



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SEPLAG SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Central de Compras

Processo SEI nº 1500.01.0026601/2018-16

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS

PLANEJAMENTO SIRP Nº 482/2018

Tipo: MENOR PREÇO

Objeto: Registro de Preços para **Contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local por meio de Central de Serviços (Service Desk)**, para Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado de Minas Gerais, conforme especificações e condições previstas neste edital e seus anexos.

RECIBO

A Empresa _____ CNPJ nº. _____, retirou Edital de Pregão acima referenciado e deseja ser informada de quaisquer alterações, respostas a esclarecimentos e impugnações

pelo e-mail: _____.

_____, aos _____ / _____ / _____

(Assinatura)

OBS.: ESTE RECIBO DEVERÁ SER INTEGRALMENTE PREENCHIDO E REMETIDO À SUBSECRETARIA DE GESTÃO LOGÍSTICA – SGL/SEPLAG

PELO E-MAIL: comprascentrais@planejamento.mg.gov.br

PARA EVENTUAIS COMUNICAÇÕES AOS INTERESSADOS, QUANDO NECESSÁRIO A SUBSECRETARIA DE GESTÃO LOGÍSTICA – SGL DA SEPLAG não responsabiliza por comunicações à empresa que não encaminhar este recibo ou prestar informações incorretas no mesmo.

Sumário

[1 - PREÂMBULO](#)

[2 - OBJETO](#)

[3 - DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES E NÃO PARTICIPANTES](#)

[4 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO](#)

[5 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO](#)

[6 - DO CADASTRO](#)

[7 - DAS PROPOSTAS COMERCIAIS](#)

[8 - DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO](#)

[9 - DA HABILITAÇÃO](#)

[10 - DOS RECURSOS](#)

[11 - DO REGISTRO DO PREÇO E DA HOMOLOGAÇÃO](#)

[12 - DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS](#)

13 A VIGÊNCIA DA ATA

14 ALTERAÇÃO E DO CANCELAMENTO DA ATA

15 DA CONTRATAÇÃO

16 DO PAGAMENTO

17 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18 DISPOSIÇÕES GERAIS

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA DA LICITAÇÃO

ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS PARQUES TECNOLÓGICOS

ANEXO III - PRAZO PARA ENTREGAS E PRODUTOS PELA CONTRATADA

ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA BENS

ANEXO V - MODELOS DE DECLARAÇÕES

ANEXO VI - MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ANEXO VII - MINUTA DE TERMO DE ADESÃO PARA EVENTUAIS ÓRGÃOS
NÃO PARTICIPANTES

ANEXO VIII - MINUTA DA ORDEM DE SERVIÇO

ANEXO IX - MINUTA DE CONTRATO

EDITAL DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS
PLANEJAMENTO SIRP Nº 482/2018
Tipo: MENOR PREÇO GLOBAL

1 - PREÂMBULO

O ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio do SUBSECRETARIA DE GESTÃO LOGÍSTICA - SGL da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão realizará a licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS - Planejamento: 482/2018**, em sessão pública, através do site www.compras.mg.gov.br, para a **Contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão,**

telefonia e rede local por meio de Central de Serviços (Service Desk), com especificações contidas neste Edital e seus anexos, obedecendo às condições estatuídas neste Edital e reger-se-á pela legislação aplicável, em especial pela Lei Federal nº 10.520/2002, aplicando-se, subsidiariamente, no que couberem, as disposições da Lei federal nº. 8.666/1993, pela Lei Complementar nº. 123/2006, pelas Leis Estaduais nº. 14.167/2002 - nº. 13.994/2001 - nº. 20.826/2013, pelos Decretos Estaduais nº. 44.786/2008 - nº. 45.902/2012 - - nº. 37.924/1996 - nº 46.311/13 - nº 45.035/2009 - nº 47.337/2018 - nº 47.437/2018, nº 47.524, pelas Resoluções Conjuntas SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016 - nº 8.898/2013 - n.º 3.458/2003, pelas Resoluções SEPLAG nº. 58/2007 - nº. 10/2018 - 93/2018, com suas alterações posteriores e pelas cláusulas e condições deste Edital e seus anexos, que dele constituem parte integrante e inseparável para todos os efeitos legais.

1.1. O pregão será realizado pelo Pregoeiro **Adilson Pereira de Carvalho** e Equipe de Apoio constituída pelos seguintes servidores: Ricardo de Freitas Mourão, Luiz Carlos Dias da Silva e Wildes Geraldo Gonçalves Ozório, designados através da Resolução SEPLAG nº 10, de 08 de fevereiro de 2018.

1.1.1. Em caso de impossibilidade de comparecimento do pregoeiro indicado no item anterior, atuará como seu substituto o pregoeiro Ricardo de Freitas Mourão, com a devida autuação da justificativa no procedimento licitatório.

1.2. A abertura da sessão de pregão terá início no dia **28 de dezembro de 2018, às 10:00 horas**, através do site <http://www.compras.mg.gov.br>.

1.2.1. Os horários estabelecidos neste Edital seguem o Horário Oficial de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema e na documentação relativa ao certame.

2 - OBJETO

2.1. A presente licitação tem por objeto o Registro de Preços para eventual **Contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local por meio de Central de Serviços (Service Desk)**, conforme especificações constantes no Termo de Referência - Anexo I, partes integrantes do presente Edital.

2.2. Em caso de divergência entre as especificações do objeto descritas no Portal de Compras e as especificações técnicas constantes no Termo de Referência - Anexo I, o licitante deverá obedecer a este último.

3 - DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES E NÃO PARTICIPANTES

3.1. Órgão Gerenciador

3.1.1. O órgão gerenciador será a Subsecretaria de Gestão Logística da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais.

3.2. Órgãos Participantes

3.2.1. Os órgãos ou entidades da Administração Pública a seguir são participantes e integram todo o procedimento licitatório e a Ata de Registro de Preços:

Código	Órgão/Entidade
1500	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

2260	FUNDAÇÃO EZEQUIEL DIAS
2270	FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS
2320	FUNDAÇÃO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE MG

3.3 - Órgãos Não Participantes

3.3.1. A Ata de Registro de Preços, durante sua vigência, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Estadual, que não tenha participado do certame licitatório, mediante consulta prévia para manifestação sobre a possibilidade de adesão e autorização do Órgão Gerenciador, inclusive quanto ao quantitativo, e submeter à anuência do fornecedor beneficiário, o qual deve optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente da adesão, desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras decorrentes da Ata, assumidas com o Órgão Gerenciador e os órgãos participantes.

3.3.2. Outros entes da Administração Pública e entidades privadas poderão igualmente utilizar-se da ARP, como órgão ou entidade não participante, mediante prévia anuência do órgão gerenciador, desde que observadas as condições estabelecidas no item **3.3.1** e no Decreto 46.311/13, aplicando-se, ao quantitativo de que trata o art. 19, § 3º, e o disposto na legislação federal pertinente.

3.3.2.1. A utilização da ARP, como órgão ou entidade não participante, estará condicionada à análise prévia por parte do órgão gerenciador, para avaliação da viabilidade de atendimento do quantitativo solicitado, bem como do gerenciamento dos pedidos, sem prejuízos ao órgão gestor e aos demais participantes da Ata.

3.3.3. A adesão deverá ser devidamente justificada no processo administrativo do órgão ou entidade não participante, pertinente à licitação, demonstrando a vantagem econômica na adesão à Ata, mencionando ainda a similitude de condições, tempestividade do prazo, suficiência das quantidades e qualidades dos bens a serem adquiridos, respeitando, no que couber, as condições e as regras estabelecidas no Decreto Estadual n.º 46.311/13, e na Lei nº 8.666/93.

3.3.4. As adesões à ata de registro de preços são limitadas, ainda, em sua totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que eventualmente aderirem, devendo o órgão gerenciador especificar o quantitativo que autoriza adesão, mantendo registro no procedimento licitatório.

3.3.4.1. As aquisições ou contratações adicionais, por outros órgãos/entidades não poderão exceder, por órgão/entidade, a cem por cento dos quantitativos registrados na Ata de Registro de Preços.

3.3.5. Ao órgão ou entidade não participante que aderir à presente ata e ao órgão ou entidade partícipe competem, nos respectivos procedimentos instaurados, os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando todas as ocorrências ao órgão gerenciador, em especial informar ao órgão gerenciador a eventual recusa do fornecedor em atender às condições estabelecidas no edital, firmadas na ARP, as divergências relativas à entrega, características e origem dos bens licitados, bem como a recusa em assinar o contrato para fornecimento ou prestação de serviços.

3.4. As comunicações, informações e os termos de adesão realizados entre o órgão gerenciador e os órgãos participantes e não participantes serão formalizados, preferencialmente, em sistema informatizado, dispensando-se o encaminhamento de documento impresso ao órgão gerenciador.

3.4.1. Excepcionalmente, por motivos de inviabilidade tecnológica, o órgão gerenciador poderá dispensar a utilização de sistema informatizado no procedimento de registro de preços, mediante justificativa anotada nos autos do procedimento de compra.

3.4.2. Na hipótese do item **3.4.1**, as comunicações, informações e termos de adesão entre os órgãos gerenciador, participante e não participante poderão ser formalizados mediante correspondência eletrônica ou qualquer outro meio eficaz, que deverão ser autuados.

3.5. As quantidades previstas para os itens com preços registrados poderão ser remanejadas ou redistribuídas pelo órgão gerenciador entre os órgãos participantes e não participantes do procedimento licitatório para registro de preços, observada como limite máximo a quantidade total registrada para cada item.

3.5.1. Para o remanejamento de quantidades entre órgãos participantes do procedimento licitatório não será necessária autorização do beneficiário da Ata de Registro de Preços.

3.5.2. Caso o órgão gerenciador autorize o remanejamento de quantidades para órgãos não participantes estes deverão obter a anuência do beneficiário da ARP, nos termos do § 2º do art. 19 do Decreto Estadual 46.311/2013.

3.5.3. O órgão gerenciador somente poderá reduzir o quantitativo inicialmente informado pelo órgão participante, com a sua anuência.

4 - DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

4.1. Os pedidos de esclarecimentos, referentes ao processo licitatório, poderão ser realizados por qualquer pessoa, inclusive licitante, e deverão ser enviados ao Pregoeiro até 2 (dois) dias úteis antes da data marcada para abertura da licitação.

4.2. Os pedidos de esclarecimento deverão ser encaminhados ao Pregoeiro, por escrito, por meio do e-mail: comprascentrais@planejamento.mg.gov.br.

4.2.1. Nos pedidos de esclarecimentos encaminhados, os interessados deverão se identificar (CNPJ, Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos, se pessoa jurídica e CPF para pessoa física) e disponibilizar as informações para contato (endereço completo, telefone, fax e e-mail).

4.2.2. Os esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro, por escrito, por meio de e-mail àqueles que enviaram integral e corretamente o recibo de retirada do Edital.

4.3. O interessado deverá apresentar instrumento de impugnação dirigido ao Pregoeiro, a ser protocolizado junto ao PROTOCOLO GERAL – Rodovia Papa João Paulo II, 4.001 – Ed. Gerais – 1º andar – Bairro Serra Verde – Belo Horizonte/MG – CEP 31.630-901 (a/c Adilson Pereira de Carvalho), no horário de 09h00min (nove horas) às 17h30min (dezessete horas e trinta minutos), em envelope identificado com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), podendo, de modo alternativo, ser enviado o para o endereço eletrônico comprascentrais@planejamento.mg.gov.br. observado o

prazo previsto no subitem deste ato convocatório, fundamentando o alegado e, se for o caso, juntar as provas que se fizerem necessárias).

Impugnações aos termos deste edital poderão ser interpostas por cidadão ou por licitante, até o 2º dia útil, que anteceder a abertura da licitação, cabendo ao Pregoeiro decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte) horas.

4.3.1. Acolhida a petição contra o ato convocatório, a decisão será comunicada aos interessados, na forma do item **4.4.**

4.4. Os pedidos de impugnações e esclarecimentos, bem como as respectivas respostas, serão divulgados pelo Pregoeiro no quadro de avisos do Portal de Compras e os interessados poderão tomar conhecimento por meio do endereço <http://www.compras.mg.gov.br>, no quadro de avisos da licitação.

4.4.1. As respostas aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital tal como se dele fizessem parte, vinculando a Administração e os licitantes.

4.5. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

4.6. As denúncias, petições e impugnações não identificadas ou não fundamentadas serão arquivadas pela autoridade competente.

4.7. A não-impugnação do edital, na forma e tempo definidos, acarreta a decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame.

4.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, e consideram-se os dias consecutivos. Só se iniciam e expiram os prazos em dia de expediente na Administração Pública.

5 - DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar da presente licitação pessoas jurídicas legalmente autorizadas a atuarem no ramo pertinente ao objeto desta licitação, que atendam a todas as exigências contidas neste Edital.

5.2. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.

5.3. Para fins do disposto neste edital o enquadramento dos beneficiários indicados no caput do art. 3º do decreto 47.437/2018 se dará da seguinte forma:.

5.3.1. microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nos incisos I e II do caput e § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006;

5.3.2. agricultor familiar, conforme definido na Lei Federal nº 11.326, de 24 de julho de 2006;

5.3.3. produtor rural pessoa física, conforme disposto na Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991;

5.3.4. microempreendedor individual, conforme definido no § 1º do art. 18-A da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006;

5.3.5. sociedade cooperativa, conforme definido no art. 34 da Lei Federal nº 11.488, de 2007, e no art. 4º da Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

5.4. O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e

apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

5.5. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

5.5.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em Consórcio. A vedação se justifica devido à baixa complexidade do objeto a ser contratado, e ainda, considerando que as empresas que atuam no mercado fornecem esses serviços de forma independente, proporcionando maior competitividade entre os interessados.

5.6. NÃO PODERÃO PARTICIPAR AS EMPRESAS QUE:

5.6.1. Encontrarem-se em situação de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação ou sociedade estrangeira que não tenha representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa e judicialmente.

5.6.2. Empresas que tenham como proprietários controladores ou diretores membros dos poderes legislativos da União, Estados ou Municípios o que nelas exerçam funções remuneradas, conforme art. 54, II, "a", c/c art. 29, IX, ambos da Constituição da República

5.6.3. Estiverem suspensas temporariamente de participar e licitações ou impedidas de contratar com a Administração.

5.6.4. Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal.

5.6.5. Estiverem inclusas em uma das situações previstas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666/93.

6 - DO CADASTRO

6.1. Para acesso ao sistema eletrônico, o fornecedor deverá credenciar-se, pelo menos no nível I, nos termos do Decreto 45.902/2012, por meio do [site www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), na opção **Cadastro de Fornecedores**, no prazo mínimo de 03 (três) dias úteis antes da data da sessão do Pregão.

6.1.1. Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo que o representante receberá uma senha eletrônica de acesso.

6.2. O fornecimento da senha é de caráter pessoal e intransferível, sendo de inteira responsabilidade do fornecedor e de cada representante qualquer transação efetuada, não podendo ser atribuídos ao provedor ou ao gestor do sistema eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que utilizada indevidamente por terceiros.

6.2.1. O fornecedor se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante, sendo que o credenciamento do representante do fornecedor implicará responsabilidade pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações, sob pena da aplicação de penalidades.

6.3. Informações complementares a respeito do cadastramento serão obtidas, em

horário comercial, no site www.compras.mg.gov.br ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores - (31) **3915-0835** - e-mail: cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br, em horário comercial de 08:00 às 17:00.

6.4. O fornecedor que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº. 123/06, disciplinados no Decreto Estadual nº. 44.630/07 e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016 deverá comprovar a condição de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte no momento do seu credenciamento no Cadastro Geral de Fornecedores - CAGEF, observando o disposto no item **6.1.**

7 - DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

7.1. O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do site www.compras.mg.gov.br até a data e horário marcado para abertura da sessão, após o preenchimento do formulário eletrônico, com manifestação em campo próprio do Portal de Compras - MG de que tem pleno conhecimento das exigências de habilitação e demais condições da proposta comercial previstas no Edital e seus anexos.

7.1.1. Caso os beneficiários do Decreto 47.437/2018 apresentem restrições na documentação relativa à comprovação de regularidade fiscal e/ou trabalhista deverão declarar, no campo próprio do Portal de Compras - MG, que conhecem às demais exigências da habilitação.

7.1.2. Cada licitante apresentará uma só proposta de acordo com as exigências deste edital e de seus anexos, podendo substituí-la ou retirá-la até a abertura da sessão.

7.1.3. O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.

7.2. O encaminhamento da proposta comercial pressupõe pleno conhecimento às exigências previstas neste edital, sendo consideradas tacitamente conhecidas pelo proponente.

7.3. O prazo de validade da proposta será de 60 dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

7.3.1. Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

7.4. As propostas deverão apresentar preço unitário e global, por item, sendo vedada imposição de condições ou opções, somente admitidas propostas que ofertem apenas um preço.

7.4.1. O preço global proposto deverá atender à totalidade da quantidade exigida, por item, não sendo aceitas aquelas que contemplem apenas parte do objeto.

7.5. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, frete até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da contratada.

7.6. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

7.7. O licitante declarado vencedor deverá enviar, juntamente com os

documentos de habilitação, a proposta comercial adequada aos valores finais ofertados durante a sessão do pregão.

8 - DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO

8.1. No horário indicado no Preâmbulo deste Edital o Pregoeiro iniciará a sessão pública do pregão eletrônico com a análise das propostas comerciais.

8.2. As propostas comerciais serão analisadas, preservado o sigilo do licitante, quanto ao atendimento das especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, sendo imediatamente desclassificadas aquelas que estiverem em desacordo ou contenham vícios insanáveis.

8.3 DOS LANCES:

8.3.1. O pregoeiro divulgará através do Portal de Compras - MG, o resultado da análise de propostas e convidará os licitantes a apresentarem lances por meio do sistema eletrônico, observado o horário estabelecido e as regras de aceitação dos mesmos.

8.3.2. Durante o transcurso da sessão pública, serão divulgados, em tempo real, o valor e horário do menor lance apresentado pelos licitantes bem como todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada a identificação do fornecedor.

8.3.3. Durante toda a sessão de lances, o sistema permitirá que o licitante cubra o seu próprio lance e não obrigatoriamente o de menor valor da sessão. Neste caso, será considerado como lance vencedor do item apenas o de menor valor.

8.3.4. Serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, desde que sejam de fornecedores diferentes. Neste caso, a ordem de classificação seguirá a ordem cronológica de recebimento dos lances, segundo apurado pelo sistema do Portal de Compras.

8.3.5. O proponente não poderá desistir de lance ofertado salvo comprovação de justificativa plausível a ser analisada pelo pregoeiro durante a sessão de lances

8.3.6. Caso o proponente não realize lances, será considerado o valor da proposta comercial apresentada, para efeito da classificação final.

8.3.7. No caso de desconexão com o pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico permanecerá acessível aos licitantes para a recepção dos lances. O pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

8.3.8. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa. A sessão terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes com a identificação da data e do horário do seu reinício.

8.3.9. A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, após o que transcorrerá período de tempo de 5 (cinco) até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.3.10. Cabe ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

8.3.11. Ressalvada a hipótese de negociação com o primeiro colocado após a fase de lances, o “chat” não poderá ser utilizado para oferta de lances, devendo o fornecedor apresentá-los no campo próprio segundo definido no sistema, sob pena de sua desconsideração e caracterização de ato que perturba a sessão do procedimento licitatório.

8.3.12. Após o encerramento da sessão de lances, a oferta de lances estará vedada, não podendo ser utilizado o “chat” para tal finalidade, ressalvada a hipótese de negociação com o primeiro colocado, sendo que tal comportamento poderá ser considerado perturbação da sessão do procedimento licitatório.

8.4 DO JULGAMENTO

8.4.1. O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO GLOBAL**, obtido de acordo com o Anexo VI (Proposta Comercial).

8.4.2. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro convocará o beneficiário do Decreto 47.437/2018 detentor da melhor proposta dentre aquelas que estejam na situação de empate, ou seja, cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) em relação ao valor apresentado pelo proponente vencedor, para que apresente novo lance, inferior ao melhor lance, no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.

8.4.2.1. Realizado novo lance, nos termos do subitem anterior, o pregoeiro examinará a aceitabilidade deste, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

8.4.2.2. Sendo aceitável a nova oferta de preço, a confirmação das condições habilitatórias do beneficiário obedecerá ao procedimento previsto no item **8.4.6**.

8.4.2.3. Se o beneficiário não apresentar proposta de preços ou não atender às exigências de habilitação, o pregoeiro convocará os beneficiários remanescentes que estiverem na situação de empate prevista no subitem **8.4.2**, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.4.2.4. Caso não haja beneficiário dentro da situação de empate ou não ocorra à apresentação de novo lance ou não sejam atendidas as exigências documentais de habilitação, será classificado provisoriamente em primeiro lugar o licitante originalmente detentor da melhor oferta.

8.4.2.5. O disposto no item **8.4.2** somente se aplicará quando a melhor oferta válida não tiver sido apresentada por um dos beneficiários do subitem **5.3**.

8.4.2.6. Definida a ordem de classificação, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da melhor oferta, quanto ao objeto e ao valor, decidindo motivadamente a respeito.

8.4.2.7. Não será aceita a proposta cujo preço unitário do item no lote estiver acima do custo unitário do item relacionado na planilha de referência da Administração.

8.4.3. A proposta cujo preço unitário de item do lote estiver acima do custo unitário do item relacionado na planilha de referência da Administração (ou do item individualmente considerado, superior a qualquer dos lances apresentados), poderá ter seus valores adequados das seguintes formas:

a) Aplicação de desconto percentual linear nos preços unitários da proposta inicial, calculado a partir da diferença entre o valor global da proposta vencedora e o valor global da respectiva proposta inicial, dividida pelo valor global inicial;

b) Readequação não linear dos preços unitários, a critério do licitante, respeitado como limite máximo o valor global final ofertado, desde que os preços unitários finais sejam menores ou iguais aos preços unitários da proposta inicial;

8.4.4. Caso não sejam realizados lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado da contratação.

8.4.5. Caso haja apenas uma proposta, esta será aceita desde que atenda a todos os termos do Edital e que seu preço seja compatível com o valor estimado da contratação.

8.4.6. Aceita a oferta de menor preço, o sistema identificará o licitante detentor da melhor oferta que deverá comprovar **no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos, após a solicitação do pregoeiro**, sua habilitação mediante encaminhamento de cópia da documentação discriminada nos itens: habilitação e da proposta comercial atualizada com os valores obtidos no pregão, por meio do e-mail informado pelo pregoeiro.

