor para quem as informações serão fornecidas, deverá(ão) ser o(s) mesmo(s) informado(s) a respeito da natureza confidencial e dos termos deste acordo,

bem como das responsabilidades ora assumidas.

SEGUNDA - O RESPONSÁVEL reconhece que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação a mesma deverá ser tratada sob sigilo até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pela alta administração do MPMG. Em hipótese alguma o silêncio do MPMG deverá ser interpretado como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

TERCEIRA - O RESPONSÁVEL reconhece expressamente que ao término de seu contrato de prestação de serviço deverá entregar ao MPMG todo e qualquer material fornecido, inclusive anotações envolvendo informações sigilosas relacionadas com o MPMG, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle. O RESPONSÁVEL também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial adquirida quando de sua prestação de serviços ao MPMG.

QUARTA - O RESPONSÁVEL obriga-se perante o MPMG a informar imediatamente ao mesmo, acerca de qualquer violação das regras de sigilo do MPMG por parte dele ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa de sigilo das informações a ele inerentes.

QUINTA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação.

SEXTA - As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de relação entre o RESPONSÁVEL e o MPMG, e abrangem todas as informações de que o RESPONSÁVEL tenha conhecimento.

SÉTIMA - Nenhuma das partes deverá utilizar qualquer informação para outro fim que não o do presente Acordo.

OITAVA - Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a parte notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Neste caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão serão reveladas.

NONA - Toda e qualquer modificação concernente às condições aqui estabelecidas só serão válidas mediante autorização expressa da outra parte.

DÉCIMA - As partes elegem o foro da cidade de Belo Horizonte, em privilégio a qualquer outro, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento.

E, por fim, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença de suas testemunhas, para que surta os devidos efeitos legais.

(Local) _____, _____, de _____ de 2024.

PELA CONTRATADA

Cargo

CPF Nº: - RG nº:

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gestor do Contrato

Testemunhas:

Nome:

RG:

CPF:

Nome:

RG:

CPF:

APENSO VI – TERMO DE SIGILO CONTRATADA

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

TERMO ASSINADO PELO REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

Os abaixo assinados de um lado o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, com sede em Belo Horizonte/MG, na **Av. Álvares Cabral, nº. 1690, Santo Agostinho**, inscrito no CNPJ nº **20.971.057/0001-45**, neste ato representado na forma de seu Contrato Social, doravante chamado MPMG, e de outro lado doravante chamado CONTRATADA, a empresa XXXXXX, CNPJ nº xx.xxx.xxx/xxxx-xx, têm entre si justa e acertada a celebração do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO, através do qual a CONTRATADA se obriga a não divulgar sem autorização do **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, segredos e informações de sua propriedade sem a devida autorização, de conformidade com as seguintes cláusulas e condições:

PRIMEIRA - A **CONTRATADA** reconhece que, em razão dos serviços prestados no objeto do Contrato nº. xxx/xxxx para o MPMG, contatos com informações sigilosas serão estabelecidos.

Estas informações devem ser tratadas confidencialmente sob qualquer condição e não podem ser divulgadas a terceiros não autorizados, aí se incluindo os próprios servidores do MPMG, sem a expressa e escrita autorização da alta administração desta.

PARÁGRAFO ÚNICO - Fica acordado que, seja qual for a alçada do servidor do MPMG para quem as informações serão fornecidas, deverá (ão) ser o (s) mesmo (s) informado (s) a respeito da natureza confidencial e dos termos deste acordo, bem como das responsabilidades ora assumidas.

SEGUNDA - A **CONTRATADA** reconhece que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação, a mesma deverá ser tratada sob sigilo até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pela alta administração do MPMG. Em hipótese alguma o silêncio do MPMG deverá ser interpretado como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

TERCEIRA - A **CONTRATADA** reconhece expressamente que ao término de seu contrato de prestação de serviço deverá descartar, observando critérios de segurança da informação, todo e qualquer material físico e lógico fornecido, inclusive anotações envolvendo informações sigilosas relacionadas com o MPMG, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criado ou estado sob seu controle. A **CONTRATADA** também assume o compromisso de não utilizar qualquer informação sigilosa ou confidencial adquirida quando de sua prestação de serviços ao MPMG.