8.4.7. Considera-se inaceitável, para todos os fins aqui dispostos, a proposta que não atender às exigências fixadas neste Edital ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.

8.4.8. Caso o pregoeiro entenda que o preço é inexequível, deverá estabelecer prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.

8.4.9. Para demonstração da exequibilidade do preço ofertado, conforme estabelece o inciso XVII do art. 12 do Decreto Estadual nº 44786, de 2008, serão admitidos:

8.4.9.1. Planilha de custos elaborada pelo licitante;

8.4.9.2. Documento que comprove contratação em andamento com preços semelhantes;

8.4.10. Verificada a inexequibilidade do preço, o pregoeiro poderá convocar os licitantes detentores das ofertas imediatamente superiores, na ordem de classificação, para apresentação da documentação e proposta comercial.

8.4.11. Se a melhor proposta ou lance **não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, serão convocados os demais licitantes**, na ordem de classificação, para exame de seus documentos de habilitação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

8.4.12. Para os itens, nos quais não há participação exclusiva de ME e EPP, após a apuração da melhor proposta válida, observada a classificação das propostas até o momento, será assegurado às Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte o direito de preferência à contratação, observadas as seguintes regras:

8.4.12.1. O pregoeiro convocará o beneficiário do Decreto 47.437/2018 detentor da melhor proposta dentre aquelas que estejam na situação de empate, ou seja, cujos valores sejam iguais ou superiores até 5% (cinco por cento) em relação ao valor apresentado pelo proponente vencedor, para que apresente novo lance, inferior, ao melhor lance, no prazo de 5 (cinco) minutos, sob pena de preclusão do direito de preferência.

8.4.12.2. Realizado novo lance, nos termos do subitem anterior, o pregoeiro examinará a aceitabilidade deste, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

8.4.12.3. Sendo aceitável a nova oferta de preço, a confirmação das condições habilitatórias do beneficiário obedecerá ao procedimento previsto no item **8.4.6.**

8.4.12.4. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, para a devida e necessária regularização.

8.4.12.4.1. A não regularização da documentação, no prazo do subitem **8.4.12.4.**, implicará a decadência do direito à contratação.

8.4.12.4.2. Se houver a necessidade de abertura do prazo para a o beneficiário do Decreto 47.437/2018 regularizar sua documentação fiscal, o pregoeiro deverá suspender a sessão de pregão para o item específico e registrar no “chat” que todos os presentes ficam, desde logo, intimados a comparecer no dia e horário informados no site www.compras.mg.gov.br para a retomada da sessão de pregão do item em referência.

8.4.13. Se o beneficiário não apresentar proposta de preços ou não atender às exigências de habilitação, o pregoeiro convocará os beneficiários remanescentes, que estiverem na situação de empate prevista no subitem **8.4.12.1**, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.

8.4.14. Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, o beneficiário do Decreto 47.437/2018 será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.

8.4.15. Caso não haja beneficiário dentro da situação de empate ou não ocorra a apresentação de novo lance ou não sejam atendidas as exigências documentais de habilitação, será declarado vencedor o licitante originalmente detentor da melhor oferta.

8.4.16. O disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta válida não tiver sido apresentada por beneficiário do subitem **5.3**

8.4.17. O pregoeiro, via chat, poderá negociar com o autor da melhor oferta com vistas à redução do preço;

8.4.18. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, o pregoeiro declarará o licitante vencedor que deverá encaminhar a documentação de habilitação original, ou cópia autenticada, e a proposta comercial no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, para o seguinte endereço: Rodovia Papa João Paulo II, 4.001 - Ed. Gerais - 13º andar - Bairro Serra Verde - Belo Horizonte/MG - CEP 31.630-901 (SEPLAG/SGL/COMPRAS/ CÉLULA 01 - a/c do pregoeiro, **Adilson Pereira de Carvalho**, Estação G13. 0491).

8.4.18.1. O envelope deverá ser entregue, lacrado, **marcado como restrito** e identificado com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do pregão e item).

8.4.19. Verificada a regularidade da documentação o pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao licitante vencedor.

8.4.20. O sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual estarão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, disponível para consulta no site www.compras.mg.gov.br.

9 - DA HABILITAÇÃO

Para fins de contratação, será exigida do licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital.

9.1.REGULARIDADE JURÍDICA:

9.1.1. Documento de identificação, com foto, do responsável pelas assinaturas das propostas comerciais, das declarações constantes no Anexo V deste Edital e do contrato ou instrumento equivalente.

9.1.1.1. Se for o caso, apresentar procuração conferindo poderes ao(s) responsável(is) pela empresa para praticar atos junto à Administração Pública.

9.1.2. Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual;

9.1.3. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social e suas alterações posteriores ou instrumento consolidado, devidamente registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedades empresárias ou cooperativas ou empresas individuais de responsabilidade limitada e, no caso de sociedade de ações, acompanhado de documentos de eleição ou designação de seus administradores;

9.1.4. Ato constitutivo devidamente registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;

9.1.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País,

9.1.6. E ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

9.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

9.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ;

9.2.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes do Estado ou município, relativo à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

9.2.3. Prova de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal da sede do licitante, e perante a Fazenda Estadual do Estado de Minas Gerais;

9.2.3.1. A prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional - PGFN, referente a todos os tributos federais e à Dívida Ativa da União - DAU por elas administrados, bem como das contribuições previdenciárias e de terceiros.

9.2.4. Se o fornecedor não estiver inscrito no cadastro de contribuintes do Estado de Minas Gerais deverá comprovar a inexistência de débitos relativos a tributos estaduais em Minas Gerais por meio de Certidão de Débito Tributário - CDT, que poderá ser solicitada pelo site www.fazenda.mg.gov.br.

9.2.5. Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;

9.2.6. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa nos termos da Lei nº 12.440/2011, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº. 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.2.7. A comprovação da regularidade fiscal e/ou trabalhista deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativas.

9.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

9.3.1. Certidão negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida pelo distribuidor do domicílio da pessoa física, emitida nos últimos 06 (seis) meses;

9.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

9.4.1. Comprovação de aptidão para efetuar o fornecimento pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto da licitação, estabelecidas no Anexo I, através da apresentação de atestado(s) de desempenho anterior, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação. O(s) atestado(s) deverá (ão) conter:

9.4.1.1. Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone, fax);

9.4.1.2. Local e data de emissão

9.4.1.3. Nome, cargo, telefone, fax, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações;

9.4.1.4. Período de fornecimento;

9.4.2. Comprovação de capacidade de fornecimento de **25 % (vinte e cinco por cento)** ou mais da quantidade apresentada no item **1** do Termo de Referência, nos termos e condições estabelecidos no item **4** do **Anexo I** deste Edital.

9.4.3. Para atendimento do quantitativo indicado no item **9.4.2**, é admitido o somatório de atestados, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

9.4.4. O licitante deve disponibilizar, quando solicitado pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

9.5 - DECLARAÇÕES:

9.5.1. Declarações quanto ao cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, conforme inciso V do art. 27 da Lei Federal nº. 8.666/93 e Declaração de Cumprimento do Parágrafo único do art. 13 do Decreto Estadual nº 47.437/2018, quais sejam:

9.5.2. Declaração de que o licitante não possui, em seu quadro, trabalhadores menores de 18 anos realizando trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e que em nenhuma hipótese emprega trabalhadores menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da lei. Conforme modelo contido no Anexo V deste Edital.

9.5.2. No que couber, declaração de que cumpre os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, microempreendedor individual, produtor rural pessoa física, agricultor familiar ou sociedade cooperativa, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos art. 42 ao art. 49 da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006.

9.6 - DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO:

9.6.1. O licitante que possuir o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Unidade Cadastradora da Secretária de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG poderá apresentá-lo como substituto de documento dele constante, exigido para este certame, desde que este esteja com a validade em vigor no CRC.

Caso o documento constante no CRC esteja com a validade expirada, tal não poderá ser utilizado, devendo ser apresentado documento novo com a validade em vigor.

9.6.1.1. Constando do CRC qualquer documento com o prazo de validade vencido, será assegurado ao fornecedor o direito de encaminhar o documento via e-mail, no prazo máximo de 60 (sessenta) minutos após a comunicação do pregoeiro.

9.6.1.2. Serão analisados no CRC somente os documentos exigidos para este certame, sendo desconsiderados todos os outros documentos do CRC, mesmo que estejam com a validade expirada.

9.6.2. Os documentos exigidos para habilitação poderão ser apresentados via e-mail, no formato PDF, no momento da análise dos documentos de habilitação.

9.6.2.1. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova.

9.6.2.2. A Administração não se responsabilizará pela eventual indisponibilidade dos meios eletrônicos, no momento da verificação. Ocorrendo essa indisponibilidade e não sendo apresentados os documentos necessários para verificação, o licitante será inabilitado.

9.6.3. Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão conter, de forma clara e visível, o nome empresarial, o endereço e o CNPJ do fornecedor.

9.6.4. Se o fornecedor figurar como estabelecimento matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz; se filial, todos os documentos deverão estar no nome da filial, exceto aqueles documentos que, tenham que ser emitidos, obrigatoriamente, em nome da matriz.

9.6.4.1. Em qualquer dos casos, atestados de capacidade técnica ou de responsabilidade técnica podem ser apresentados em nome e com o número do CNPJ (MF) da matriz ou da filial da empresa licitante.

9.6.5. O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação do licitante vencedor, sujeitando-o, eventualmente, às punições legais cabíveis.

9.6.6. Às Microempresas e às Empresas de Pequeno Porte e beneficiários do Decreto 47.437/2018, será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da administração, para regularização da documentação fiscal e/ou trabalhista, contado a partir do momento em que o licitante for declarado o vencedor;

9.6.6.1. A não regularização da documentação, no prazo deste item implicará a inabilitação do licitante vencedor.

10 - DOS RECURSOS

10.1. Declarado o vencedor ou fracassado o item, o participante do certame terá até 10 (dez) minutos para manifestar, imediata e motivadamente, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio, a intenção de recorrer, sendo concedido o prazo de 3 (três) dias úteis, contados da sessão do pregão, para apresentação das razões de recurso, ficando os demais participantes, desde logo intimados, sem necessidade de publicação, a apresentarem contrarrazões em igual número de dias, contados do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.

10.1.1. Todos os procedimentos para interposição de recurso, compreendida a manifestação da intenção do licitante durante a sessão pública, e o encaminhamento das razões do recurso e de eventuais contrarrazões pelos demais licitantes, serão realizados exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em formulários próprios, nos termos do art.13, XLI, do Decreto nº 44.786/08, e, em caso de indisponibilidade técnica ou material do sistema oficial do Governo de Minas Gerais, alternativamente, via e-mail, observado os prazos previstos no item **10.1.**

10.2. A apresentação de documentos complementares, em caso de indisponibilidade ou inviabilidade técnica ou material da via eletrônica, devidamente identificados, relativos aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, será efetuada mediante documento protocolizado junto ao PROTOCOLO GERAL - Rodovia Papa João Paulo II, 4.001 - Ed. Gerais - 1º andar - Bairro Serra Verde - Belo Horizonte/MG - CEP 31.630-901 (a/c < >), no horário de 09h00min (nove horas) às 17h30min (dezessete horas e trinta minutos), em envelopes separados, lacrados, rubricados, marcados como restritos e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observados os prazos previstos no item **10.1.**

10.3. Não serão conhecidos recursos não registrados na forma e prazo estabelecidos no item **10.1** do edital, além de que, a falta de manifestação imediata e motivada do fornecedor, importará decadência do direito de recurso.

10.3.1. Para fins de juízo de admissibilidade do recurso, o pregoeiro poderá não conhecer do recurso caso verifique ausentes quaisquer pressupostos processuais, como sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação, vedado exame prévio da questão relacionada ao mérito do recurso.

10.4. Os recursos serão decididos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do encerramento do prazo para apresentação de contrarrazão, sendo que o acolhimento de recurso importará validação exclusivamente dos atos suscetíveis de aproveitamento.

10.5. Os recursos e contrarrazões de recurso devem ser endereçados ao pregoeiro, que poderá, motivadamente:

10.5.1. Reconsiderar a decisão;

10.5.2. Manter a decisão, encaminhando o recurso para a autoridade competente, conforme do art. 8º do Decreto nº. 44.786/2008.

10.6. O recurso contra a decisão do pregoeiro terá efeito suspensivo.

10.7. A decisão do recurso será divulgada no sítio eletrônico www.compras.mg.gov.br, no campo quadro de avisos do referido pregão, bem como comunicada via e-mail ao licitante recorrente e aos que apresentaram contrarrazões.

11- DO REGISTRO DO PREÇO E DA HOMOLOGAÇÃO

11.1. O Pregoeiro registrará o preço do licitante vencedor quando inexistir recurso ou quando reconsiderar sua decisão, com a posterior homologação do resultado pela autoridade competente.

11.2. Decididos os recursos porventura interpostos e, constatada a regularidade dos atos procedimentais pela autoridade competente, esta registrará o preço do licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

12 - DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

12.1. Homologado o resultado da licitação, o órgão gerenciador, respeitada a ordem de classificação e a quantidade de fornecedores a serem registrados, convocará os interessados para, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data da convocação, procederem à assinatura da Ata de Registro de Preços, a qual, após cumpridos os requisitos de publicidade, terá efeito de compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas.

12.1.1. Os licitantes que concordarem em executar o objeto da licitação pelo preço do primeiro colocado serão convocados para assinar a ARP, ainda que tenha sido atingida a quantidade total demandada, desde que manifestem esta intenção ao final da sessão de lances.

12.1.1.1. Os licitantes classificados que manifestarem a intenção de registrar preços na Ata terão sua proposta e documentação de habilitação analisadas e deverão encaminhar a documentação, de habilitação, conforme disposto no item **9** do edital.

12.1.2. O registro de preços em Ata estará condicionado à análise de aceitabilidade da proposta e dos documentos de habilitação bem como à aprovação do produto ofertado.

12.2. O licitante que, convocado para assinar a ata, deixar de fazê-lo no prazo fixado, dela será excluído, na forma do art. 81 da Lei Federal nº 8.666 de 1993, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

12.3. A convocação dos licitantes respeitará a ordem de classificação constante da ata e ocorrerá, sucessivamente, sempre que seja cancelado o registro do preço do beneficiário atual da ata.

12.4. Desde que atendidos os pressupostos dos artigos 11 e 12 do Decreto Estadual nº 46.311/13, serão registrados em ata os preços e quantitativos dos licitantes que aceitarem cotar os bens com preços iguais ao do licitante mais bem classificado; segundo a ordem de classificação baseada na última proposta apresentada durante a fase competitiva, que deverá ser observada para fins de eventual contratação.

12.5. No momento da assinatura da Ata a Administração verificará se os licitantes mantêm as mesmas condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas durante toda a vigência da Ata.

12.6. Constatada a irregularidade no CAGEF, ou quando o licitante vencedor recusar-se a assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, ou em qualquer outra hipótese de cancelamento do registro prevista nos artigos 27 e 28 do Decreto nº 46.311/13, a SEPLAG/SGL poderá a Administração convocar o licitante subsequente na ordem de classificação para assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente.

13 - DA VIGÊNCIA DA ATA

13.1. A Ata de Registro de Preços terá vigência de (12) doze meses, a contar da data de sua publicação no Diário Oficial do Estado, não podendo ser prorrogada.

14 - DA ALTERAÇÃO E DO CANCELAMENTO DA ATA

14.1. A alteração da Ata de Registro de Preços e o cancelamento do registro do fornecedor obedecerão à disciplina do Decreto nº 46.311/13.

14.2. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela Ata de Registro de Preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666/93, sem prejuízo da possibilidade de alterações dos contratos eventualmente firmados.

15 - DA CONTRATAÇÃO

15.1. Publicada a ata, o representante legal do licitante registrado será convocado para firmar a Autorização de Fornecimento, conforme disposto no artigo 62 da Lei nº 8.666/93 e obedecidos os requisitos pertinentes do Decreto n.º 46.311/13.

15.1.1. O licitante vencedor deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para assinar a Autorização de Fornecimento.

15.1.2. Caso o licitante vencedor **não apresente situação regular** no ato da assinatura da Autorização de Fornecimento, ou recuse-se a assiná-la, será cancelado o seu registro na ata e convocados os fornecedores registrados com base nos arts. 11 e 12 do Decreto Estadual 46.311/13 e, não os havendo, os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, conforme item **12.4.**

15.2. O representante legal do licitante que tiver registrado em ata a proposta vencedora deverá assinar a Autorização de Fornecimento, dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da comunicação, através de fax, carta postal ou e-mail.

15.3. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura das Autorizações de Fornecimento decorrentes desta licitação, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

15.4. Na hipótese de a mesma licitante vencer a cota reservada e a cota principal, quando os itens forem compostos nos termos do inciso I do § 1º do art. 8º do Decreto Estadual 44.630/07, a contratação do item dar-se-á pelo menor preço obtido.

16 - DO PAGAMENTO

16.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento definitivo, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela Administração.

16.1.1. Para efeito de pagamento, a contratada encaminhará à contratante, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir, se houver.

16.1.2. A Administração receberá o DANFE juntamente com o objeto e deverá realizar a verificação da validade da assinatura digital e a autenticidade do arquivo digital da NF-e (o destinatário tem à disposição o aplicativo "visualizador", desenvolvido pela Receita Federal do Brasil) e a concessão da Autorização de Uso da NF-e, mediante consulta eletrônica à Secretaria da Fazenda o Portal Nacional da NF-e.

16.1.3. O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado a prévia conferência pelo gestor do contrato.

16.1.4. As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à

CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento, considerado válido pelo CONTRATANTE.

16.1.5. Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da Administração, o valor devido será atualizado financeiramente, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com a variação do Sistema Especial de Liquidação e Custódia - SELIC.

16.2. A CONTRATADA deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.

16.3. Informações complementares a respeito do cadastramento serão obtidas no site www.compras.mg.gov.br ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores - (31) **3915-0835**.

16.4. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista da contratada não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e rescisão contratual.

17 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e no Decreto Estadual nº 45.902, de 2012, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

17.1.1 advertência por escrito;

17.1.2 multa, até os limites máximos estabelecidos pelo Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012:

17.1.2.1 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;

17.1.2.2 10% (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia;

17.1.2.3 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.

17.1.3 Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

17.1.4 Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da lei 10.520, de 2002;

17.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

17.2 A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens **17.1.1, 17.1.3, 17.1.4, 17.1.5**.

17.3 A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATADA e/ou cobrada judicialmente.

17.4 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual

nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012.

17.5 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

17.5.1 Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

17.6 A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da Contratada de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

17.7 As sanções relacionadas nos incisos III e IV do Art. 38 do Decreto 45.902/2012 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAFIMP, devendo o licitante ser descredenciado junto ao Cadastro de Fornecedores do órgão ou entidade promotora da licitação, por igual período, sem prejuízo das multas previstas no edital e no contrato e das demais cominações legais.

17.8 As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

17.8.1 Retardarem a execução do certame;

17.8.2 Demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração;

17.8.3 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

17.8.4 Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

18 - DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. Este edital deverá ser lido e interpretado na íntegra, e após encaminhamento da proposta não serão aceitas alegações de desconhecimento.

18.2. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior em qualquer fase do julgamento promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.

18.3. O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com o Anexo I deste Edital, correndo por conta da Contratada as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto da contratação.

18.4. É vedado ao licitante retirar sua proposta ou parte dela após aberta a sessão do pregão.

18.5. O pregoeiro no julgamento das propostas e da habilitação poderá relevar omissões puramente formais e sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, acessível a todos os interessados, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

18.6. É vedada à contratada subcontratar partes ou a totalidade do objeto deste pregão.

18.8. A presente licitação somente poderá ser revogada por razão de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.

18.9. Aplicam-se às cooperativas enquadradas na situação do art. 34 da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, no que couber, todas as disposições relativas às microempresas e empresas de pequeno porte.

18.10. Os interessados poderão examinar ou retirar gratuitamente o presente Edital de Licitação e seus anexos no site: www.compras.mg.gov.br. Ou na Subsecretaria de Gestão Logística - SGL, mediante quitação do DAE referente às cópias, em horário comercial, situada na Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves - Rodovia Papa João Paulo II, nº4.143, 13º Andar, Célula 01, Prédio Gerais, Serra Verde, Belo Horizonte -MG.

18.11. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes desta licitação, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Belo Horizonte,

de

de 2018.

LUCAS VILAS BOAS PACHECO

GESTOR CENTRAL DE COMPRAS

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO



Documento assinado eletronicamente por **Lucas Vilas Boas Pacheco, Diretor(a)**, em 13/12/2018, às 13:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2623245** e o código CRC **E2D256C4**.



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. Serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk) a ser contratado pelos órgãos e entidades do Estado de Minas Gerais participantes do Registro de Preços.

Lote Único								
Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS	Unidade de Aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração	(B) Valor unitário	(C) Quantidade de meses a serem faturados *	(D) Quantidade total de Itens de Configuração contratados pelo período (A x C)	(E) Valor total do contrato (B x D)
1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	18.500		28	518.000	
2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade (itens de configuração)	2.700		28	75.600	
3	82341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	1.000		28	28.000	
4	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	Unidade (itens de configuração)	1.000		28	28.000	

* O contrato terá sua vigência estabelecida para 30 meses, contudo será faturado em apenas 28 meses em função do período de assunção/transição de acordo com o item 28.6 do Anexo I - Termo de Referência.

1.2. OBJETO

1.2.1 Contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk) a ser contratado pelos órgãos e entidades do Estado de Minas Gerais participantes do Registro de Preços.

2. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO

2.1. A contratação de uma Central de Serviços (Service Desk) se justifica em razão da necessidade dos órgãos e entidades participantes do Registro de Preços de gerenciar os resultados dos serviços de TIC. O estabelecimento de uma central de serviços tem como função prover um único ponto de contato entre provedores de serviços de TIC e o usuário, fornecendo suporte, manutenção e gerenciamento do parque tecnológico, oferecendo aos órgãos e entidades participantes do presente certame a garantia de maior continuidade das atividades que dependam de infraestrutura tecnológica, sem maiores prejuízos para sociedade.

É sabido que nos tempos atuais a informática e as telecomunicações têm papel fundamental no dia a dia e no desenvolvimento das empresas. Cada vez mais essas duas áreas ocupam papel estratégico dentro das organizações. Esta realidade não difere no setor público, onde é crescente a demanda por fornecimento de serviços e produtos com maior qualidade e melhor eficiência. O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs são fundamentais para a implementação e o monitoramento de Políticas Públicas de Estado.

O Governo do Estado de Minas Gerais, representado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG, realizou no final do ano de 2013, o Registro de preços nº pregão 171 para a contratação de uma Central de Serviços (Service Desk) com o intuito de atender a demanda existente a época. Órgãos que fizeram contrato advindos desta ata 249/2013 estão com a vigência contratual perto de atingir o seu limite legal de renovação.

Diante da proximidade do término da vigência desses Contratos, da impossibilidade de sua renovação e da necessidade de se evitar a descontinuidade dos serviços prestados é indispensável a realização de novo processo licitatório para contratação de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk).

3. DA CARACTERIZAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO

3.1. Em acordo com o parágrafo único do Art. 1º da Lei 10.520/2002 e Decreto nº 5.450/2005, considera-se a natureza do objeto desse Termo de Referência como serviço comum por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos citados diplomas legais e em harmonia, com as jurisprudências do TCU, conforme o Acórdão 2.471/2008 - Plenário.

3.1.1 Esse Termo de Referência detalha a execução do objeto da licitação como de natureza indivisível (Prestação de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços - Service Desk).

3.2. JUSTIFICATIVA PARA LOTE ÚNICO

3.2.1. Para plena execução do objeto dessa contratação e alcance dos objetivos almejados, todos os itens que compõem este objeto deverão trabalhar de forma integrada. Embora cada item possa ser especificado de forma isolada, eles compõem uma solução única que funciona totalmente interligada, não consistindo em unidades autônomas e independentes.

Cada item desempenha um papel específico na solução que fornece um serviço único e integrado na gestão e manutenção do parque de tecnológico dos órgãos e entidades participantes do registro de preços. A divisão em lotes seria prejudicial ao projeto, pois a possibilidade de contratação de empresas distintas na execução do contrato poderia colocar em risco a operação da solução de forma integrada e dificultaria a medição de serviços e correções de eventuais falhas no sistema.

O suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk) é composto por uma central única de atendimento ao usuário (1º nível de atendimento) que dá suporte para todos os itens descritos no edital. Além da Central, também é compartilhado a ferramenta de gestão de ordens de serviços que possui monitoramento do chamado aberto desde o primeiro nível até o possível fechamento do chamado no 2º ou 3º nível. Assim é primordial possuir uma única ferramenta de gestão no ponto de vista do gestor do contrato, do executor e do usuário que poderá acompanhar o seu chamado desde da criação até a conclusão.

Cabe ressaltar também que a gestão do service desk deve ser realizado com base no framework ITIL, caso os itens fossem licitados de forma apartada, seria impossível implementar as disciplinas de gestão de incidentes, problema, mudanças, liberação, catálogo de serviços, execução de requisições, conhecimento, configuração e níveis de serviços.

Para que não haja prejuízo para os fornecedores, o objeto foi definido de forma a manter a competitividade, a qual não restringe a participação de qualquer interessado, pois a seleção da proposta mais vantajosa à administração pública irá ocorrer naturalmente, mantendo-se os requisitos mínimos para garantir a execução do contrato, a segurança e a eficiência no cumprimento do objeto.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto da licitação, estabelecidas no Termo de Referência e Anexos II e III, através da apresentação de atestados de desempenho anterior, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação.

4.2 Os atestados deverão conter:

4.2.1 A razão social e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone);

4.1.2 Período de fornecimento;

4.1.3 Local e data de emissão;

4.1.4 Nome, cargo, telefone, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações;

4.1.5 Para efeito de comprovação da qualificação técnica, admite-se o somatório de atestados que **comprovem a execução dos serviços contratados em um parque mínimo 25% do quantitativo total** apresentado no Anexo I do presente edital. **O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar o atendimento de, no mínimo, 5.000 (cinco mil) equipamentos simultâneos**, podendo ser em contratos distintos;

4.1.6 O licitante deve disponibilizar, quando solicitado pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados.

4.7. Administração deverá analisar a qualificação técnica dos licitantes, com o objetivo de aferir se dispõem de conhecimento, experiência e aparelhamentos técnico e humano suficientes para satisfazer o contrato a ser celebrado. O percentual mínimo exigido para comprovação da qualificação técnica se justifica com vistas a ampliar a participação dos interessados.

5. DO PRAZO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

5.1 Os serviços licitados deverão ser executados de acordo com as especificações deste Edital e de seus Anexos. O prazo para início da execução dos serviços será contado a partir da publicação do contrato pelo CONTRATANTE, observado o disposto no artigo 110 e seu parágrafo único da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666/93, em sua atual redação.

5.2 Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no artigo 73, da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666/93.

6. SUBCONTRATAÇÃO:

6.1 Será admitida a subcontratação para a realização dos trabalhos desde que a CONTRATADA se responsabilize integralmente pelos serviços prestados e todos os profissionais possuam vínculo empregatício em regime CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) com a CONTRATADA ou empresas subcontratadas, conforme artigo 72 da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666, de 1993, em sua atual redação.

6.1.1 É permitida a subcontratação, unicamente, para os componentes operacionais dos serviços, tais como: **atendimentos telefônicos em 1º nível e atendimentos de campo.**

6.1.2 É vedada a subcontratação para os componentes estratégicos, de gestão e de inteligência da prestação de serviços, tais como: gestão do conhecimento, históricos, elaboração de relatórios e análises, etc..

7. CONSÓRCIO

7.1 Não será permitido empresas constituídas em consórcio em função da compatibilidade do objeto com empresas atuante no ramo. Ressaltamos a existência diversas empresas no mercado que atendem ao objeto do certame e a presente negação resulta em maior competitividade. Além disso, o objeto não envolve múltiplas especialidades para o desempenho dos serviços.

8.VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1 O prazo de vigência dos contratos será de 30 (trinta) meses a contar da data de sua publicação resumida do instrumento de contrato, prorrogáveis conforme os termos do art. 57, na Lei nº. 8.666/93.

9. GLOSSÁRIO

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR): Um acordo firmado entre a área de TI e seu cliente interno, que descreve o serviço de TI, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo. Os números que expressam o atendimento esperado dos incidentes. Os índices de atendimento registrados abaixo desses números são considerados insatisfatórios e devem resultar em sanções, conforme o Edital.

ACTIVE DIRECTORY (AD): O Active Directory (AD) é uma ferramenta da Microsoft utilizada para o gerenciamento de usuários de rede, denominada serviço de diretório. Um diretório nada mais é do que um banco de dados contendo informações dos usuários de uma organização, tais como nome, login, senha, cargo, perfil e etc.

CA: Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves. Localizada na Rodovia Papa João Paulo II, nº 4.001, Bairro Serra Verde, em Belo Horizonte/MG.

CMDB (Configuration Management Database): Um banco de dados usado para armazenar os Registros de Configuração durante todo o seu Ciclo de Vida. O Sistema de Gerenciamento da Configuração mantém um ou mais CMDBs, e cada CMDB armazena atributos de ICs (Itens de Configuração) e seus relacionamentos com outros ICs.

DASHBOARD: Tela, composta de uma ou mais camadas, sob a forma de um painel, com instrumentos virtuais onde se associam variáveis a serem monitoradas além de gráficos que mostram a evolução de variáveis, por exemplo, no tempo.

EVENTO: É termo usado para quando um alerta ou notificação é criado por qualquer serviço de TI, item de configuração ou ferramenta de monitoração. Eventos geralmente requerem uma ação da equipe de operações de TI e às vezes podem levar à geração e registro de incidentes.

GESTOR DO CONTRATO: Setor do órgão ou entidade CONTRATANTE responsável pelo gerenciamento do contrato junto à CONTRATADA.

INCIDENTE: Qualquer ocorrência que gere um atendimento de suporte ou manutenção. Os incidentes devem ser registrados em sistema pela Central de Serviços. O sistema deverá gerar um número de registro do incidente para rastreamento.

ITEM DE CONFIGURAÇÃO (IC): Qualquer componente que necessite ser gerenciado para que possa entregar um Serviço de TI. Informação sobre cada IC é registrada no CMDB dentro do Sistema de Gerenciamento da Configuração e é mantido durante todo o seu Ciclo de Vida pelo Gerenciamento da Configuração. ICs estão sob controle do Gerenciamento de Mudanças. ICs tipicamente incluem hardware, software, instalações, pessoas e documentos formais tais como documentos de Processos e IMRs.

ITIL: Information Technology Infrastructure Library. É uma biblioteca de boas práticas (do inglês best practices) nos serviços de tecnologia da informação (TI), desenvolvida pela CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) e atualmente sob custódia da OGC (Office for Government Commerce) da Inglaterra. A ITIL busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI). A ITIL endereça estruturas de processos para a gestão de uma organização de TI apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais, organizados em disciplinas, com os quais uma organização pode fazer sua gestão tática e operacional em vista de alcançar o alinhamento estratégico com os negócios. Para essa contratação, deve-se considerar e utilizar a ITIL no mínimo em sua versão 2.0.

PROBLEMA: A causa desconhecida de um ou mais incidentes. Um problema é identificado como uma causa raiz não solucionada.

SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO: Software responsável pelo acompanhamento de todos os atendimentos relacionados a incidentes, problemas, mudanças, releases e distribuição, ativos e configuração, catálogo de serviços, atendimento de requisições, gerenciamento de conhecimento, e gerenciamento de nível de serviço, pela CONTRATADA, quanto pelo CONTRATANTE.

REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS: É quando tudo está funcionando perfeitamente nos serviços de TI, porém o usuário precisa da mão de obra do departamento de tecnologia para a criação de um recurso ou desenvolvimento de uma nova ferramenta de trabalho

UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL - URA: Trate-se de um aparelho utilizado por empresas de call center (atendimento) para que possam ser digitadas opções no atendimento eletrônico. De uma forma geral, uma URA é um microcomputador convencional, ao qual se agrega um hardware específico para realizar as tarefas de telefonia (tais como atender, discar, desligar, reconhecer dígitos, falar, etc), e um software que controle este hardware de forma a atender a objetivos específicos.

10.CENTRAL DE SERVIÇOS

10.1 DESCRIÇÃO GERAL

10.1.1. Os serviços aqui licitados compreendem as atividades de suporte técnico, de primeiro e segundo níveis, em equipamentos de microinformática (microcomputadores e notebooks) instalados nos órgãos e entidades participes do Registro de Preços, além do registro e acompanhamento de incidentes e solicitações de outros fornecedores.

10.1.2. Para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação e comunicação da CONTRATANTE, a CONTRATADA da Central de Serviços deverá considerar as melhores práticas da ITIL.

10.1.3. Para atingir os objetivos previstos, a central de serviços operada pela CONTRATADA deve participar integral e diretamente dos processos referenciados na ITIL relativos ao gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de configuração e gerenciamento de liberações, todos disciplinados pela biblioteca ITIL. A CONTRATADA deverá agir de forma proativa, dentro de um processo de melhoria contínua, sempre previamente autorizado e em conjunto com a CONTRATANTE, de forma a assegurar a atualização e otimização dos fluxos, métodos, procedimentos e processos operacionais e de controle das atividades inerentes à central de serviços, adotando eventuais tendências evolutivas, testadas e aprovadas pela comunidade internacional quanto aos processos referenciados pela ITIL.

10.1.4. Quando ocorrerem alterações nos produtos (*hardware/software*) homologados, com base em um Catálogo de Software fornecido pela CONTRATANTE, a CONTRATADA efetuará a atualização tempestiva dos mesmos, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

10.1.5. A CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem do conhecimento de seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer com foco nas principais ferramentas em uso no ambiente da CONTRATANTE.

10.1.6. A CONTRATADA deverá apresentar semestralmente a programação de treinamento da equipe alocada na execução do contrato, contendo o cronograma, os cursos a serem ministrados, a carga horária e a relação dos profissionais indicados, para anuência da CONTRATANTE.

10.1.6.1. A primeira programação de treinamento deverá ser entregue após o fim do período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços.

10.1.6.2. As programações de treinamento posteriores deverão ser entregues semestralmente, junto com o conteúdo programático, cópia dos certificados de conclusão de cada participante dos cursos listados na grade anterior. No decorrer do ano, será enviado o arquivo de programação de treinamento em anexo ao relatório gerencial dos Serviços Prestados de janeiro e julho, referente aos treinamentos realizados no semestre anterior, juntamente com um novo arquivo contendo a programação de treinamento do próximo semestre.

10.1.7. A CONTRATANTE deverá aprovar e autorizar a grade semestral de treinamento em até 5 (cinco) dias corridos a partir da data de entrega, conferindo os documentos entregues dos cursos realizados da grade anterior.

10.1.8. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a substituição de técnicos que não estiverem atingindo os níveis de qualidade, postura e desempenho esperados.

10.1.9. A CONTRATANTE poderá, quando julgar necessário, fiscalizar ou acompanhar, através de seus especialistas, os serviços prestados pela CONTRATADA.

10.1.10 . Os serviços a serem prestados serão os seguintes:

- I. Central de serviços;
- II. Catálogo de serviços;
- III. Capacidade de infraestrutura;
- IV. Planos de continuidade;
- V. Disponibilidade;
- VI. Melhoria contínua;
- VII. Solução informatizada de atendimento;
- VIII. Inventário de equipamentos;
- IX. Gerenciamento de incidentes;
- X. Gerenciamento de problemas;
- XI. Gerenciamento de configuração;
- XII. Gerenciamento de mudanças;
- XIII. Gerenciamento de liberação;
- XIV. Pesquisa de satisfação;

10.1.11 A CONTRATANTE nomeará um Gestor para gerir o contrato dos serviços prestados pela CONTRATADA.

10.2. DESCRIÇÃO GERAL DO PARQUE TECNOLÓGICO

10.2.1 As características gerais, incluindo quantitativos mensais e descrição equipamentos que compõem o parque de ICs em uso pelas órgãos e entidades são apresentados no Anexo II - Descrição dos Parques Tecnológicos

10.3 RESPONSABILIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

10.3.1 ESCOPO

10.3.1.1 Receber os chamados, servindo como ponto único de contato com os usuários de serviços de tecnologia da informação e comunicação (microinformática, impressão, telefonia e rede).

10.3.1.2 Registrar todas as requisições de serviço, incidentes e eventos por meio da Solução Informatiza de Atendimento.

10.3.1.2.1 Na excepcionalidade de demanda atendida sem o prévio cadastramento na Solução Informatizada, este atendimento deverá ser, no prazo máximo de 02 (duas) horas corridas, após a sua finalização, aberto e encerrado no referido sistema, devendo ser registrado a justificativa do motivo da urgência deste atendimento.

10.3.1.3 Fazer a categorização e priorização para cada requisição de serviço, incidentes e eventos. Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando atendê-la ainda no 1º atendimento, registrando os incidentes e/ou requisições e provendo soluções imediatas, através da utilização de procedimentos formais, tais como, scripts de atendimento homologados pela CONTRATANTE, utilização de sistema de Gestão de Ativos de Informática com recurso de acesso remoto a equipamentos e base de conhecimento para orientação ao usuário

10.3.1.4 Acompanhar (registrar, encaminhar e escalonar) incidentes e solicitações de outros fornecedores que possuem contrato com a CONTRATANTE. O Service Desk tem como função registrar as informações, classificar e priorizar os chamados, encaminhando para a área apropriada, escalonando quando necessário e monitorando os chamados que estão alocados na fila de repasse e na fila de atendimento do Service Desk.

10.3.1.5 Agir pró-ativamente para encontrar a causa raiz do incidente de forma a solucionar o problema.

10.3.1.6 Manter os usuários informados do estado e progresso de seus chamados

10.3.1.7 Um chamado técnico somente poderá ser fechado quando o mesmo tiver sido solucionado

10.3.1.7.1 A confirmação da solução do chamado se dará de forma automática depois de decorrido o prazo permitido para reabertura de chamados através da web, e-mail ou telefone, desde que o usuário não se manifeste para reportar a não solução do chamado.

10.3.1.7.2 O usuário poderá reabrir chamados através da web, e-mail ou telefone até o prazo máximo de 24 horas úteis (segunda a sexta, de 07h00min as 19h00min) após seu encerramento.

10.3.1.8 O chamado técnico que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos no item anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.

10.3.1.9 Solucionar chamados passíveis de resolução através de suporte remoto ou local, relativos à:

- a. sistema operacional Windows (versão XP e superiores), Linux (baseado no kernel Linux 2.6 ou superior) e Mac OS X (versão 10 e superiores);
- b. de rede;
- c. aplicativos de escritório (Microsoft Office e LibreOffice);
- d. navegadores de internet;
- e. aplicativos de correio eletrônico;
- f. antivírus;
- g. configuração e instalação de impressoras;
- h. configuração de pastas e documentos em geral;
- i. drivers diversos, *patches*, *service packs* e *hotfix* necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e seus periféricos;
- j. sistemas corporativos da CONTRATANTE;
- k. *hardware* (identificação de erro/falha do hardware, instalação e configuração de hardware fornecido pela CONTRATANTE);
- l. informação ao usuário sobre chamados em andamento.

10.3.1.10 Executar atendimento remoto via acesso TCP/IP nos equipamentos que estiverem conectados à rede.

10.3.1.11 Diagnosticar e qualificar os incidentes para que sejam encaminhados para o terceiro nível de atendimento.

10.3.1.12 Encaminhar chamados não resolvidos para o nível superior, conforme procedimento formalizado de fluxo estabelecido entre a CONTRATADA e CONTRATANTE através de scripts de atendimento homologados.

10.3.1.13 Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução do chamado.

10.3.1.14 Acompanhar (registrar, encaminhar, escalonar e encerrar) os chamados do escopo de outros fornecedores contratados pela CONTRATANTE

10.3.1.15 Controlar os eventos de parada necessários para manutenção dos serviços de Rede interna de TIC, Sistema de telefonia e microinformática, em conformidade com as definições do Gerenciamento de Mudanças.

10.3.1.16 Controlar as mudanças necessárias nos serviços de TIC.

10.3.1.17 Monitorar os processos de mudança e informar os usuários, das atividades em execução.

10.3.1.17.1 Pelo canal de comunicação 0800, de forma reativa;

10.3.1.17.2 Através de e-mail, de forma proativa.

10.3.1.18 Fornecer informações gerenciais, de acordo com as exigências mínimas dos relatórios mensais a serem fornecidos.

10.3.1.19 Realizar a escalação horizontal e vertical dos chamados, conforme determinado pela CONTRATANTE.

10.3.1.20 Fornecer todos os insumos necessários para o desenvolvimento das atividades da Central de Serviços (*Service Desk*).

10.3.1.21 Prover pesquisas de satisfação dos usuários.

10.3.1.22 Estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia da CONTRATANTE, todos os scripts de atendimento para a Central de Serviços (*Service Desk*).

1. A CONTRATADA deverá prover o repositório de todos os scripts de atendimento homologados com a CONTRATANTE, bem como o controle de versionamento dos mesmos, contendo informações dos autores dos scripts, data de sua homologação, número de versão, categorização, dentre outros.
2. Os scripts deverão ser entregues pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis antes do término do período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços.
3. A CONTRATANTE deverá aprovar e homologar todos os scripts de atendimento para o Service Desk. Caso não seja aprovado, o mesmo deverá ser corrigido conforme orientação da CONTRATANTE antes do término do período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços.
4. A CONTRATADA deverá prover livre acesso à CONTRATANTE para consulta aos scripts de atendimento, por meio de acesso via Web, com permissão de acesso.

10.3.1.23 Caberá à CONTRATADA o inteiro gerenciamento e dimensionamento da equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os indicadores de medição de resultados exigidos.

10.3.1.24 Os serviços devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelos CONTRATANTES e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

10.3.2 INTERFACE COM OS DEMAIS FORNECEDORES

10.3.2.1 A central de serviços deverá ser um ponto único de atendimento aos usuários de TIC da CONTRATANTE. Ela será responsável pela interface com os fornecedores de microinformática, impressão, rede local e sistema de telefonia, no que diz respeito ao gerenciamento de incidentes, problemas, eventos e requisições de serviços.

10.3.2.2 Integração com fornecedores de TIC.

10.3.2.3 No modelo proposto, o fornecedor da Central de Serviços, será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, solicitações, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados. Além de fazer a interface entre usuários e demais fornecedores, a Central de Serviços terá a função de gerenciar as solicitações e chamados, tratando-os em um dos três níveis apresentados no item 10.6 e registrando a sua abertura, progresso, fechamento (condicionado à solução do problema) e registrando ainda todas as informações referentes ao atendimento efetuado.

10.3.2.4 A central de serviços deverá estabelecer uma interface de comunicação e de troca de informações direta com o fornecedor dos serviços de infraestrutura de rede e telecomunicações, com o fornecedor de microinformática e com o fornecedor de impressão, gerenciando os chamados destes fornecedores e alinhando eventuais intervenções, indisponibilidades e quaisquer atividades que afetem os usuários de TIC. Além disso, deverá atender todas as solicitações dos usuários, de acordo com a sua classificação de criticidade e prazo de atendimento definida. A Figura 1 ilustra esta organização.

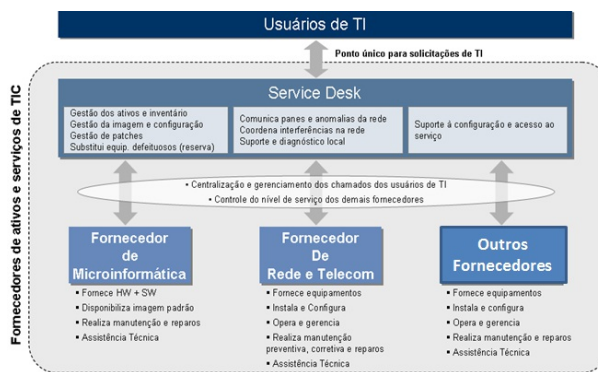


Figura 1 - Interface da central de serviços com os serviços de TIC

10.3.2.5 A Central de Serviços deverá agir de forma a tentar solucionar os chamados no 1º nível. Caso o chamado necessite de uma ação do 2º Nível, a CONTRATADA deverá prover equipe apta para atendimento no local. Caso o chamado seja relacionado à garantia de equipamento, fornecimento de *Hardware*, ou sistemas específicos da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá acionar o 3º Nível através do encaminhamento do chamado para o fornecedor específico informado pela CONTRATANTE e acompanhar o chamado até a sua resolução. Os serviços de 1º, 2º e 3º Nível estão melhor definidos no item 10.6.