QUARTA - A **CONTRATADA** obriga-se perante o MPMG a informar imediatamente ao mesmo, acerca de qualquer violação das regras de sigilo do MPMG por parte dele ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação não intencional ou culposa de sigilo das informações a ele inerentes.

QUINTA - A **CONTRATADA** assume o compromisso de zelar pela conservação, acesso, utilização e instalação de softwares homologados e fornecidos pelo MPMG, sejam eles licenciados ou de uso livre. A **CONTRATADA**

declara responsabilizar-se pela distribuição não autorizada de softwares para terceiros e demais serviços que não competem à execução das atividades contratadas dos softwares e respectivos códigos de licença ou chaves do produto de propriedade do MPMG, durante o período de vigência do contrato e após a vigência dele. Em caso de extravio e danos que acarretem a perda total ou parcial do bem, bem como obrigação de reparação gerada por uso indevido de direito autoral, fica obrigada a ressarcir o proprietário dos prejuízos experimentados.

SEXTA - A CONTRATADA deverá firmar junto aos seus profissionais, incluindo empresas subcontratadas, Termo de Confidencialidade e Sigilo, pelos mesmos termos previstos neste documento dando ciência aos mesmos da obrigatoriedade do seu cumprimento.

SÉTIMA - O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação. A **CONTRATADA** responde também pelo não cumprimento praticado por quaisquer profissionais alocados ou que foram alocados nesta contratação.

OITAVA - As obrigações a que alude este instrumento perdurarão, inclusive, após a cessação de vínculo entre a **CONTRATADA** e o MPMG, e abrangem todas as informações de que a **CONTRATADA** tenha conhecimento.

NONA - Nenhuma das partes deverá utilizar qualquer informação para outro fim que não o do presente Acordo.

DÉCIMA - Caso a revelação das informações seja determinada por ordem judicial, a parte notificada se compromete a avisar à outra, para que possa tomar todas as medidas preventivas para proteger as informações. Neste caso, a parte deverá revelar apenas as informações exigidas por determinação judicial e deverá informar à outra quais as informações e em que extensão estarão sendo reveladas.

DÉCIMA PRIMEIRA - Toda e qualquer modificação concernente às condições aqui estabelecidas só serão válidas mediante autorização expressa da outra parte.

DÉCIMA SEGUNDA - As partes elegem o foro da cidade de Belo Horizonte, em privilégio a qualquer outro, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento.

E, por fim, assinam o presente instrumento em duas vias de igual teor e forma, na presença de suas testemunhas, para que surta os devidos efeitos legais.

(Local) _____, _____, de _____ de 2024.

PELA CONTRATADA

Cargo

CPF Nº: - RG nº:

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Gestor do Contrato

Testemunhas:

Nome:

RG:

CPF:

Nome:

RG:

CPF:

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:

Iraídes de Oliveira Marques.
Procuradora-Geral de Justiça Adjunta Administrativa

Contratado(a):

Rivaldo J. de Castro e Carem C. F. Rocha
Mundo Telecomunicações e Informática Ltda.

Testemunhas:

- 1)
- 2)



Documento assinado eletronicamente por **Rivaldo José de Castro, Usuário Externo**, em 03/04/2025, às 13:33, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **Carem Cristina Fabris Rocha, Usuário Externo**, em 03/04/2025, às 13:34, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **IRAIDES DE OLIVEIRA MARQUES, PROCURADORA-GERAL DE JUSTICA ADJUNTA ADMINISTRATIVA**, em 03/04/2025, às 14:22, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELA MUSSY TOLEDO ALVARENGA, ANALISTA DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 03/04/2025, às 17:29, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIA CARAM BORLIDO, ANALISTA DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 03/04/2025, às 17:38, 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 **8775112** e o código CRC **661E4347**.