10.3.2.6 Não será papel da Central de Serviços monitorar os ativos relacionados aos serviços de infraestrutura de rede e telecomunicações e de impressão, mas terá a função de acompanhar efetivamente todos os chamados (Ciclo de Vida) relacionados aos incidentes e prover as estatísticas dos SLA's relacionados aos chamados dos incidentes ou dos eventos destes ativos.

10.3.2.7 Não será papel da Central de Serviços prover os insumos para os serviços de impressão. Neste caso, o escopo será a substituição de toner e cilindros fotocondutores para as unidades localizadas no município de Belo Horizonte.

10.3.2.8 A CONTRATADA, na execução dos serviços, poderá utilizar softwares de sua propriedade, legalmente adquiridos, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas. Caso seja necessário instalá-los nos equipamentos da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá responsabilizar-se integralmente pelos problemas legais e financeiros e, inclusive, por eventuais danos que vierem a ser causados à CONTRATANTE ou seus equipamentos.

10.3.3 DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

10.3.3.1 SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)

10.3.3.1.1 O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

10.3.3.1.2 O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Mínimos de Serviços.

10.3.3.1.3 A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

10.3.3.1.3.1 Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;

10.3.3.1.3.2 Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;

10.3.3.1.3.3 Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;

10.3.3.1.3.4 Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

10.3.3.1.3.5 Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

10.3.3.1.3.6 Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

10.3.3.1.3.7 Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;

10.3.3.1.3.8 Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;

10.3.3.1.3.9 Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;

10.3.3.1.3.10 Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;

10.3.3.1.3.11 Registrar no Sistema de Gestão de Chamados todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

10.3.3.1.3.12 Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

10.3.3.1.3.13 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

10.3.3.1.3.14 Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

10.3.3.1.3.15 Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

10.3.3.1.3.16 Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

10.3.3.1.3.17 Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor da Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

10.3.3.1.3.18 Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

10.3.3.1.3.19 Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE;

10.3.3.1.3.20 Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE;

10.3.3.1.3.21 Executar requisições de serviço padronizadas, tais como reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;

10.3.3.1.3.22 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

10.3.3.2 SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (PRESENCIAL)

10.3.3.2.1 O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.

10.3.3.2.2 A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

10.3.3.2.3 O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

10.3.3.2.3.1 Prestar suporte presencial, de segundo nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os indicadores de Medição de Resultados acordados;

10.3.3.2.3.2 Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

10.3.3.2.3.3 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

10.3.3.2.3.4 Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

10.3.3.2.3.5 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;

10.3.3.2.3.6 Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;

10.3.3.2.3.7 Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

10.3.3.2.3.8 Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas da CONTRATANTE;

10.3.3.2.3.9 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para o 3º (terceiro) nível de suporte ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando

for o caso;

10.3.3.2.3.10 Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TIC em geral;

10.3.3.2.3.11 Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;

10.3.3.2.3.12 Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;

10.3.3.2.3.13 Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º (primeiro) nível, quando necessário; e

10.3.3.2.3.14 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

10.4. SERVIÇO DE GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

10.4.1 Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

10.4.2 O administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e homologá-los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada.

10.4.3. O serviço de Gestão da base de Conhecimento será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

10.4.3.1 Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os indicadores de serviço contratados;

10.4.3.2 Participar da definição de padrões para as soluções;

10.4.3.3 Validar junto com a CONTRATANTE a padronização de formato e conteúdo das soluções;

10.4.3.4 Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);

10.4.3.5 Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

10.4.3.6 Organizar as novas documentações;

10.4.3.7 Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

10.4.3.8 Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;

10.4.3.9 Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;

10.4.3.10 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento

10.5. SOBRE O FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

10.5.1 A CONTRATADA deverá dimensionar seus recursos de forma a manter a disponibilidade do serviço e atender aos parâmetros definido na Tabela 2 e 3, quanto aos tempos máximos de atendimento e solução.

10.5.2 Caberá à CONTRATADA o inteiro gerenciamento e dimensionamento das equipes responsáveis pela execução dos serviços, bem como dos demais recursos e a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os indicadores de serviço exigidos neste Termo de Referência.

10.5.3 A CONTRATADA será integralmente responsável pela acomodação da Central de Serviços e disponibilizará toda a infraestrutura necessária, além de operadores e supervisores técnicos para cumprir os seus serviços.

10.5.4 A equipe de atendimento de 1º nível não poderá ser alocada nas dependências da CONTRATANTE. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento de 1º nível deverá ser estimado e gerenciado pela CONTRATADA com base na carga de trabalho e indicadores de resultados previstos, não cabendo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade sobre o número de profissionais alocados.

10.5.5 SOBRE O ATENDIMENTO

10.5.5.1 A Central de Serviços será responsável pelo controle de incidentes, solicitações, registrando os chamados originários de telefone, e-mail ou web.

10.5.5.2 Será responsabilidade da CONTRATADA prover acesso telefônico por meio de número 0800 único, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

10.5.5.3 Será responsabilidade da CONTRATADA implementar uma solução informatizada de atendimento para os usuários via rede.

10.5.5.4 Será responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar um e-mail para abertura de chamados aos usuários.

10.5.5.5 Realizar atendimento remoto aos usuários através de ferramenta específica a ser fornecida e implementada pela CONTRATADA.

10.5.5.6 A ferramenta a ser utilizada para acesso remoto deverá operar com registro de log de segurança e também com certificação digital de acesso de qualquer nível.

10.5.5.7 A CONTRATADA deverá ter procedimentos para identificar as chamadas mais frequentes e analisá-las, buscando minimizar as causas que levam a um volume alto de chamadas

10.5.5.8 A CONTRATADA deverá implementar uma Unidade de Resposta Audível (URA), de forma a permitir o atendimento automático das ligações e disponibilizar opções que visam manter a disponibilidade do atendimento em regime de 24 horas, 7 dias por semana.

10.5.5.9 A CONTRATADA deverá implementar uma URA (Unidade de Resposta Audível) com as seguintes funcionalidades:

10.5.5.9.1 Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);

10.5.5.9.2 Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;

10.5.5.9.3 Capacidade de atendimento múltiplo e formação de fila de atendimento quando as posições forem preenchidas;

10.5.5.9.4 Inserção de dados, leitura de datas, números, letras e frases;

10.5.5.9.5 Anúncio do tempo de fila para os usuários;

10.5.5.9.6 Customização de mensagens para os chamadores incluindo intercalação de mensagens, *prompts* e música;

10.5.5.9.7 Música em espera e anúncios em formato de arquivo digital;

10.5.5.9.8 Em alternativa ao item anterior, música em espera através de inserção de canais abertos de rádio FM;

10.5.5.9.9 A duração da mensagem de atendimento inicial deverá ser definida pela CONTRATANTE.

10.5.5.10 Será admitida a automatização do processo de atendimento de primeiro nível desde que atenda a todos os requisitos do edital e que seja aprovado pela CONTRATANTE.

10.5.6. SOBRE AS POLÍTICAS

10.5.6.1 A CONTRATADA deverá seguir as políticas de segurança da informação, de acesso às instalações e aos processos a serem adotados na CONTRATANTE por meio de acordo operacional a ser adotado.

10.5.7 QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

10.5.7.1 A CONTRATADA será avaliada mensalmente, adotando-se os indicadores de desempenho e indicadores de resultados a seguir estabelecidos, os quais contemplam 3 (três) grupos de indicadores, os quais abrangem:

- Qualidade (determinada pela disponibilidade, número de falhas, conformidade e satisfação dos usuários);
- Tempo de resposta (medido da solicitação ao completo atendimento);
- Eficiência (medida pela unidade de esforço em resolver as requisições no 1º nível, utilização da equipe ou pelo índice de retrabalho)

10.5.7.2 Em relação à qualidade do atendimento ao usuário, deverão ser observados pela CONTRATADA os seguintes itens relativos à qualidade da prestação dos serviços por seus profissionais:

- Cortesia e educação;
- Clareza, objetividade e correção gramatical da linguagem escrita e falada;
- Ausência de vícios de linguagem;
- Conformidade com os procedimentos operacionais da CONTRATANTE;
- Noções básicas dos produtos operacionais da CONTRATANTE;
- Noções básicas dos produtos e serviços da CONTRATANTE;
- Qualidade de registro dos controles de atendimento;
- Facilidade em sanar conflitos.

10.6 DISTRIBUIÇÃO DOS NÍVEIS DE ATENDIMENTO

10.6.1 O modelo do atendimento será dividido em três camadas (Níveis). Na Figura 2 é apresentado o fluxograma da operação da Central de Serviços:

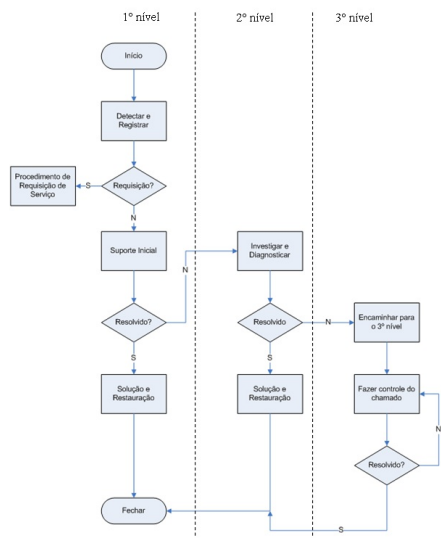


Figura 2 - Fluxograma da operação da central de serviços

10.6.2 1º NÍVEL

10.6.2.1 Deverá ser composto pelo autoatendimento, em ambiente WEB e pelo atendimento remoto ao usuário (*service desk*).

10.6.2.2 Deverá ser constantemente aprimorado de forma a atender os indicadores de resultados (IMR's).

10.6.2.3 Não será disponibilizado espaço físico na CONTRATANTE para locação do 1º Nível da Central de Serviços. Será responsabilidade da CONTRATADA prover toda a estrutura para atendimento remoto do 1º Nível.

10.6.2.4 A CONTRATADA deverá disponibilizar link de dados dedicado com redundância crítica (principal e backup), de forma a interligar a SEDE do Órgão ou Entidade para atendimento remoto aos usuários. Este link deverá ser corretamente dimensionado de forma a atender a demanda dos serviços sem atrasos, sendo capaz de comutar automaticamente o tráfego de um roteador para outro, em caso de queda no link ou do roteador.

10.6.2.4.1 Entende-se por redundância crítica a utilização de dois links dotado de dois roteadores sendo cada um deles conectado à rede local da SEDE do Órgão ou Entidade através de um enlace de comunicação, por rotas distintas, sem a implementação de balanceamento da sua carga

10.6.2.4.2 Antes da implementação, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE um documento contendo a topologia detalhada da solução.

10.6.2.5 O 1º Nível deverá contemplar as seguintes atividades:

10.6.2.5.1 Receber, registrar, solucionar ou encaminhar nos sistemas todos chamados de atendimento;

10.6.2.5.2 Registrar e controlar os chamados técnicos demandados por meio dos sistemas de gestão de atendimento;

10.6.2.5.3 Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando resolvê-la ainda no 1º Nível, registrando os incidentes e/ou requisições e provendo soluções imediatas, através da utilização de procedimentos formais tais como scripts de atendimento homologados e utilização de sistema de Gestão de Ativos de Informática, com recurso de acesso remoto a equipamentos e base de conhecimento para orientação ao usuário, e fechamento da solicitação com a confirmação do usuário solicitante;

10.6.2.5.4 Executar atendimento remoto nos equipamentos que estiverem conectados à rede interna da CONTRATANTE, se a natureza do chamado assim permitir;

10.6.2.5.5 Encaminhar os chamados não resolvidos para o 2º Nível ou, nos casos previstos, diretamente para o 3º Nível (outros fornecedores);

10.6.2.5.6 Atualizar o histórico dos chamados;

10.6.2.5.7 Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução do chamado;

10.6.2.5.8 Informar ao Gestor do Contrato o cumprimento ou não do atendimento, estando ele dentro ou não dos prazos.

10.6.2.6 A ferramenta utilizada para atendimento remoto deverá solicitar permissão do usuário para ser efetivamente utilizada pelos operadores do 1º Nível, bem como possuir *log* de auditoria informando as ações efetuadas na estação remota do usuário, inclusive *logs* relacionados com ações do administrador do sistema.

10.6.2.6.1 A CONTRATADA disponibilizará os logs de auditoria para a CONTRATANTE durante toda a vigência do contrato.

10.6.3. 2º NÍVEL

10.6.3.1 Deverá ser composto por técnicos para atendimento de chamados no local da ocorrência para suporte em microcomputadores e *notebooks*

10.6.3.2 Deverão realizar o diagnóstico e solução do problema, para os chamados não resolvidos pelo 1º Nível ou que, pelas características, exijam a presença do atendente.

10.6.3.3 A equipe de atendimento de 2º nível será alocada de acordo com a conveniência da CONTRATADA, desde que respeitados os indicadores previstos neste documento.

10.6.3.4 O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento de 2º nível deverá ser estimado e gerenciado pela CONTRATADA com base na carga de trabalho e indicadores previstos, não cabendo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade sobre o número de profissionais alocados.

10.6.3.5 A CONTRATANTE poderá, conforme sua conveniência, disponibilizar espaço físico para o 2º Nível em suas instalações, incluindo energia elétrica e ramal habilitado apenas para ligações internas.

10.6.3.6 Toda a infraestrutura de software e hardware necessária para alocação do 2º Nível será de responsabilidade da CONTRATADA.

10.6.3.7. As atividades do 2º nível são as seguintes:

10.6.3.7.1 Prestar serviços de suporte presencial, nas dependências da CONTRATANTE, para os chamados não resolvidos pelo primeiro nível ou que, pelas características, exijam a presença do atendente;

10.6.3.7.2 Solucionar os chamados não atendidos em 1º nível que tenham pertinência com o objeto do contrato;

10.6.3.7.3 Solucionar os chamados referentes à instalação, configuração e padronização de estações de trabalho para utilização dos recursos da rede;

10.6.3.7.4 Solucionar os chamados referentes à instalação e configuração de periféricos;

10.6.3.7.5 Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a imagem padrão do disco rígido;

10.6.3.7.6 Realizar manutenção preventiva e corretiva do sistema operacional das estações de trabalho, bem como softwares utilizados pelo cliente em suas atividades de trabalho, conforme contratos de licença de uso e/ou documentação legal da CONTRATANTE;

10.6.3.7.7 Realizar a Gestão de *Patches* de segurança de estações de trabalho (microcomputadores e *notebooks*), de acordo com as seguintes regras:

- A CONTRATADA deverá estabelecer procedimento formal para a Gestão de *Patches*, bem como políticas de Liberação, que permita que as mudanças necessárias nos *Softwares* sejam analisadas e testadas exaustivamente antes que sejam efetivamente realizadas. O objetivo é assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços de TIC.
- O procedimento de Gestão de *Patches* deverá prover controle de liberação dos *patches* de quaisquer softwares que fazem parte do universo de sistemas da CONTRATANTE, inclusive dos sistemas operacionais, sistemas de segurança e *softwares* corporativos, e dar suporte para gestão automatizada destes *patches* nas estações de trabalho.
- A CONTRATADA deverá garantir a atualização de versão do *software* (console, central e clientes) e manter o suporte técnico, bem como as atualizações de *patches* durante o período de vigência do contrato.
- O software para gestão de *patches* será de responsabilidade da CONTRATANTE.

10.6.3.7.8 Instalação/reinstalação do sistema operacional e demais *softwares*, sempre que necessário, conforme padrão utilizado pela CONTRATANTE. A lista de *softwares* a serem instalados/reinstalados inclui, no mínimo:

- sistema operacional Windows (versão Windows 7 e superiores) e Linux (baseado no kernel Linux 2.6 ou superior); Mac OS X (versão 10 e superiores);
- aplicativos de escritório (Microsoft Office e LibreOffice);
- navegadores de internet;
- aplicativos de correio eletrônico;
- antivírus;
- compactador de arquivos;
- drivers* diversos, *patches*, *service packs* e *hotfix* necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e seus periféricos (inclusive impressoras - no caso de impressoras conectadas em rede, inclui-se ainda a configuração nos demais equipamentos que as utilizem);
- software* de dispositivos para certificação digital;

- i. sistemas corporativos da CONTRATANTE;
- j. outros softwares devidamente licenciados pela CONTRATANTE.

10.6.3.7.9 Realizar a distribuição automatizada de softwares de estações de trabalho, encaminhado e autorizado pela CONTRATANTE.

10.6.3.7.9.1 A ferramenta destinada a distribuição automatizada de softwares, será de responsabilidade da CONTRATANTE;

10.6.3.7.10 Solucionar problemas de Internet de modo geral, como configuração de e-mail e de servidores proxy;

10.6.3.7.11 Cópia de segurança (Backup) de sistemas ou de dados quando for necessária formatação ou substituição de disco em local pré-estabelecido pela CONTRATANTE;

10.6.3.7.12 Registrar e controlar os chamados técnicos demandados às seções de atendimento de 2º nível por meio dos sistemas de gestão de atendimento;

10.6.3.7.13 Solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, pen-drives, token, teclados e monitores;

10.6.3.7.14 Executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, instalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;

10.6.3.7.15 Informar a CONTRATANTE os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento de segundo nível, identificadas em campo;

10.6.3.7.16 Diagnosticar, encaminhar e acompanhar até o fechamento os chamados que não pertencem ao escopo de serviço do 2º nível do Service Desk para o fornecedor do equipamento (3º nível), como chamados à assistência técnica do fornecedor do equipamento ou dispositivo com mal funcionamento;

10.6.3.7.17 Efetuar a configuração de componentes de hardware que por ventura foram substituídos pela CONTRATANTE.

10.6.4 3º NÍVEL

10.6.4.1 Refere-se ao encaminhamento do chamado para o suporte técnico dos fornecedores do item de configuração em que se constatou o defeito encontrado. Neste caso, o atendimento fica condicionado aos prazos e ao instrumento de medição de resultados (IMR) contratados com o fornecedor.

10.6.4.2 Nos casos de chamados de responsabilidade de outros fornecedores, será função da CONTRATADA acompanhar os chamados até seu fechamento.

11. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

11.1 Instrumentos de medição de resultados são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

11.2 O monitoramento dos indicadores de serviço se baseará nas melhores práticas definidas pela ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*®.

11.3 Definição da Prioridade:

Os atendimentos e os chamados serão classificados em três níveis de prioridade de acordo com o cargo do autor do chamado e o tipo do motivo do chamado.

- **Prioridade 1:** O problema impede o trabalho do usuário (interrupção total das atividades), ou é um chamado do grupo prioritário;
- **Prioridade 2:** O problema afeta a produtividade do trabalho do usuário/grupo (interrupção parcial de funções, mau funcionamento de recursos, intermitência, etc.);
- **Prioridade 3:** O chamado é relacionado à melhorias, customizações e demais alterações sem impacto ao trabalho e produtividade do usuário/grupo (instalação de softwares, mudanças físicas de equipamentos, configurações e demais customizações necessárias).

11.3.1 Farão parte do grupo prioritário os chamados provenientes do Governador, Vice-governador, Gabinete do Governador e dos Secretários de Estado. Para estes, os chamados serão sempre considerados de Prioridade 1, independentemente de sua classificação. Isso inclui os Secretários de Estado, Secretários Adjuntos de Estado, Subsecretários de Estado, Chefes de Gabinete, Assessores/Chefe de Gabinete e os cargos correlatos dos órgãos e entidades instalados na Cidade Administrativa. Estima-se que o total de usuários pertencentes ao grupo prioritário é igual a 300 (trezentos).

11.3.2 A CONTRATADA deverá atender aos parâmetros de indicadores de qualidade de atendimento de acordo com os níveis de prioridade, conforme especificado no item 11.3.8 (Indicadores de Desempenho).

11.3.3 A Central de Serviços deverá atender aos seguintes parâmetros:

Atendimento Remoto		
Serviço	Abertura	Solução
Abertura do Chamado via Central de Serviços Telefone (1º nível)	20 s	20 min
Abertura do chamado via Central de Serviços por e-mail/web (1º nível)	5 min	20 min

Tabela 2: Tempos máximos de atendimento e solução

Atendimento Local						
Serviço	Prioridade 1		Prioridade 2		Prioridade 3	
	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução
Atendimento no local (2º nível) em Belo Horizonte	15 min	30min	45min	1 hora	1 hora	2 hora
Atendimento no local (2º nível) no Interior de MG	3 hora	6 hora	4 hora	8 hora	5 hora	10 hora

Tabela 3: Tempos máximos de atendimento e solução

11.3.4 Para interpretação da tabela 2 e tabela 3 entende-se por atendimento o intervalo de tempo entre o momento em que o chamado é aberto e o momento em que o analista entra em contato com o usuário para encontrar a solução do incidente. Entende-se por solução o tempo que o analista gasta para solucionar o incidente depois de entrar em contato com o usuário.

11.3.5 Os horários de atendimento das tabelas 2 e 3 respeitarão as regras definidas no itens de contratação explicitadas na tabela 1

11.3.6 A CONTRATADA deverá prover ao Gestor do Contrato um número exclusivo para que ele possa ter acesso com rapidez a um grupo da CONTRATADA que possua procedimentos especializados para tratar os incidentes de alta prioridade (prioridade 1) quando necessário. Será responsabilidade do Gestor do Contrato repassar este número para as pessoas chave da CONTRATANTE. O custo destas ligações será de responsabilidade da CONTRATANTE.

11.3.7 Não haverá atendimento em dias úteis de 19h01min até 06h59min do dia seguinte, em feriados e finais de semana, ressalvado o funcionamento da URA, para os itens "ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN" e "ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN". Os tempos de atendimentos para estes serviços estão registrados na tabela 2 e na tabela 3.

11.3.8 Indicadores de Desempenho:

11.3.8.1 Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas exigidas, referentes a solicitações de suporte presencial e remoto, conforme apresentado na tabela a seguir

Item	Indicadores de medição de resultados	Fórmula de cálculo	Meta exigida
1	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo primeiro nível (conforme tabela 2)	(Total de solicitações atendidas no prazo em primeiro nível / Total de solicitações recebidas em primeiro nível) X 100	>=90,00% (noventa por cento)
2	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo segundo nível (conforme tabela 3)	(Total de solicitações atendidas no prazo em segundo nível / Total de solicitações recebidas em segundo nível) X 100	>=90,00% (noventa por cento)
3	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível (conforme tabela 2)	(Total de Chamados Encerrados em primeiro nível / Quantidade Total de Chamados Abertos em primeiro nível) X 100	>=95,00% (noventa e cinco por cento)
4	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível (conforme tabela 3)	(Total de Chamados Encerrados em segundo nível / Quantidade Total de Chamados Abertos em segundo nível) X 100	>=95,00% (noventa e cinco por cento)

5	Índice de Disponibilidade da URA	(Total de horas de disponibilidade da URA / Total de horas do mês) X 100	>=99,99% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
6	Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento	(Total de horas de disponibilidade do portal web / Total de horas do mês) X 100	>=99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
7	Tempo Médio de Espera para Atendimento Telefônico (TME)	Somatório do tempo de espera de todas as ligações na fila de atendimento, excluindo a mensagem inicial da URA / Quantidade de Ligações Recebidas	<=15s (quinze segundos)
8	Taxa de abandono	(Quantidade de Ligações Abandonadas / Quantidade de Ligações Recebidas) X100	<=5,00% (cinco por cento)
9	Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) X 100	>= 90% (noventa por cento) das respostas

Tabela 4: Indicadores de Desempenho

11.3.9 A aferição dos indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, calculados diariamente e devem ser divulgados na reunião mensal de trabalho com o Gestor do Contrato, conforme item 33. A CONTRATADA deverá disponibilizar diariamente ou semanalmente (a critério do gestor) via WEB e e-mail os resultados parciais, aferidos até o dia útil anterior, para o Gestor do Contrato e manter o histórico dos indicadores permanentemente. O resultado será disponibilizado de forma parcial via e-mail e apresentado por meio de arquivo em formato PDF para o Gestor do Contrato.

11.3.10 Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do cliente.

11.3.10.1 Os horários para contagem de tempo serão considerados conforme os descritos nas tabelas 2 e 3.

11.3.10.2 No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.

11.3.11 O termo "Total de solicitações recebidas" refere-se aos chamados recebidos pelo serviço de suporte técnico e passíveis de solução por esse serviço.

11.3.12 A CONTRATADA disponibilizará uma ferramenta para monitoramento da disponibilidade da Solução Informatizada de Atendimento.

11.3.13 Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA, para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhoria contínua da qualidade da prestação dos serviços.

11.3.14 A frequência de aferição e medição dos serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o a CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

11.3.15 Para efeito de regras iniciais dos trabalhos a partir da publicação do contrato, será tolerado um prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos de carência para adaptações aos instrumentos de medição de resultados.

11.3.16 Nenhuma parte será responsabilizada pelos atrasos ocasionados por eventos configuradores de caso fortuito ou força maior, como tais caracterizados em lei civil.

11.3.16.1 Enquanto perdurarem os eventos de caso fortuito ou de força maior, cessarão os deveres e responsabilidades de ambas as partes em relação aos serviços contratados

11.3.17 Os relatórios para controle da medição dos resultados deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:

- Indicadores de desempenho;
- Disponibilidade dos Serviços;
- Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;
- Ações para manter os indicadores de resultados acordados;
- Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;
- Índice de satisfação dos usuários;
- Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os indicadores de resultados;
- Informações sobre o quadro do pessoal da equipe.

11.3.18 O formato do relatório deverá ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato e registrado por meio de Acordo Operacional entre as partes. Novos itens podem ser adicionados ao relatório, desde que previamente acordado.

11.3.18.1 A CONTRATADA deverá submeter a aprovação da CONTRATANTE o modelo de relatório até 60(sessenta) dias corridos a partir da publicação do contrato.

12 DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO

12.1.1 Será função da CONTRATADA realizar a divulgação dos serviços da Central de Serviços para o cliente e para todos os usuários de serviços de tecnologia de informação e comunicação da CONTRATANTE.

12.1.2 A CONTRATADA deverá apresentar um plano de divulgação da Central de Serviços no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a publicação do contrato, incluindo periodicidade e materiais a serem utilizados.

12.1.3 Após a aprovação formal do plano pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implementá-lo no prazo máximo de 15 dias corridos.

12.1.4 A campanha de divulgação deverá deixar claro que o *Service Desk* é o único ponto de contato entre os usuários e os fornecedores de serviços de TIC para solução de incidentes e requisição de serviços e ainda deverá incentivar aos usuários que respondam à pesquisa de satisfação, prevista no item 26. A CONTRATADA deve demonstrar a importância da PESQUISA DE SATISFAÇÃO, incentivando a avaliação por parte dos usuários, dos atendimentos técnicos realizados pela Central de Serviços. A divulgação deverá ser intensa, com campanhas realizadas no mínimo a cada 180 (cento e oitenta) dias corridos

12.1.5 A primeira campanha de divulgação deverá ser realizada no máximo 60 (sessenta) dias corridos após a publicação do contrato. A CONTRATADA deverá encaminhar o plano de divulgação para autorização prévia da CONTRATANTE.

12.1.6 A CONTRATADA deverá informar aos usuários da existência da Central de Serviços, bem como de seus serviços e como contatá-los, utilizando no mínimo, os seguintes materiais:

- Cartazes;
- E-mails;
- Banners.

13 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

13.1 A CONTRATADA deverá, em conjunto com o Gestor do Contrato, elaborar e estabelecer um catálogo de serviços e disponibilizá-lo via solução informatizada de atendimento e na Intranet da CONTRATANTE. O Catálogo deverá ser objetivo, de fácil entendimento e explicar aos usuários os serviços oferecidos e como acioná-los. Será responsabilidade da CONTRATADA:

- Produzir e manter um catálogo de serviços seguindo as premissas da CONTRATANTE;
- Estabelecer interfaces e dependências entre todos os serviços, componentes de suporte e itens de configuração que estão no catálogo de serviços;
- Proporcionar uma fonte central de informação sobre os serviços entregues;
- Assegurar que todas as áreas de negócios tenham uma visão exata e consistente dos serviços em uso, e como eles devem ser usados;
- Proporcionar que incidentes conhecidos e de fácil correção possam ser solucionados pelo próprio usuário, através de uma seção de perguntas mais frequentes (*Frequently Asked Questions - FAQ*) sobre incidentes/problemas, que possibilite o autoatendimento.

13.2 O Catálogo de Serviços devem incluir, no mínimo, as seguintes informações:

- Nome do serviço;
- Categoria: Representa uma classificação de item de configuração (Hardware, Software, Rede, Servidores, Telefonia, Sistemas Internos) ou algum serviço;
- SLA: Identificação do tempo de atendimento e tempo de solução que são utilizados no momento da classificação da categoria e grupo de solução;
- Grupo de solução: Grupo técnico designado para atendimento do incidente ou solicitação;
- Tipo de Serviço: Representa a nomenclatura do SLA (tempo de atendimento e tempo de solução);
- Turno de trabalho: Horário de cobertura da prestação do serviço;
- Meio utilizado para abertura de chamado;
- Elegibilidade: Chamado passível de solução em 1º Nível de atendimento da Central de Serviços;
- Motivo não elegibilidade: Justificativa do que não é passível de solução em 1º Nível pela Central de Serviços;
- Autoatendimento: Serviços disponibilizados para o usuário final efetuar a abertura de chamados diretamente por meio da Solução Informatizada de Atendimento. Podendo resultar na solução do chamado dependendo da estrutura tecnológica;
- Símbolo de autoatendimento: Nomenclatura exibida para o usuário no momento em que vier a efetuar a abertura de chamados diretamente por meio da Solução Informatizada de Atendimento;
- Campos obrigatórios para autoatendimento: Informações que o usuário final deverá fornecer para efetuar a abertura de chamados diretamente por meio da Solução Informatizada de Atendimento;
- Tempo para atender, instalar e reinstalar um serviço depois de uma falha grave: Definido no campo SLA e Tipo de Serviço;

n. Aprovações necessárias: São serviços que necessitam de aprovação para serem executados;

13.3 Após 60 (sessenta) dias corridos da publicação do contrato, deverá ser entregue e/ou disponibilizado por meio de relatório contendo o catálogo de serviços. Este poderá ser disponibilizado via sistema da Solução Informatizada de Atendimento da CONTRATADA de forma a automatizar o processo de extração do mesmo ou ainda ser publicado na página da Intranet da CONTRATANTE.

13.4 O catálogo de serviços deverá ser revisto e atualizado em comum acordo entre a CONTRATADA e CONTRATANTE, sempre que ocorrer a inclusão ou a retirada de serviços executados na operação.

13.5 Para a elaboração do catálogo de serviços, a CONTRATADA poderá utilizar como base o catálogo de serviços da CONTRATANTE caso existente.

14. SOBRE A CAPACIDADE

14.1 A CONTRATADA deverá assegurar que a capacidade de sua infraestrutura está apta e capaz de atender a demanda da Central de Serviços, conforme os parâmetros de medição de resultados estabelecidos.

14.2 A CONTRATADA deverá atuar de forma pró-ativa, promovendo:

- Monitoramento do desempenho da Central de Serviços e de sua capacidade de atender os usuários da CONTRATANTE;
- Formas de tornar eficientes os recursos para operar o serviço;
- Forma de garantir que todas as necessidades dos serviços sejam planejadas e atendidas em tempo;
- Gerenciar os recursos, responsáveis pelo gerenciamento dos itens de configuração de forma a garantir que os recursos disponibilizados sejam controlados e medidos e que os dados coletados sejam analisados e reportados.

15. SOBRE A CONTINUIDADE

15.1 A CONTRATADA deverá estabelecer plano de contingência envolvendo componentes críticos tais como, Solução Informatizada de Atendimento, URA, Central Telefônica, links, instalações físicas, servidores, entre outros, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos e operação da Central de Serviços prevendo os riscos de interrupção, assim como os agentes causadores e as ações de mitigação. O plano de contingência deve prever também:

- Ações que assegurem o imediato retorno dos serviços paralisados, e que minimizem danos e perdas devidos à paralisação;
- O treinamento da equipe para prevenção dos riscos e das ações a serem tomadas para restauração do serviço;
- Rotina estruturada de cópia de segurança (*backup*) de dados da Solução Informatizada de Atendimento, realizada de forma automática;
- Detalhamento das ações a serem tomadas em caso de situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos, incêndios, inundações, greves e outros eventos semelhantes;
- Números dos telefones de contato a serem utilizados para a abertura e fechamento das requisições para as situações em que o uso do sistema de atendimento via web não estiver disponível.

15.1.1 O Plano de Contingência deverá ser entregue ao Gestor do Contrato, 90 (noventa) dias corridos após a publicação do contrato.

16. SOBRE A DISPONIBILIDADE

16.1 A CONTRATADA deverá trabalhar de forma a otimizar ao máximo toda a infraestrutura necessária para a Central de Serviços para manter sempre a disponibilidade do serviço acordado.

16.2 As falhas de disponibilidade deverão ser analisadas e suas causas investigadas.

16.3 A CONTRATADA deverá estabelecer planos de disponibilidade para garantir a operação da Central de Serviços prevendo os riscos de interrupção, assim como os agentes causadores e as ações de mitigação.

16.3.1 O Plano de Disponibilidade deverá ser entregue ao Gestor do Contrato, 90 (noventa) dias corridos após a publicação do contrato.

17. MELHORIA CONTÍNUA

17.1 A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente para o Gestor do Contrato, relatórios com sugestões de melhoria contínua dos serviços prestados.

17.2 Os relatórios com sugestões de melhoria deverão apresentar as deficiências de cada serviço e melhores práticas a serem implantadas para saná-las.

17.2.1 O início do envio dos documentos deverá ocorrer no máximo 150 (cento e cinquenta) dias corridos após a publicação do contrato.

18. CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

18.1 Não haverá qualquer forma de subordinação dos prestadores de serviços alocados para as atividades com a CONTRATANTE, que se limitará a apresentar informações dos serviços a serem executadas pela CONTRATADA.

18.2 Será função da CONTRATADA definir e rever periodicamente sua capacidade de trabalho para se adequar ao nível de serviço.

18.3 Caso a CONTRATADA precise substituir um profissional alocado para atendimento ao contrato, deverá informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, para que o novo profissional possa se inteirar dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados, assegurando, em todos os casos, o atendimento ao previsto no item 18 deste Termo de Referência, quanto ao perfil profissional e aos requisitos técnico-profissionais para o profissional substituído.

18.4 No início da operação, e durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prover profissionais devidamente habilitados com as seguintes certificações expedidas pelos órgãos certificadores constantes da Tabela 5:

Número mínimo de especialistas COM CERTIFICAÇÃO entre os profissionais da CONTRATADA	
Certificação	Quantidade
PMP – Project Management Professional	1 (um)
ITIL – Manager ou Expert	1 (um)
ITIL – Foundation	2 (dois)
MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate: Windows 7 ou Windows 10	2 (dois)
MCTS – Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7 ou Windows 10	2 (dois)
HDI SCTL (Support Center Team Lead)	2 (dois)

Tabela 5: Quantidade de especialistas

18.4.1 Os profissionais PMP – Project Management Professional, ITIL – Manager ou Expert e MCTS – Microsoft Certified Technology Specialist poderão ser compartilhados entre os contratos. Os demais profissionais deverão ser exclusivos para cada contrato.

18.4.2 Para efeito de comprovação de qualificação técnica, não será permitida:

18.4.2.1 a apresentação de mais de 01 (uma) certificação para o mesmo profissional, exceto para MCSA.

18.4.2.2 a apresentação de qualquer certificado de participação em cursos.

18.4.3 A CONTRATADA deverá enviar mensalmente ao Gestor do Contrato, juntamente com os relatórios gerenciais, listagem atualizada dos técnicos certificados, discriminando suas respectivas certificações.

18.4.4 No caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre o Estado de Minas Gerais e a(s) subcontratada(s).

18.4.5 Os técnicos do 1º Nível deverão ter no mínimo, o Ensino Médio Completo de escolaridade, e comprovar experiência de, no mínimo, 1 (um) ano de trabalho em manutenção em sistemas operacionais (MS Windows e Linux) e em aplicativos de escritório (Microsoft Office e Libre Office).

18.4.6 Os técnicos do 2º Nível deverão ter no mínimo, Ensino Médio Completo na área de eletrônica, elétrica ou informática e no mínimo, 1 (um) ano em manutenção e restabelecimento de microcomputadores e manutenção em sistemas operacionais (MS Windows e Linux) e em aplicativos de escritório (Microsoft Office e opcionalmente Libre Office) ou Ensino Médio Completo e comprovar experiência de, no mínimo, 2 (dois) anos em manutenção e restabelecimento de microcomputadores e manutenção em sistemas operacionais (MS Windows e Linux) e em aplicativos de escritório (Microsoft Office e opcionalmente Libre Office).

18.4.6.1 A CONTRATADA deverá alocar a quantidade de técnico residentes para atendimento satisfatório do contrato.

18.4.6.1.1 A CONTRATADA deverá enviar mensalmente ao Gestor do Contrato, juntamente com os relatórios gerenciais, listagem atualizada dos técnicos alocados.

18.4.7 Pelo menos 2 (dois) técnicos do 1º Nível devem possuir certificação MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7 ou 10, Configuration).

18.4.8 Pelo menos 2 (dois) técnicos do 2º Nível devem possuir certificação MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate: Windows 7 ou 10).

18.4.9 Os supervisores do atendimento de 1º Nível e do 2º Nível deverão possuir certificação ITIL Foundation, certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead), curso superior completo

nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática e experiência comprovada de pelo menos, 2 (dois) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica.

18.4.9.1 A CONTRATADA deverá alocar, no mínimo, 1 (um) supervisor do atendimento de 2º Nível localmente, pelo período de vigência de cada contrato.

18.4.10 O Coordenador Geral deverá possuir certificação ITIL Manager ou Expert, curso superior completo nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática e experiência comprovada de pelo menos, 2 (dois) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica.

18.4.11 O Gerente do Projeto Service Desk deverá possuir certificação Profissional de Gerenciamento de Projetos PMP, curso superior completo nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática e experiência comprovada de pelo menos, 2 (dois) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica.

18.4.11.1 Após o término do Período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços, mediante aceite prévio da CONTRATANTE, ficará a critério da CONTRATADA a manutenção do Gerente do Projeto na equipe.

18.4.12 A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de prestador de serviço, devendo o pedido ser formalizado até 5 (cinco) dias úteis, antes da substituição, que far-se-á obrigatoriamente, sob pena de incorrer a CONTRATADA em falta contratual.

18.4.13 Todos os operadores envolvidos no projeto deverão estar cientes dos indicadores de resultados a serem cumpridos.

18.4.14 A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento de todas as requisições pertencentes aos seus grupos de solução no instante da conclusão do serviço.

18.4.15 A CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE, disponibilizará através de meio eletrônico, todos os relatórios e indicadores presentes neste termo de referência, onde estarão demonstrados os dados relativos aos atendimentos ocorridos no mês, constando inicialmente: órgão atendido, dados das requisições (identificação da demanda), horários, deslocamentos, pendências, custos, identificação dos técnicos.

18.4.16 A critério da CONTRATANTE, outros dados poderão ser solicitados para serem incluídos ou excluídos no relatório da CONTRATADA de que trata o subitem anterior.

18.4.17 Não será admitida a alegação da CONTRATADA de falta de recursos, tais como equipe, telefone, link eletrônico, pacote de softwares para instalação etc., para o não recebimento ou o não atendimento de requisições, assim como a solução da ocorrência não pode deixar de ser atendida por falta de capacitação ou recursos necessários.

18.4.18 Se, quando do atendimento, por motivos imputáveis à CONTRATANTE, não for possível a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá registrar o fato e informar ao Gestor do Contrato, para que a ocorrência não venha a ser considerada para a imposição de penalidades pela CONTRATANTE. Quando por algum motivo extraordinário, houver um aumento de volumetria de ligações entrantes em um determinado momento e que a causa não seja de responsabilidade da CONTRATADA, os chamados excedentes poderão ser expurgados, após análise da CONTRATANTE.

18.4.19 Os motivos do impedimento devem ser relatados no registro aberto da solicitação relacionada à ocorrência.

18.4.20 A CONTRATANTE será responsável por fornecer mídias de instalação, imagem ou acesso a diretório e procedimentos que possibilitem a instalação/reinstalação dos softwares.

18.4.21 A CONTRATADA será responsável por realizar o backup dos dados do usuário sempre que houver a necessidade de formatação ou restauração da imagem.

18.4.21.1 No caso de perda de dados dos usuários, a CONTRATADA deverá realizar todos os procedimentos necessários para recuperar de forma integral esses dados.

18.4.21.2 Caso a CONTRATADA não consiga recuperar integralmente os dados do usuário, será penalizada de acordo com o item de Sanções Administrativas deste Termo de Referência.

18.4.22 Será função da CONTRATADA fazer a gestão das imagens e instalar as imagens correspondentes a cada estação de trabalho.

18.4.23 A retirada de equipamentos das unidades da CONTRATANTE pela CONTRATADA deverá ser precedida de autorização formal do setor, constituindo obrigação da CONTRATADA tomar os devidos cuidados com a plaqueta de patrimônio, para que essa não seja extraviada

18.4.23.1 A autorização formal de retirada de equipamento será efetuada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.

18.4.23.2 A devolução do equipamento será formalizada e comprovada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.

18.4.24 A CONTRATANTE deverá fornecer os números de séries e patrimônio dos equipamentos cobertos pelos contratos para que a CONTRATADA possa fazer o gerenciamento.

18.4.25 Quando houver necessidade de se retirar algum equipamento para manutenção, a CONTRATADA deverá tratar e manter as informações contidas no mesmo em sigilo, não revelando por ação ou omissão quaisquer informações obtidas sem o prévio consentimento do CONTRATANTE.

18.4.26 A CONTRATADA deverá fazer a retirada dos equipamentos que fizerem parte do contrato e apresentarem problemas de *hardware*, entregando-os à CONTRATANTE. Após o reparo do equipamento, a CONTRATADA será responsável pelo recebimento e instalação do equipamento no seu local de origem.

18.4.27 Durante o período que o equipamento estiver em reparo, fica interrompido o tempo de solução até o equipamento retornar em perfeito estado de funcionamento.

18.4.28 Nos processos de formatação, a CONTRATANTE poderá solicitar a CONTRATADA a utilização de ferramentas que impossibilitem a recuperação dos dados anteriores à formatação.

18.4.29 A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos, *softwares*, licenças e demais insumos e serviços necessários à sua operação.

19 SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO

19.1 A solução informatizada a ser utilizada pela CONTRATADA para gestão da Central de Serviços deverá prestar:

- Suporte aos Serviços de TI – Service Desk;
- Gerenciamento e Configuração de equipamentos de microinformática;
- Descobrimto e Inventário de equipamentos de TI;
- Aplicação de Software e Repositório de Dados de Configuração (CMDB).

19.2 A Solução Informatizada deve ter implementados os seguintes processos contemplados nesse projeto:

- Incidente: IM = Incident Management
- Problema: PM = Problem Management
- Mudança: CHG = Change Management
- Liberação: REL = Release & Deployment Management
- Catálogo de Serviços: SCM = Service Catalog Management
- Execução de Requisições: RF = Request Fulfillment
- Conhecimento: KM = Knowledge Management
- Configuração: SACM = Service Asset & Configuration Management
- Níveis de Serviço: SLM = Service Level Management

19.3 A Solução Informatizada deve ser certificada pela Pink Elephant (PinkVERIFY 3.1 Toolsets ou superior) ou (Axelos) – empresas reconhecidas internacionalmente pelo mercado de atualização de qualidade de ferramentas ITIL, nos seguintes processos contemplados nesse projeto:

- Incidente: IM = Incident Management
- Problema: PM = Problem Management
- Mudança: CHG = Change Management

19.3.1 A comprovação de que a Solução Informatizada possui a certificação nos processos acima, será feita no site de referência:

<http://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets> ou <https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools>

19.4 Os processos explicitados no item 19.3 deverão ser certificados por uma das duas certificadora disponíveis. Não será permitido certificar parte dos processos em cada certificadora.

19.5 Os processos descritos no item 19.2 deverão fazer parte de uma Solução Informatizada única. No caso de ser utilizada mais de uma solução, todas as soluções utilizadas deverão estar completamente integradas.

19.6 A CONTRATANTE deverá prestar todas as informações e orientações técnicas necessárias para implantação da Solução informatizada, responsabilizando-se pelo acompanhamento e homologação, necessários as funcionalidades solicitadas.

19.7 Todas as ferramentas de gestão de serviços de TIC deverão ser implantadas em infraestrutura própria de servidores de rede da CONTRATADA, com suas licenças de sistemas operacionais, banco de dados e outras necessárias para o seu pleno funcionamento.

19.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE e às empresas de serviços de TIC contratadas pelo CONTRATANTE, licenças de usuários, de forma a possibilitar a criação e atualização de requisições de serviços, eventos e incidentes, problemas, mudanças, liberações, geração de pesquisas e relatórios, catálogo de serviços, conhecimento, configurações, níveis de serviços e quaisquer outros que requererem a permissão de acesso.

19.9 Para efeito de mensuração da capacidade da Solução Informatizada a ser utilizada, o número estimado de usuários e a quantidade de grupos de usuários para os quais deverão ser disponibilizadas as licenças foram agrupados por disciplina, conforme Tabelas 6, 7, 8 e 9:

Disciplina	Nº de Usuários	Grupos de solução
Incidente	50	50
Problema		
Mudança		
Liberação		
Catálogo de Serviços	20	50
Execução de Requisições		
Conhecimento		
Configuração		
Níveis de Serviços (SLM)		

Tabela 6: Número de usuários e grupos de usuários estimados para a Cidade Administrativa

Disciplina	Nº de Usuários	Grupos de solução
Incidente	20	25
Problema		
Mudança		
Liberação		
Catálogo de Serviços		

Execução de Requisições		
Conhecimento	20	
Configuração		
Níveis de Serviços (SLM)		

Tabela 7: Número de usuários e grupos de usuários estimados para a HEMOMINAS

Disciplina	Nº de Usuários	Grupos de solução
Incidente		
Problema	10	
Mudança		
Liberação		
Catálogo de Serviços		15
Execução de Requisições		
Conhecimento	10	
Configuração		
Níveis de Serviços (SLM)		

Tabela 8: Número de usuários e grupos de usuários estimados para a FUNED

Disciplina	Nº de Usuários	Grupos de solução
Incidente		
Problema	10	
Mudança		
Liberação		
Catálogo de Serviços		15
Execução de Requisições		
Conhecimento	10	
Configuração		
Níveis de Serviços (SLM)		

Tabela 9: Número de usuários e grupos de usuários estimados para a FHEMIG

19.10 Não estão considerados nas tabelas 6, 7, 8 e 9 os acessos únicos necessários para operadores da Central de Serviços e demais integrantes de equipes da CONTRATADA. Suas licenças não deverão implicar em custos adicionais para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir neste caso, licenciamento para todos os seus profissionais.

19.11 A CONTRATADA será responsável por disponibilizar acesso livre através de login e senha para todos os usuários da CONTRATANTE, para:

- Qualquer operação de consulta aos chamados, base de conhecimento;
- Criação de incidentes, requisições e eventos.

19.12 Todos os produtos e artefatos gerados como resultado da prestação de serviços pela CONTRATADA serão de propriedade da CONTRATANTE, sendo vedada qualquer divulgação ou comercialização por parte da CONTRATADA, sem sua prévia autorização.

19.13 Exigências mínimas da Solução Informatizada:

19.13.1 A CONTRATADA deverá prover uma Solução Informatizada para controle efetivo dos chamados dos usuários e que atenda todas as exigências relacionadas neste Edital. As informações abaixo relacionadas são apenas exigências mínimas, ou seja, a Solução não deve se prender apenas nestas informações, podendo a mesma possuir mais funcionalidades.

19.13.2 Deverá abrir chamados, devolvendo automaticamente, via e-mail, ao usuário solicitante, um recibo de comprovação da abertura do chamado, quando este informar e-mail institucional da CONTRATANTE.

19.13.3 Divulgar um catálogo com todos os serviços disponibilizados pelo *Service Desk* e a abertura de chamados pelo usuário a partir desse catálogo (conforme item 13).

19.13.4 Permitir que um chamado seja aberto com, no mínimo, as seguintes informações: número (identificador); data e hora de sua abertura; data e hora do início do atendimento; identificação do usuário solicitante e sua lotação; descrição do atendimento; classificação do atendimento (severidade e prioridade); serviço afetado; categoria; designação (grupo ou técnicos); e IC.

19.13.5 A ferramenta deverá registrar o horário e o responsável por quaisquer alterações nos registros.

19.13.6 Todos os chamados (incidentes, requisições, problemas, mudanças) deverão referenciar a um item de configuração. O encerramento de chamados que não possuem ICs cadastrados será realizado assim que o atendimento for finalizado pela equipe de atendimento, não impactando nas filas e nem nos atendimentos aos usuários.

- Caso, na abertura do chamado, identifique-se que o IC não esteja cadastrado no CMDB, a Solução Informatizada deverá abrir uma requisição de mudança, de forma automática, solicitando o cadastro do IC. O chamado do usuário deverá ser atendido normalmente.
- A requisição de mudança gerada no item anterior deverá ser automaticamente associada ao chamado do usuário.
- O chamado principal terá seu SLA definido normalmente conforme a prioridade identificada. A requisição de mudança, citada neste item, terá o prazo de 12 (doze) horas úteis para cadastrar o item do CMDB e será separado do chamado principal. O prazo desta requisição de mudança não ficará suspenso em qualquer hipótese e caberá a CONTRATADA cobrar das partes envolvidas quaisquer atrasos ou problemas diversos.
- A CONTRATADA deverá enviar relatórios diários a CONTRATANTE contendo o volume de chamados abertos e encerrados, dentro e fora dos prazos, de todos os processos e contratos envolvidos, no que diz respeito a chamados de ICs não cadastrados.

19.14 O sistema deverá possuir ainda, as seguintes funcionalidades:

- Acompanhamento de todo o andamento do processo de atendimento de chamados técnicos e de requerimento de serviços;
- Disponibilizar monitoramento de todos os atendimentos abertos e caso os mesmos estejam fora do prazo de Acordo de Nível de Serviços acordado, deve-se possibilitar gerar alarmes automáticos;
- Encerramento das ocorrências;
- Controle de horas válidas;
- Separação dos tempos de atendimento e solução por nível de atendimento.
- Controle dos feriados nacionais, municipais e horários de trabalho;
- Definições dos níveis de prioridade;
- Gerenciamento de tempo de resposta baseado nas definições de prioridades;
- Gerenciamento de tempo de solução baseado nas definições de categorias de incidentes;
- Acesso à base de conhecimentos de incidentes e problemas resolvidos;
- Controle de dependências para o andamento do chamado;
- Consultas personalizadas;
- Níveis diferentes para acesso ao sistema;
- Relatórios gerenciais;
- Controle de Acordo de Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
- Interface web, acesso remoto e multiusuário.
- Congelamento do chamado aberto, quando for necessário a intervenção do 3º nível.

19.15 Deverá permitir a contabilização e a descrição de anomalias, conforme padrões adotados pela CONTRATANTE, detectadas tanto em atendimento de campo quanto por telefone.

19.16 Deverá vincular um único número de registro ao atendimento de apenas uma solicitação, que será automaticamente gerado pela ferramenta disponibilizada e deverá ser associado número de série e patrimônio (quando couber), e os horários de atendimento devem refletir o tempo real gasto naquele atendimento.

19.17 Permitir a classificação mínima do estado do chamado, como: registrado, em atendimento, suspenso, resolvido e fechado.

19.18 Permitir que um chamado tenha outras descrições e informações, assim como configurar a extensão de campos adicionais.

19.19 Disponibilizar e manter um histórico das alterações das informações relevantes, permitindo o registro de todos os incidentes e atividades usadas na resolução.

19.20 A Solução informatizada deve permitir o tratamento dos chamados e a associação de níveis de prioridade, por meio da urgência e do impacto.

19.21 Permitir a abertura de um chamado isoladamente ou associado a um Incidente, Problema ou Mudança.

19.22 Disponibilizar as informações referentes aos chamados, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, indicando os seus estados e histórico do atendimento.

19.23 Permitir a criação de grupos de atendimento distintos para atendimento aos chamados.

19.23.1 Permitir o direcionamento e categorização automática dos chamados para os grupos específicos.

19.24 Permitir um rastreamento completo dos chamados, com informações históricas e atuais do atendimento.

19.25 Permitir acesso à base histórica de dados sem afetar o ambiente de produção dos chamados durante todo o período do contrato. A base replicada poderá ser utilizada para esse fim desde que não afete nem o ambiente de produção e nem o link de comunicação.

19.26 Prover um sistema de alarmes, que faça a notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução, de modo que os usuários possam acompanhar o estado dos seus chamados.

19.27 Permitir o anexo de arquivos aos chamados.

19.28 Permitir o agendamento de lembretes com notificação por e-mail ou na tela inicial da Solução (mural de informações).

- 19.29** Permitir o cadastramento de pessoas na organização, além de disponibilizar o registro de diversas informações, como: nome, informações de contato (telefone, e-mail, endereço), localização, estado (status) e matrícula do funcionário.
- 19.30** Permitir a criação de regras de negócios (*workflow*) por meio de um facilitador (*wizard*) e também por processo manual.
- 19.31** Permitir o gerenciamento do *Service Desk* por meio de um ponto focal de controle.
- 19.31.1** Permitir a gestão de todos os chamados agrupados, por local, por setor ou por status (aberto, em atendimento, encerrado, etc.) através de um único acesso (*login* único).
- 19.32** Possibilitar o acesso por usuários internos e externos em uma console Web para abertura e acompanhamento de incidentes, requisições de serviços ou pesquisas na base de conhecimento.
- 19.32.1** Deverá ser oferecida a possibilidade de autoatendimento logo que o usuário abrir um incidente. O autoatendimento deve prover soluções de contorno, acesso a base de conhecimento (de acordo com o tipo do incidente), telas de perguntas e respostas (possíveis erros e suas possíveis soluções).
- 19.33** Possibilitar aos usuários o acompanhamento de mudanças através de console Web.
- 19.34** Possibilitar a notificação de crises, ou mudança, aos usuários no momento do *login* na Solução informatizada utilizando um quadro de avisos.
- 19.35** Permitir a definição e monitoramento de valores limites (*thresholds*) dos serviços entregues, de acordo com o instrumento de medição de resultados (IMR).
- 19.36** Disponibilizar um processo simplificado para escalar e elevar a prioridade dos chamados.
- 19.37** Notificar de maneira automática a elevação da prioridade.
- 19.38** Notificar os níveis superiores de gestão de maneira automática caso um chamado se aproxime dos valores-limite (*thresholds*) pré-definidos.
- 19.39** Permitir o armazenamento de qualquer documento relevante a incidentes, problemas, mudanças e ordens de serviço.
- 19.40** Permitir a automação das atividades do *Service Desk* baseado em regras de negócio para gerenciar os processos necessários, assim como: enviar notificações via e-mail; criar outro registro; atualizar campos; e adicionar detalhes de Incidentes.
- 19.41** Disponibilizar um mecanismo para pesquisa de satisfação.
- 19.42** Permitir a criação de alertas, de acordo com regras pré-estabelecidas.
- 19.43** Permitir a administração das ocorrências de acordo com os seguintes critérios: ocorrências em atraso; ocorrências fechadas; por departamento; por nível de atendimento; e por chamada externa a fornecedores e contratados e outras que a CONTRATANTE vier a definir.
- 19.44** Prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido.
- 19.45** Realizar consultas e relatórios gerenciais e estatísticos, bem como prover indicadores de desempenho de todos os chamados e, ainda, consultas e relatórios - por unidade - dos equipamentos cadastrados.
- 19.45.1** O formato dos relatórios a ser gerado pela Solução informatizada deverá ser para documento padrão de mercado (PDF, CSV, XML, XLS, dentre outros), a ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato.
- 19.45.2** Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, medição de resultados, categorização do catálogo de serviços, dentre outros.
- 19.46** Além dos relatórios e indicadores de desempenho solicitados neste Edital, novos itens podem ser adicionados aos relatórios e indicadores, desde que previamente acordado.
- 19.47** Integração da Solução Informatizada:
- 19.47.1** A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da solução.
- 19.47.2** Os módulos da solução (*Service Desk*, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos, gerenciamento de liberações, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de configurações, gerenciamento de requisições, catálogo de serviços, conhecimento) deverão ser integrados nativamente através do CMDB e sem necessidade de customização.
- 19.48** Disponibilização para fornecedores:
- 19.48.1** A Solução Informatizada deverá prover meios para que chamados destinados a fornecedores diversos possam ser devidamente entregues e acompanhados em todo o ciclo de vida do chamado.
- 19.48.2** O sistema deverá ser capaz de controlar todos os diferentes SLAs dos diversos fornecedores bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.
- 19.48.3** Deverá gerar relatórios gerenciais de volumes de atendimentos e tipos, dentro e fora do prazo e também gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

20 INVENTÁRIO DE EQUIPAMENTOS

- 20.1** Após a publicação do contrato, a CONTRATADA deverá realizar inventário dos equipamentos que farão parte do contrato.
- 20.2** A Solução Informatizada a ser implementada pela CONTRATADA deverá monitorar todos os ativos de microinformática da CONTRATANTE que fizerem parte do contrato.
- 20.3** O Sistema de Gestão de Ativos e Gerenciamento da Configuração possui os seguintes objetivos:
- 20.3.1** Gerenciar o inventário de *software* e *hardware* dos itens de configuração do parque, referente à microinformática;
- 20.3.2** Gerenciar o cumprimento de licença de *software*, inventário de itens de configuração, finanças, mudanças e regulamentações;
- 20.3.3** Contribuir com o controle dos custos de TI e se preparar para futuras necessidades.
- 20.4** O sistema de gestão de ativos deve monitorar alterações não autorizadas nos itens de configuração, enviando mensagens pelo sistema assim que detectadas.
- 20.5** A quantidade e especificação de quais equipamentos farão ou não parte do contrato será objeto de acerto entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 20.6** Equipamentos que apresentarem danos permanentes ou cuja manutenção for considerada inviável serão automaticamente excluídos (baixa) do contrato.
- 20.7** O inventário físico e lógico deverá ser concluído em até 90 (noventa) dias corridos após a publicação do contrato.
- 20.8** A contratada deverá realizar inventários físicos anualmente ou sempre que necessário, em comum acordo com a CONTRATANTE, da quantidade de ICs (computadores e notebooks) existentes no CMDB sobre sua gestão. As diferenças apontadas nos inventários realizados serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a mesma apresentar o registro e localização correta do ativo.
- 20.9** Para efeito de faturamento, somente serão considerados os ICs que estiverem cadastrados no CMDB da CONTRATADA e registrados no AD ou outro serviço de diretório.

21 GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

- 21.1** É definido como incidente toda falha dos Itens de Configuração de TIC que impossibilite, totalmente ou parcialmente, as atividades comuns do usuário, ou qualquer requisição de informações dos usuários junto à central de serviços.
- 21.2** Considera-se como evento qualquer solicitação do usuário que não esteja relacionada com incidentes, e sim relacionada com serviços (como a instalação de *software*, a troca de lugar de uma estação de trabalho, etc.).
- 21.3** Entende-se por Item de Configuração todos os insumos de TIC, seja *hardware* ou *software*, da CONTRATANTE.
- 21.4** A CONTRATADA deverá manter um procedimento para o processo de Gerenciamento de Incidentes de forma a:
- Solucionar os incidentes informados o mais breve possível e restaurar às operações normais antes do incidente;
 - Atender aos instrumentos de medição de resultados propostos neste termo de referência;
 - Informar os usuários do chamado aberto (incidente ou serviço), quanto ao prazo previsto para resolução do problema, quanto à solução de contingência adotada e outras informações pertinentes;
 - Estabelecer uma análise do incidente verificando sua probabilidade de recorrência e seus efeitos dentro do sistema de TI como um todo;
 - Controlar as manutenções corretivas do sistema operacional das estações de trabalho, bem como os softwares utilizados pelos usuários da CONTRATANTE em suas atividades de trabalho, conforme contratos de licença de uso e/ou documentação legal;
 - Possuir relacionamento com outras frentes de gerenciamento, principalmente com o gerenciamento de problemas.
- 21.5** Indicadores de Desempenho:
- 21.5.1** A CONTRATADA deverá prover os seguintes indicadores para o Gerenciamento de Incidentes:
- Índice de quantidade de Incidentes no período;
 - Índice de incidentes resolvidos no 1º Nível;
 - Índice de incidentes encerrados dentro do prazo;
 - Índice de evolução do prazo médio de atendimento;
 - Índice de custo médio por incidente resolvido.
- 21.5.2** Novos índices poderão ser implementados, desde que previamente acordados.
- 21.5.3** Após 60 (sessenta) dias corridos da implementação da central de serviços, estes indicadores serão calculados refletindo a realidade da CONTRATANTE para servir de parâmetro de controle para as próximas avaliações. Estes indicadores deverão ser continuamente revisados.
- 21.5.4** Relatórios da gestão de incidentes:
- 21.5.4.1** Os relatórios da gestão de incidentes deverão ser fornecidos mensalmente e devem incluir, no mínimo, os seguintes itens, mas não se limitando a:
- Volume de atendimentos realizados;
 - Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período;
 - Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento (1º, 2º e 3º), destacando a quantidade de chamados resolvidos no 1º Nível;
 - Quantidade de chamados encaminhados para cada fornecedor de 3º Nível;

- e. Volumetria de incidentes divididos por Grupos Solucionadores e Responsáveis;
- f. Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados;
- g. Quantidade de chamados por Níveis de Prioridade;
- h. Indicadores de medição de resultados;
- i. Painel de análise dos indicadores descritos nos Acordos de Nível de Serviço;
- j. Quantidade de eventos em que a URA ficou com todas as posições de atendimento preenchidas, inclusive as posições de espera;
- k. Análise crítica de incidentes reabertos;
- l. Indicadores de desempenho.

21.5.4.2 O formato do relatório deverá ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato. Novos itens podem ser adicionados ao relatório, desde que previamente acordado.

22 GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

22.1 Entende-se por problema um incidente recorrente ou algum incidente no qual é possível diagnosticar a causa raiz e solucioná-lo para evitar sua recorrência.

22.2 A CONTRATADA deverá estabelecer procedimento para o gerenciamento de problemas, de forma a:

- a. Diagnosticar quando um incidente frequente se torna um problema e repará-lo para impedir a sua recorrência;
- b. Documentar todas as análises, ações e soluções realizadas de forma a manter um histórico para ajudar nas futuras análises de incidentes para a Central de Serviços;
- c. Prover métodos de resolução de problemas eficientes e coerentes com padrões formais existentes, tendo como visão primordial a melhoria contínua;
- d. Possuir relacionamento com outras frentes de gerenciamento, principalmente com o gerenciamento de incidentes;
- e. Trabalhar para se tornar um elemento pró-ativo, encontrando os problemas e reparando-os antes que os incidentes aconteçam.

22.3 A CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos para estudo efetivo da causa raiz dos incidentes e problemas que ocorreram nos ativos e propor ações necessárias para evitar a reincidência. Uma ação pode gerar uma proposta de mudança no sistema de TI que devem ser implementadas pelo processo de Gerenciamento de Mudanças.

22.4 Indicadores de Desempenho:

22.4.1 A CONTRATADA deverá prover os seguintes indicadores para o Gerenciamento de Problemas:

- a. Índice de quantidade de problemas;
- b. Índice de problemas encerrados dentro do prazo;
- c. Quantidade de chamados Recorrentes;

22.4.2 Novos índices poderão ser implementados, desde que previamente acordados.

22.4.3 Após 60 (sessenta) dias corridos da implementação da central de serviços, estes indicadores serão calculados refletindo a realidade da CONTRATANTE para servir de parâmetro de controle para as próximas avaliações. Estes indicadores deverão ser continuamente revisados.

22.4.4 Relatórios da gestão de problemas:

22.4.4.1 Os relatórios da gestão de problemas deverão ser fornecidos mensalmente e devem incluir, no mínimo, os seguintes itens, mas não se limitando a:

- a. Quantidade de atendimentos realizados;
- b. Distribuição de problemas por serviço;
- c. Distribuição de problemas por período;
- d. Status de todos os problemas pendentes (não resolvidos);
- e. Relatório de volumetria de problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentes por problema conhecido;

22.4.4.2 O formato do relatório deverá ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato. Novos itens podem ser adicionados ao relatório, desde que previamente acordado.

23. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

23.1 A Contratada deverá estabelecer procedimento para Gerenciamento da Configuração com os seguintes objetivos:

- a. Fornecer gerenciamento da TI com maior controle sobre os ativos de TI da CONTRATANTE;
- b. Fornecer informação precisa a outros processos;
- c. Criar e manter uma Base de Dados do Gerenciamento da Configuração – BDGC (ou CMDB – *Configuration Management Database*). O CMDB deverá ser único e exclusivo para a CONTRATANTE e completamente acessível tanto pelo sistema de gestão de ativos quanto pelo sistema de controle de chamados;
- d. Instalação e configuração de estações de trabalho para utilização dos recursos da rede, inclusive com a utilização de ferramenta de acesso remoto e gestão de inventário.

23.2 A CONTRATADA deverá assegurar que qualquer modificação sofrida nos itens de configuração, seja atualizada no BDGC.

23.3 A CONTRATADA deverá, a qualquer momento, quando for requisitado pelo Gestor do Contrato, informar o histórico e o estado atual dos itens de configuração.

23.4 A CONTRATADA terá as seguintes atribuições referentes à Instalação e Configuração das estações de trabalho:

23.4.1 A CONTRATADA deverá desenvolver a imagem padrão de discos rígidos que será instalada nos computadores da CONTRATANTE. Essa imagem será composta pelo sistema operacional, pacote de escritório, navegadores de internet, compactadores, sistemas de segurança e sistemas corporativos aprovados pelo Gestor do Contrato quando aplicável. Após a entrega dos softwares homologados disponibilizados pela CONTRATANTE, A CONTRATADA terá 10 (dez) dias úteis para disponibilizar a imagem. Caso haja a necessidade de adequar a imagem padrão para atender a necessidade de determinado órgão, a CONTRATANTE deverá comunicar a CONTRATADA e fornecer os softwares homologados para a devida adequação. A CONTRATADA terá 04 (quatro) dias úteis para realizar a adequação e disponibilizar a imagem atualizada.

23.4.2 Os softwares que irão compor a imagem padrão serão definidos por meio de acordos operacionais entre as partes.

23.5 A CONTRATADA deverá prover um sistema de gestão de ativos através de uma solução informatizada que monitore todos os ativos de microinformática da CONTRATANTE que fizerem parte do contrato, integrada com a gestão de incidentes (controle de chamados), com o sistema de inventário e controle de *hardware* e de licenças de *softwares*.

23.5.1 O sistema de gestão de ativos deverá permitir o cadastramento de outros itens de configuração além daqueles que fizerem parte do contrato, de acordo com a conveniência da CONTRATANTE.

23.5.1.1 A CONTRATANTE deverá fornecer todas as informações necessárias para o cadastramento dos itens de configuração que não fizerem parte do contrato.

23.5.2 A gestão de ativos possui os seguintes objetivos:

- a. Monitorar e gerenciar os ativos de TI ao longo do ciclo de vida com mais eficiência;
- b. Gerenciar o cumprimento de licença de software, inventário de itens de configuração e regulamentações que forem repassadas à CONTRATADA, bem como suas documentações, mediante formalização seja por meio de chamado ou ainda registrado em termo de entrega.

23.5.3 Os agentes devem possuir suporte aos sistemas operacionais Windows (7 e superiores) e Linux (baseado no kernel Linux 2.6 ou superior).

23.5.4 O gerenciamento deve incluir ferramentas que possibilitem a gestão de problemas, configuração e inventário.

23.5.5 A CONTRATADA, por meio da equipe de Gestão de Ativos, deverá monitorar os ICs, realizando o inventário de *software* e *hardware* do parque por estação de trabalho, referente à microinformática.

23.5.6 Alterações não autorizadas nos itens de configuração devem ser acusadas pelo sistema de inventário assim que detectadas. Será função do Gestor do Contrato definir qual será a taxa de amostragem para detectar alterações nos itens de configuração. Essa definição deverá ser registrada por meio de acordo operacional entre as partes.

23.5.7 O sistema deverá ser capaz de identificar a instalação de *softwares* não-autorizados.

23.5.8 Não será responsabilidade da Central de Serviços realizar o inventário dos ativos que não façam parte do contrato.

23.5.9 O sistema de inventário deverá ser executado de forma silenciosa, sem exibição de janela e sem requerer nenhuma ação do usuário.

23.5.10 O sistema de inventário deverá ser dinâmico, atualizando constantemente as informações sobre os ativos (*Discovery*).

23.5.11 O sistema deve possuir mecanismo de proteção que bloqueie a desinstalação/desativação dos agentes clientes ou reinstale aqueles desativados ou desinstalados pelos usuários.

23.5.12 O sistema deve oferecer suporte a qualquer dispositivo IP (computador, servidor) ou com SNMP.

23.5.13 O sistema deverá prever interface web, acesso remoto e multiusuário.

23.5.14 A CONTRATADA deverá prover Segurança ao sistema através de:

- a. Console de rede controlada por senha;
- b. Registro de *logs* contendo o momento (data e hora), o usuário e o evento.

23.6 Backup e recuperação em arquivos dos usuários:

23.6.1 A CONTRATADA deverá realizar backup e recuperação dos arquivos do usuário, quando necessário, com o computador em utilização, exportando os dados de uma partição para uma unidade externa, unidade de rede ou mesmo para outra partição.

23.7 A CONTRATADA deverá prover ferramenta que permita o controle de licenças de *software* da CONTRATANTE, possibilitando a geração de relatórios com o número de licenças por órgão do estado ou seus departamentos. Além disso, deverá permitir a definição de regras para homologação de *softwares* e, com isso, identificar facilmente as máquinas que possuem *softwares* não autorizados.

23.8 Indicadores de Desempenho:

23.8.1 A CONTRATADA deverá prover os seguintes indicadores para o Gerenciamento de Configuração:

- a. Índice de atualização dos dados relativos aos itens de configuração armazenados, podendo ser entregue no relatório gerencial dos Serviços Prestados. Para o cálculo, usar data de atualização registrada no sistema e gerar o índice a partir do valor atualizado em relação ao total de ICs cadastrados;
- b. Índice de alterações relativas a erros de dados previamente cadastrados;
- c. Índices de problemas ocorridos devido à falta ou inconsistência dos dados.

23.8.2 Novos índices poderão ser implementados, desde que previamente acordados.

23.9 Relatórios da gestão de configuração:

23.9.1 Os relatórios da gestão de configuração deverão ser fornecidos no relatório gerencial dos Serviços Prestados mensalmente e devem incluir, no mínimo, os seguintes itens, mas não se limitando a:

- a. Distribuição dos itens de configuração por categoria, tipo, estado atual e por órgão da CONTRATANTE;
- b. Distribuição dos itens de configuração por localização física e sua propriedade;
- c. Volumetria dos itens de configuração;
- d. Distribuição dos *softwares* por estações de trabalho;
- e. Quantidade de *patches* de atualização realizadas por estação de trabalho;
- f. Quais os *patches* de atualização realizados no mês;
- g. Indicadores de desempenho por item de configuração.

23.9.2 O formato do relatório deverá ser discutido com o Gestor do Contrato antes de sua implementação. Novos itens podem ser adicionados ao relatório, desde que previamente acordado.

24 GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

24.1 A CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos para o Gerenciamento de Mudanças, de forma a permitir que as mudanças necessárias na infraestrutura de TI, telecomunicações e microinformática, ocorram sem interromper (ou interrompendo o mínimo possível) as operações da CONTRATANTE.

24.2 A CONTRATADA deverá agir em conjunto com o fornecedor de infraestrutura de redes e telecomunicações, de forma a identificar os órgãos e seus departamentos afetados, informá-los da mudança e o período em que ficará indisponível.

24.3 Será responsabilidade do processo de Gerenciamento de Mudanças controlar todas as mudanças necessárias de forma a documentá-las e planejá-las. O planejamento deverá ser realizado em conjunto com o Gestor do Contrato.

24.4 O Comitê Gestor de Mudanças terá a responsabilidade de avaliar as mudanças, analisando seu impacto e as necessidades de cada mudança. Todas as mudanças necessárias deverão ser devidamente formalizadas e aprovadas pelo Comitê Gestor de Mudanças.

24.5 O Comitê Gestor de Mudanças deverá assegurar que existam planos de remediação, caso as mudanças falhem. O grupo solucionador responsável pela mudança deverá analisar e planejar um plano de volta (remediação ou *retorno ao status anterior*), para remediar um possível resultado de mudança mal sucedida. Esse plano de volta deverá compreender atividades que garantam o retorno do cenário anterior no caso de insucesso, dentre elas, o tempo para retorno e recursos necessários. Essas informações deverão ser incluídas na Requisição de Mudança - RDM na fase de planejamento da mudança e apresentada durante a reunião do Comitê de Mudanças para aprovação.

24.6 O Comitê Gestor de Mudanças será composto por:

- a. Representante da CONTRATANTE (Gestor do contrato);
- b. Representante do órgão afetado pela mudança, caso o Gestor do Contrato identifique como necessário para a mudança em questão;
- c. Representante da CONTRATADA;
- d. Representante do fornecedor de infraestrutura de Rede e TI.

24.7 No caso de uma mudança emergencial, em que não há tempo necessário para reunião do comitê de mudanças, no mínimo deverá ter a aprovação do Gestor do Contrato. Mudança emergencial entende-se como mudança necessária para restabelecer serviços considerados críticos para operação de TI da CONTRATANTE.

24.8 O Comitê de mudanças poderá determinar e aprovar mudanças que se tornem padrão.

24.9 Todas as mudanças necessárias deverão ser pré-agendadas e comunicadas com antecedência aos usuários impactados. As mudanças deverão acontecer em horários que possibilitem o mínimo de parada dos sistemas de TI.

24.10 Indicadores de Desempenho:

24.10.1 A CONTRATADA deverá prover os seguintes indicadores para o Gerenciamento de Mudança:

- a. Quantidade de mudanças implementadas no mês vigente (somatório das mudanças realizadas no mês);
- b. Quantidade de mudanças implementadas dentro do prazo aprovado para realizar a mudança;

24.10.2 Novos índices poderão ser implementados, desde que previamente acordados.

24.10.3 Após 60 (sessenta) dias corridos da implementação da central de serviços, estes indicadores serão calculados refletindo a realidade da CONTRATANTE para servir de parâmetro de controle para as próximas avaliações. Estes indicadores deverão ser continuamente revisados.

24.11 Relatórios da Gestão de Mudança:

24.11.1 Os relatórios da gestão de mudanças deverão ser fornecidos mensalmente e devem incluir, no mínimo, os seguintes itens, mas não se limitando a:

- a. Relação de mudanças realizadas com seus impactos nos sistemas;
- b. Quantidade de mudanças com sucesso realizadas no prazo;
- c. Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis pelo comitê gestor de mudanças;
- d. Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas;
- e. Gráficos de tendências com a percepção evolução das mudanças realizadas.

24.11.2 O formato do relatório deverá ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato. Novos itens podem ser adicionados ao relatório, desde que previamente acordado.

24.11.3 A Contratada deverá implementar ferramenta para tratamento automatizado de todos os requisitos de gerenciamento de mudanças descritos neste item.

24.12 Remanejamento de computadores

24.12.1 Os serviços de remanejamento de computadores consistem na movimentação de ICs pelos analista de 2º nível da CONTRATADA.

24.12.2 Caso os chamados abertos na Central de Serviços, cujo total de ICs for menor ou igual 20 (vinte), a CONTRATADA deverá seguir o fluxo normal de atendimento e executar cumprindo o SLA estabelecido em contrato.

24.12.3 Caso os chamados abertos na Central de Serviços, cujo total de ICs for maior ou igual a 21 (vinte e um), estes serão realizados mediante atendimento via Gerenciamento de Mudanças, sendo tratados durante a reunião do Comitê de Mudanças. Valores acima dos limites aqui estabelecidos deverão ser previamente acordados, tendo seu cronograma definido durante a reunião do Comitê de Mudanças.

24.12.4 Para todos os remanejamentos, instalações ou desinstalações de ICs que vierem a ser programados no Gerenciamento de Mudanças, a CONTRATADA deverá executar pelo menos 30 (trinta) ICs por dia, garantindo a mudança solicitada, as configurações dos ICs e todo o processo de atualização do CMDB da CONTRATANTE.

24.12.5 Para casos em que forem identificadas aberturas de chamados (solicitações) no mesmo órgão ou entidade, em quantidades menores ou iguais a 20 (vinte), em curto espaço de tempo e que caracterizem uma tentativa de se evitar que estes sejam tratados no Gerenciamento de Mudança, a CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATANTE, para que a mesma acione os responsáveis pela demanda.

25. GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

25.1 A CONTRATADA deverá estabelecer procedimento formal para o Gerenciamento de Liberação, bem como políticas de Liberação, que permita que as mudanças necessárias nos *Softwares* e *Hardwares* sejam analisadas e testadas exaustivamente antes que sejam efetivamente realizadas. O objetivo é assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços de TI. A criação de um ambiente de homologação ficará a cargo da CONTRATADA, a qual deverá ser definida por meio de acordo operacional entre as partes.

25.2 O processo de Gerenciamento de Liberação deverá assegurar que todos os *Softwares* e *Hardwares* a serem utilizados na CONTRATANTE sejam devidamente controlados e aprovados para uso.

25.2.1 A CONTRATADA deverá assegurar o controle de licenciamento dos softwares.

25.2.2 A CONTRATADA deverá implementar e controlar uma BSD (Biblioteca de *Software* Definitivo) em local a ser definido e disponibilizado pela CONTRATANTE, de forma a armazenar em locais físicos seguros todos os itens de configuração de *Software*.

25.2.3 O controle de licenças de *softwares* específicos das secretarias ficarão a cargo de cada secretaria ou órgão encarregado, sendo responsabilidade da central de serviços apenas a instalação do *software* para os usuários.

25.3 O procedimento de Gerenciamento de Liberação deverá prover controle de liberação dos *patches* dos *softwares* que fazem parte do sistema corporativo da CONTRATANTE, incluindo os sistemas operacionais (Windows 7 ou superiores e Linux) e sistemas de segurança, e dar suporte para gestão automatizada destes *patches* nas estações de trabalho.

25.3.1 A CONTRATADA deverá garantir a atualização de versão do *software* (console central e clientes) e manter o suporte técnico, bem como as atualizações de *patches* durante o período de vigência do contrato.

25.4 O procedimento de Gerenciamento de Liberação deverá abranger processos de configuração e reinstalação de *softwares*, os quais compõem a imagem padrão do disco rígido, dentro das especificações técnicas do fabricante.

25.5 Considerações para Instalação de *Softwares*:

25.5.1 A instalação de *software* abrange serviço de execução do programa de instalação, atualização ou reinstalação de *software*, com carga das configurações básicas, em consonância com os padrões definidos pela CONTRATANTE, que conduzam à utilização com sucesso do mesmo e dos demais periféricos já instalados no equipamento, bem como dos *softwares* já anteriormente instalados.

25.5.2 As instalações de *softwares* (ou pacotes de *softwares*) deverão ser completas, incluindo todas as opções do mesmo, considerando-se como retrabalho quando o usuário não puder utilizar todos seus recursos, ou mesmo outros recursos existentes no equipamento e que tenham sido afetados por eventual má-instalação ou instalação incompleta.

25.5.3 Ao receber cópias de *softwares* da CONTRATANTE deverá ser preenchido e assinado Termo de Responsabilidade.

25.5.4 A CONTRATANTE poderá, a seu critério, promover treinamentos sobre padrões de instalação, configuração, segurança tecnológica e da informação adotados, a multiplicadores ou instrutores da CONTRATADA.

25.5.5 A CONTRATADA deverá estar permanentemente informada e atualizada com relação aos critérios de segurança, instalações padrão e *softwares*, sistemas e programas com uso não autorizados na rede estabelecidos pela CONTRATANTE, sendo vedada a sua instalação em qualquer estação de trabalho da rede, sem a autorização prévia e formal de servidor da CONTRATANTE, com competência para esta autorização.

25.6 Indicadores de Desempenho:

25.6.1 A CONTRATADA deverá prover os seguintes indicadores para o Gerenciamento de Liberação:

- a. Índice de incidentes ocorridos devido a liberações realizadas;
- b. Índice de atualização dos Itens de Configuração;
- c. Índice de liberações realizadas dentro do prazo;
- d. Índice de liberações realizadas sem necessidade de *roll back*;

25.6.2 Novos índices poderão ser implementados, desde que previamente acordados.

25.7 Relatórios da Gestão de Liberação:

25.7.1 Os relatórios da gestão de liberação deverão ser fornecidos mensalmente e devem incluir, no mínimo, os seguintes itens, mas não se limitando a:

- a. Quantidade de Liberações realizadas;
- b. Distribuição das liberações por órgão/entidade;
- c. Quantidade de liberações por fornecedor;

25.7.1.1 O formato do relatório deverá ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato. Novos itens podem ser adicionados ao relatório, desde que previamente acordado

25.7.2 A CONTRATADA deverá prover ferramenta (*software*) para tratamento automatizado de todos os requisitos de Gerenciamento de Liberação descritos neste item.

26 PESQUISA DE SATISFAÇÃO

26.1 A pesquisa de satisfação visa monitorar o desempenho das operações, projetar novos processos e soluções, corrigir os eventuais desvios e permitir ajustes nos indicadores de resultados acordados.

26.2 Para cada item pesquisado, ao usuário serão propostas 4 (quatro) conceitos de avaliação - ótimo, bom, satisfatório e ruim.

26.3 Assim que o chamado é encerrado, a CONTRATADA deverá enviar a pesquisa para os usuários que abrem chamados, de forma a avaliar o serviço. Na pesquisa enviada pela CONTRATADA, deverá conter informações a respeito de qual chamado ele se refere facilitando desta forma a avaliação do atendimento realizado em qualquer nível e qual grupo de solução realizou o atendimento.

26.4 Os itens avaliados serão:

- a. Satisfação com a postura e cordialidade da CONTRATADA;
- b. Satisfação com a solução técnica apresentada;
- c. Satisfação com o tempo de espera para atendimento;
- d. Satisfação com o tempo de solução.

26.5 As solicitações referentes a solicitação de informação sobre o atendimento de uma chamado, dentro do tempo de atendimento e ainda dentro do tempo de solução que forem avaliados com uma avaliação negativa por parte do usuário serão expurgados da base de cálculo. A CONTRATADA deverá entregar relatório evidenciando tal situação para o Gestor do Contrato durante a entrega do relatório gerencial dos Serviços Prestados.

26.6 A CONTRATADA deverá entregar o relatório da pesquisa mensalmente, tendo início após o período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços.

27 ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

27.1 O Gestor do Contrato terá a função de realizar a análise dos relatórios de medição de resultados e demais relatórios do serviço prestado. O Gestor do Contrato deverá ter acesso à Solução Informatizada para gestão da Central de Serviços.

27.1.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma configuração de usuário de auditoria para o Gestor do Contrato, de forma a permitir que se realize auditoria na Solução Informatizada para gestão da Central de Serviços. Essa configuração de usuário de auditoria deverá ter acesso a todas as informações relativas a incidentes, problemas, mudanças, configuração, liberação, *log* de acessos de usuários, permissões, etc. Estes acessos deverão estar definidos no acordo operacional.

27.2 Estão previstas reuniões presenciais mensais dos representantes da CONTRATADA juntamente com o Gestor do Contrato para discutir problemas e melhorias em relação à prestação do serviço.

27.2.1 Nas reuniões mensais com o Gestor do Contrato deverá ser apresentado um relatório com todos os indicadores e os itens referentes aos relatórios descritos neste documento para os gerenciamentos de incidentes, configuração, problemas, mudanças, liberação, bem como todos os itens acordados.

27.2.2 Deverá ainda, ser registrado em relatório, todas as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como ata das reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

27.2.3 Cabe a CONTRATADA a confecção e o envio da ata de reunião para a aprovação da CONTRATANTE.

27.3 Para o Gerenciamento dos processos realizados pela CONTRATADA, o Gestor do Contrato fará uso da solução informatizada de atendimento, envolvendo o estabelecimento de indicadores de desempenho e a emissão de relatórios gerenciais periódicos ou outra forma a ser definida em acordo operacional (ver item 27.1.11) entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, até 60 (sessenta) dias corridos após a publicação do contrato ou por estes revistos em comum acordo, durante as Reuniões de Acordo Operacional a serem realizadas semestralmente, conforme cronograma a ser elaborado em comum acordo, visando a Melhoria Contínua dos Serviços Contratados.

27.4 A CONTRATADA, sob orientação da CONTRATANTE e com o apoio desta, deverá estabelecer, documentar e adotar Procedimentos Operacionais e Administrativos Padrão, assegurando a sua revisão, atualização e aperfeiçoamento contínuo, durante a vigência do contrato.

27.5 Serão realizadas reuniões de trabalho mensalmente entre o Gestor do Contrato e a CONTRATADA para a análise do desempenho deste, sendo as mesmas formalmente registradas em ata.

27.6 A CONTRATANTE, através do Gestor do Contrato, se reserva o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade, adotando *Check List*, previamente acordada entre as partes, baseadas em normalização específica da área de Qualidade ou nas melhores práticas adotadas pelo mercado.

27.7 A CONTRATADA deverá garantir serviço de Coordenação, que será o ponto de contato com a CONTRATANTE, o qual responderá pelas atividades administrativas diárias, seus desdobramentos, propor melhorias nos processos de atendimento e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados, dentro das obrigações contratuais.

27.8 Caberá à CONTRATADA, definir a quantidade de supervisores, conforme as necessidades do contrato, durante todo o período de vigência do mesmo, sendo este número no mínimo de 02 (dois), conforme qualificações definidas no item 18.

27.9 A CONTRATADA deverá indicar o Coordenador Geral do contrato, que será também o responsável pelas atividades, descritas abaixo:

- a. Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
- b. Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da CONTRATANTE responsáveis pelos serviços;
- c. Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o SLA, definido neste Termo de Referência;
- d. Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- e. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da CONTRATANTE;
- f. Gerenciar conflitos entre os usuários atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o usuário e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;
- g. Gerar relatórios Mensais de análise gerencial, definidos em comum acordo com a CONTRATANTE;
- h. Participar das reuniões semestrais de revisão e atualização do Acordo Operacional e Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, com a CONTRATANTE.

27.10 O Coordenador Geral deverá possuir certificação ITIL Manager ou ITIL Expert, curso superior completo nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática e experiência comprovada de pelo menos, 2 (dois) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica emitidos por terceiro.

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

- a. Elaboração e execução de planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades da CONTRATANTE;
- b. Elaboração em conjunto com o Gestor do Contrato, de um Acordo Operacional e de um Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, definindo padrões, diretrizes e políticas baseados em padrões ITIL, fluxos e normas de procedimentos que não tenham sido definidos neste Termo de Referência, ou revisando de forma sistemática os aqui estabelecidos, de forma a assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados.

27.11.1 O Acordo Operacional deverá também definir a interface e integração das informações com os demais fornecedores de recursos de TIC, de forma que:

- a. As mudanças necessárias sejam corretamente realizadas e informadas aos usuários;
- b. As requisições de chamados sejam prontamente repassadas e acompanhadas pela central de serviços.

27.12 A CONTRATADA deverá disponibilizar *dashboard* on-line por interface Web para acompanhamento do Gestor do Contrato dos indicadores e medições de resultados da CONTRATADA e

também dos indicadores registrados na Solução de Atendimento Informatizada dos demais prestadores de serviços, ou seja, dos fornecedores de TIC de 3º nível sem custos adicionais.

27.13 A CONTRATADA deverá iniciar seus serviços imediatamente após a publicação do contrato, cumprindo em conjunto com a CONTRATANTE as seguintes etapas:

- Elaboração de Plano de Implantação, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: cronograma detalhado ao nível de atividades a serem desenvolvidas para a implantação de todos os serviços previstos no Termo de Referência; identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados; configurações a serem realizadas; impactos e riscos identificados; pessoal envolvido na execução dos serviços e responsabilidades. O documento deverá ser entregue até 15 (quinze) dias úteis após a publicação do contrato;
- Elaboração e execução de planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades da CONTRATANTE;
- Definição de responsabilidades e recursos necessários.

27.14 Após a entrega do Plano de Implantação, a CONTRATANTE terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir de seu recebimento, para emissão de Termo de Recebimento com seu aceite, desde que não haja pendências a cargo da CONTRATADA.

27.15 A CONTRATADA deverá manter a confidencialidade de todas as informações obtidas através da prestação do serviço de forma a resguardar o sigilo das informações da CONTRATANTE.

27.15.1 Todos os funcionários da CONTRATADA, incluindo os subcontratados, deverão assinar um termo de sigilo e confidencialidade e de comprometimento com as políticas de segurança definidas pela CONTRATANTE, cujo modelo padrão deverá ser definido no acordo operacional, de forma a resguardar todas as informações e procedimentos a serem executados.

27.16 Ao término do contrato, ou em caso de descontinuidade do serviço executado pela CONTRATADA, a mesma deverá disponibilizar toda a base de conhecimento, catálogo de serviços e a base de dados de incidentes, problemas, mudanças, configuração, liberação, ativos, logs, etc., registradas desde o início do serviço para a CONTRATANTE, de modo que o Estado consiga dar continuidade ao serviço.

27.17 Todas as bases de dados, base de conhecimento, relatórios e demais informações produzidas durante a execução do contrato são de propriedade da CONTRATANTE, e a CONTRATADA deverá disponibilizar o seu conteúdo em formato nativo e sua exportação em formato XML.

27.18 Com a finalidade de facilitar a gestão do contrato, estão descritos no anexo III “Prazo para Entregas e Produtos pela CONTRATADA”, os produtos e serviços que deverão ser entregues com seus respectivos prazos.

27.18.1 Os serviços ou produtos não descritos no ANEXO III, não desobriga a CONTRATADA de realizar as suas entregas conforme definidas neste Termo de Referência.

28 ASSUNÇÃO/ TRANSIÇÃO INICIAL DO CONTRATO

28.1 A Assunção/transição inicial do contrato é o momento em que a CONTRATADA assume a responsabilidade, de forma gradual, pelos serviços prestados pelo fornecedor anterior (ou equipe de TI), preparando-se para o início efetivo da operação.

28.2 A Assunção/transição inicial é um período de estabilização, no qual haverá a etapa de repasse dos serviços, compreende o processo de absorção pela CONTRATADA do negócio da CONTRATANTE e dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

28.3 Os primeiros 60 (sessenta) dias corridos após a publicação do contrato são considerados como período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços, durante o qual a CONTRATADA deverá efetuar todas as atividades necessárias para assumir inteiramente a prestação dos serviços a serem contratados constantes neste Edital, findo esse prazo.

28.4 Durante o período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços, a CONTRATADA deverá:

28.4.1 Efetuar reuniões e consultoria junto a CONTRATANTE de forma a possibilitar o estabelecimento formal dos fluxos de trabalhos e processos necessários para a implementação dos serviços a serem contratados constantes neste Edital.

28.4.2 Documentar e solicitar aceite da CONTRATANTE de todos os procedimentos executados durante o período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços e apresentá-los a cada 15 (quinze) dias corridos à CONTRATANTE de forma a comprovar a execução dos serviços realizados.

28.4.3 A CONTRATADA deverá compor os novos produtos a partir da documentação da CONTRATANTE.

28.5 Durante o período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços a CONTRATADA não será responsabilizada pelo cumprimento dos Indicadores de Resultados.

28.6 Durante o período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços, não ocorrerá remuneração (item 30) e nem o pagamento (item 31) à CONTRATADA.

28.7 O Período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços poderá, a critério e interesse da CONTRATANTE, ser prorrogado, caso a CONTRATADA não cumpra de forma integral as obrigações definidas para os primeiros 60 dias de contrato.

28.7.1 Entende-se como cumprimento integral das obrigações a entrega de todos os documentos, serviços e produtos nos prazos estabelecidos e após a aprovação formal da CONTRATANTE.

28.7.2 A prorrogação do período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços não exclui a possibilidade de aplicação das sanções cabíveis ao inadimplemento verificado e nem exime a CONTRATADA da prestação dos serviços.

28.8 Após o fim do Período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços inicia o Período de Operação.

29. TRANSIÇÃO AO FINAL DO CONTRATO

29.1 Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, 30 (trinta) dias antes da finalização do contrato.

29.2 A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualificação econômico-financeira que minimize o risco de insubsistência da mesma.

29.3 O material que deverá ser disponibilizado inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento e Relatórios dos Serviços Prestados.

29.4 Em caso de venda da CONTRATADA ou incorporação por novos controladores, esta deverá assegurar à CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, transferência de todas as obrigações contratuais ao sucessor.

29.5 Também com o intuito de minimizar os impactos no caso de insubsistência/falência da CONTRATADA, todo material ou produto da CONTRATANTE mantido, produzido ou atualizado pela CONTRATADA deverá estar sob total controle pela CONTRATANTE, bem como as informações armazenadas nos bancos de dados utilizados pela Solução Informatizada (item 19). Para isto, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA, 03 (três) meses antes da expiração ou da finalização do CONTRATO.

29.6 No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE ou empresa por ele designada.

29.7 A CONTRATADA deverá entregar, à CONTRATANTE, todos os documentos atualizados, relacionados abaixo:

- Macro fluxos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes;
- “Scripts” de atendimento;
- Catálogo de serviços;
- Histórico de chamados;
- Base de conhecimento;
- Indicadores operacionais da Central de Serviços;
- Modelo do Relatório de Medição de Resultados;
- Modelo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

29.8 A CONTRATADA deverá entregar as bases de dados no formato original dos bancos de dados utilizados pela Solução Informatizada (item 16), ou seja, de acordo com o modelo de dados e tabelas populadas, que proporcionem sua migração para o banco de dados da CONTRATANTE.

29.9 A CONTRATADA deverá devolver todos os insumos que foram disponibilizados pela CONTRATANTE para execução de suas atividades.

29.10 Revogação de perfis de acesso: todos os acessos do pessoal da CONTRATADA serão revogados.

29.11 Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

29.12 Por esforço adicional entende-se as atividades necessárias à transição, tais como: reuniões de instrução das ferramentas, processos e métodos de trabalho adotados, atualização do Catálogo de Serviços, pesquisas de satisfação, transferência de conhecimento entre CONTRATADA e CONTRATANTE e/ou empresa designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição.

30 REMUNERAÇÃO

30.1 O modelo de remuneração é o modelo que define o valor a ser recebido pela CONTRATADA, ao final de cada mês, referente aos serviços prestados. A remuneração é variável, de acordo com a quantidade de equipamentos cadastrados no *Configuration Management Database* (CMDB) e compatível com o serviço prestado e sua qualidade de acordo com IMR alcançado.

30.2 O valor de remuneração mensal deverá ser calculado de acordo com a fórmula a seguir:

$$\bullet \text{VRM} = [(\text{QEC1} \times \text{VU12}) + (\text{QEC2} \times \text{VU24}) + (\text{QEC3} \times \text{VU12i}) + (\text{QEC4} \times \text{VU12r})] \times \text{MFA}$$

Onde:

- VRM** = Valor da Remuneração Mensal.
- QEC1** = Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB para atendimento, suporte remoto e local em dias úteis para o município de Belo Horizonte, horário 07H00min as 19H00min.
- QEC2** = Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB para atendimento, suporte remoto e suporte local para o município de Belo Horizonte, 24 horas (24x7)
- QEC3** = Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB para atendimento, suporte remoto e local em dias úteis para o interior do Estado de Minas Gerais, horário 07H00min as 19H00min.
- QEC4** - Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB para atendimento e suporte remoto todos os dias, horário 19H01min as 06H59min, 7 dias na semana.
- VU12** = Valor Unitário por estação de trabalho para 12 horas (12x5) para atendimento ao município de Belo Horizonte.

- **VU24** = Valor Unitário por estação de trabalho para 24 horas (24x7) para atendimento ao município de Belo Horizonte.
- **VU12i** = Valor Unitário por estação de trabalho de 12 horas (12x5) para atendimento ao interior de MG.
- **VU12r** = Valor Unitário por estação de trabalho de atendimento das 19H:01min as 06H59min.
- **MFA** = Média das Faixas de Ajuste = $(M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6 + M7 + M8 + M9) / 9$
- M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M8 e M9 são as faixas de ajuste no pagamento, calculadas conforme o item 33.

30.3 A variável QEC (Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB) refere-se aos itens de configuração que possuam o status ATIVO, onde:

- ATIVO = item de configuração (microcomputador ou *notebook*) em uso;
- INATIVO = item de configuração (microcomputador ou *notebook*) fora de operação.

30.4 Os itens de configuração cadastrados no CMDB que não façam parte do objeto do contrato (microcomputadores e *notebooks*) não serão considerados para apuração da variável QEC (Quantidade de Estações (correspondente) Cadastradas no CMDB).

30.5 A CONTRATADA, no 5º (quinto) dia útil de cada mês, enviará ao Gestor do Contrato, em meio eletrônico, os relatórios para controle da medição dos indicadores de resultados do mês anterior (item 11), observado o modelo de precificação previsto no item acima.

30.6 Os relatórios serão verificados pelo Gestor do Contrato no prazo de 15 (quinze) dias corridos e, estando em conformidade com o serviço efetivamente prestado e com os indicadores de resultados estabelecidos, e não havendo qualquer outro impedimento, será autorizada, formalmente, a emissão da fatura e nota fiscal dos serviços prestados.

31 PAGAMENTO

31.1 O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de 30 dias corridos da data do recebimento definitivo, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE.

31.2 Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à contratante, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir, se houver.

31.3 Na ocorrência de necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, o curso de prazo para pagamento será interrompido, reiniciando-se a contagem a partir da data em que estas forem cumpridas, caso em que não será devida atualização financeira.

31.4 Informações complementares e orientações operacionais a respeito do faturamento eletrônico serão fornecidas pela Central de Atendimento aos Fornecedores - telefone (31)3915-0835.

32. GARANTIA CONTRATUAL

32.1 A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da publicação do contrato, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, comprovante de prestação de garantia, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob a responsabilidade da CONTRATANTE, consoante o §1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

32.2 A garantia somente será liberada após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros.

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

32.3.1 Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

32.3.2 Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

32.3.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;

32.3.4 Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

32.4 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias corridos autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

32.5 O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

32.6 Será considerada extinta a garantia:

32.6.1 Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

32.6.2 No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique ocorrências detectadas até esse prazo.

32.7 A garantia prestada pela empresa contratada caberá o prazo de execução do contrato e mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

33 APURAÇÃO DA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS (IMR)

33.1 Na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá observar as seguintes condições, que serão verificadas mensalmente pela CONTRATANTE:

33.1.1 Índice de solicitações atendidas no prazo especificado:

Indicador 1 - M1	
Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (primeiro nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações atendidas no prazo especificado em primeiro nível
Meta a cumprir	>=90,00% das solicitações
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Através do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X1 = (\text{Total de solicitações atendidas no prazo em primeiro nível} / \text{Total de solicitações recebidas em primeiro nível}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M1)	Se X1 entre 100,00 e 90,00 (inclusive), M1 = 1 Se X1 entre 90,00 e 85,00 (inclusive), M1 = 0,9 Se X1 entre 85,00 e 80,00 (inclusive), M1 = 0,8 Se X1 entre 80,00 e 75,00 (inclusive), M1 = 0,7 Se X1 entre 75,00 e 70,00 (inclusive), M1 = 0,6 Se X1 abaixo de 70,00, M1 = 0,5
Sanções	Se X1 abaixo de 70,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Esse indicador é cumulativo com os indicadores 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

33.1.2 Índice de solicitações atendidas no prazo especificado:

Indicador 2 - M2	
Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (segundo nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações atendidas no prazo especificado
Meta a cumprir	>=90,00% das solicitações
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Através do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X2 = (\text{Total de solicitações atendidas no prazo em segundo nível} / \text{Total de solicitações recebidas em segundo nível}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M2)	Se X2 entre 100,00 e 90,00 (inclusive), M2 = 1 Se X2 entre 90,00 e 85,00 (inclusive), M2 = 0,9 Se X2 entre 85,00 e 80,00 (inclusive), M2 = 0,8 Se X2 entre 80,00 e 75,00 (inclusive), M2 = 0,7 Se X2 entre 75,00 e 70,00 (inclusive), M2 = 0,6 Se X2 abaixo de 70,00, M2 = 0,5
Sanções	Se X2 abaixo de 70,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Esse indicador é cumulativo com os indicadores 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

33.1.3 Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível:

Indicador 3 - M3	
Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o percentual médio de atendimento de 1º nível realizado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	>=95,00%
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA

Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X3 = (\text{Total de Chamados Encerrados} / \text{Quantidade Total de Chamados Abertos}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M3)	Se X3 maior ou igual a 95,00%, M3 = 1 Se X3 entre 95,00 e 90,00% (inclusive), M3 = 0,9 Se X3 entre 90,00 e 85,00 % (inclusive), M3 = 0,8 Se X3 entre 85,00 e 80 % (inclusive), M3 = 0,7 Se X3 entre 80,00 e 75,00 % (inclusive), M3 = 0,6 Se X3 abaixo de 75,00 %, M3 = 0,5
Sanções	Se X3 acima de 70,00 % por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Para os órgãos/entidades que não possuem o agente para acesso remoto instalado, os chamados serão expurgados. Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

33.1.4 Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível

Indicador 4 - M4	
Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o percentual médio de atendimento de 2º nível realizado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	>=95,00%
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X4 = (\text{Total de Chamados Encerrados} / \text{Quantidade Total de Chamados Abertos}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M4)	Se X4 maior ou igual a 95,00%, M4 = 1 Se X4 entre 95,00 e 90,00% (inclusive), M4 = 0,9 Se X4 entre 90,00 e 85,00 % (inclusive), M4 = 0,8 Se X4 entre 85,00 e 80 % (inclusive), M4 = 0,7 Se X4 entre 80,00 e 75,00 % (inclusive), M4 = 0,6 Se X4 abaixo de 75,00 %, M4 = 0,5
Sanções	Se X4 acima de 70,00 % por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9.

33.1.5 Índice de Disponibilidade da URA:

Indicador 5 - M5	
Índice de Disponibilidade da URA	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a disponibilidade da Unidade de Resposta Audivel (URA)
Meta a cumprir	>=99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
Instrumento de medição	Por meio do software de monitoramento da URA
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X5 = (\text{Total de horas de disponibilidade da URA} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M5)	Se X5 acima ou igual a 99,90, M5 = 1 Se X5 entre 99,90 e 98,00 (inclusive), M5 = 0,9 Se X5 entre 98,00 e 96,00 (inclusive), M5 = 0,8 Se X5 entre 96,00 e 94,00 (inclusive), M5 = 0,7 Se X5 entre 94,00 e 93,00 (inclusive), M5 = 0,6 Se X5 abaixo de 93,00, M5 = 0,5
Sanções	Se X5 abaixo de 93,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9.

33.1.6 Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento:

Indicador 6 - M6	
Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a disponibilidade do Portal Web
Meta a cumprir	>=99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
Instrumento de medição	Por meio do software de monitoramento disponibilizado pela Contratada
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X6 = (\text{Total de horas de disponibilidade do portal web} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M6)	Se X6 acima ou igual a 99,90, M6 = 1 Se X6 entre 99,90 e 98,00 (inclusive), M6 = 0,9 Se X6 entre 98,00 e 96,00 (inclusive), M6 = 0,8 Se X6 entre 96,00 e 94,00 (inclusive), M6 = 0,7 Se X6 entre 94,00 e 93,00 (inclusive), M6 = 0,6 Se X6 abaixo de 93,00, M6 = 0,5
Sanções	Se X6 abaixo de 93,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9.

33.1.7 Tempo Médio de Espera (TME):

Indicador 7 - M7	
Tempo Médio de Espera (TME)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o tempo das ligações em fila de espera, excluindo a mensagem inicial da URA
Meta a cumprir	<=15 s (quinze segundos)
Instrumento de medição	Através do software de gerenciamento da URA
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X7 = \text{Somatório do tempo de espera de todas as ligações na fila de atendimento, excluindo a mensagem inicial da URA} / \text{Quantidade de Ligações Recebidas}$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M7)	Se X7 abaixo ou igual a 15 segundos, M7 = 1 Se X7 entre 15 e 20 segundos (inclusive), M7 = 0,9 Se X7 entre 20 e 30 segundos (inclusive), M7 = 0,8 Se X7 entre 30 e 40 segundos (inclusive), M7 = 0,7 Se X7 entre 40 e 50 segundos (inclusive), M7 = 0,6 Se X7 acima de 50 segundos, M7 = 0,5
Sanções	Se X7 acima de 50 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9.

33.1.8 Taxa de abandono:

Indicador 8 - M8	
Taxa de abandono	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o número de tentativas de contato por meio telefônico que foram encerradas pelo usuário antes dele estabelecer contato com o atendente da Central de Serviços após 25 segundos (15 segundos do tempo médio de espera acrescido de 10 segundos)
Meta a cumprir	<=5,00% (cinco por cento)
Instrumento de medição	Por meio do software de gerenciamento da URA
Forma de acompanhamento	Através do relatório emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição horária, diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)

Mecanismo de Cálculo	X8 = (Quantidade de Ligações Abandonadas após 25 segundos / Quantidade total de Ligações Recebidas) *100
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M8)	Se X8 menor ou igual a 5,00%, M8 = 1 Se X8 entre 5,00 e 10,00% (inclusive), M8 = 0,9 Se X8 entre 10,00 e 20,00% (inclusive), M8 = 0,8 Se X8 entre 20,00 e 30,00% (inclusive), M8 = 0,7 Se X8 entre 30,00 e 40,00% (inclusive), M8 = 0,6 Se X8 acima de 40,00%, M8 = 0,5
Sanções	Se X8 acima de 40,00% por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9.

33.1.9 Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado:

Indicador 9 - M9	
Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o grau de satisfação dos Usuários com os serviços prestados pela Contratada
Meta a cumprir	>=90%
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Classificação das respostas	Ruim Bom Ótimo
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Pesquisas únicas - são realizadas para um único propósito em preparação de uma decisão ou para avaliar os resultados de uma mudança; Pesquisas Contínuas - são conduzidas após o fechamento de uma chamado (incidente ou requisição) e são usadas para avaliar os níveis de satisfação dos usuários com a prestação do serviço
Mecanismo de Cálculo	X9 = (Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) X 100
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M9)	Se X9 entre 100,00 e 90,00 (inclusive), M9 = 1 Se X9 entre 90,00 e 85,00 (inclusive), M9 = 0,9 Se X9 entre 85,00 e 80,00 (inclusive), M9 = 0,8 Se X9 entre 80,00 e 75,00 (inclusive), M9 = 0,7 Se X9 entre 75,00 e 70,00 (inclusive), M9 = 0,6 Se X9 abaixo de 70,00, M9 = 0,5
Sanções	Se X9 abaixo de 70,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.

34. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PENALIDADES

34.1 A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, bem como a não apresentação de situação regular no ato da assinatura do contrato, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida e permite a aplicação das seguintes sanções:

- I. Advertência por escrito;
- II. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento não realizado;
- III. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
- IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública pelo prazo mínimo de 02 (dois) anos e máximo de 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;

34.2 O licitante que ofertar preço considerado inexequível pelo pregoeiro e, sendo solicitado a demonstrar sua exequibilidade nos termos do art. 12, inciso XVI, do Decreto Estadual nº. 44.786/08, não o faça, incorrerá nas mesmas penalidades definidas no item 34.1 por motivo de não manutenção da proposta, de acordo com o art. 12, inciso XVIII, do referido decreto.

34.3 As sanções dos itens I, III e IV do item 34.1 poderão ser aplicadas conjuntamente com a do item II, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

34.3.1 A multa será descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATADA ou ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

34.4 A sanção estabelecida no item IV do item 34.1 é de competência exclusiva do Secretário de Estado, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

34.5 Além da hipótese do item 34.1, são exemplos de situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações do licitante, dentre outras, que permitem a aplicação das sanções previstas no referido item 10.1, na Lei nº. 8.666/93, na Lei nº. 10.520/02, na Lei Estadual nº. 13.994/01:

34.5.1 Deixar de apresentar documentação exigida para o certame;

34.5.2 Apresentar declaração ou documentação falsa;

34.5.3 Não manter a proposta;

34.5.4 Comportar-se de modo inidôneo;

34.5.5 Cometer fraude fiscal.

34.6 DAS SANÇÕES RELATIVAS À EXECUÇÃO CONTRATUAL - O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência do Fornecedor, sujeitando-o às sanções e penalidades previstas na lei e especificadas a seguir:

I - Advertência por escrito em caso de faltas leves, entendidas estas como todo inadimplemento contratual que não impeça ou atrapalhe a normal prestação dos serviços e nem caracterize hipótese para a qual seja prevista punição mais grave.

II - Multa:

a) De 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia;

b) De 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso, incidente sobre o valor de contrato, pelo atraso injustificado para o início do Período de Operação, limitado a 30 (trinta) dias, facultada a rescisão do contrato após esse período;

c) Quando a média das faixas de ajuste (MFA) for inferior a 1 (um) durante três meses consecutivos: de 10% (dez por cento) sobre o valor de faturamento mensal, tendo como referência o mês com o maior faturamento dos três em que houve o inadimplemento. Caso em pelo menos dois dentre os três meses consecutivos a MFA for inferior a 0,8, a multa será de 15% (quinze por cento) sobre o valor de faturamento mensal, tendo como referência o mês com o maior faturamento dos três em que houve o inadimplemento;

d) No caso de entrega de Licenças, softwares, URA, inventário de ativos, estruturação e manutenção de scripts, entre outros produtos e serviços previstos no Termo de Referência e/ou contrato que não possam ser diretamente medidos pelo IMR, porém sejam entendidos como parte indispensável do serviço, tais como aqueles previstos nos itens do termo de referência 10.3.1.22, 10.5.5.8, 10.5.5.9, 20.7 entre outros:

I. Até trinta dias de atraso: de 0,3% ao dia, incidente sobre o valor do faturamento do mês em que deveria ser entregue.

II. Com mais de 30 dias de atraso: de 15%, incidente sobre o valor do faturamento do mês em que deveria ser entregue, e rescisão contratual, salvo nos em que a CONTRATANTE justificar a conveniência e oportunidade em se manter o contrato.

e) No caso de obrigação referente à entrega de relatórios de indicadores e outros registros necessários à avaliação de qualidade deste Contrato ou do contrato de outros fornecedores de 3º nível, tais como pesquisa de satisfação, fornecimento de acesso para a SEPLAG sobre os sistemas de controle, aqueles previstos nos itens do termo de referência 10.3.1.21, 26, 10.6.2.4, 11.3.6, 11.3.9, 11.3.14, 11.3.15, 11.3.17, 11.3.18, 18.6.12, 22.4.3, 24.3, 27.2.1, 19.8, 19.11, 21.5.4, 22.4.4, 23.9, 24.11, 25.7 entre outros:

I. Até trinta dias de atraso: de 0,2% ao dia, incidente sobre o valor do faturamento do mês em que deveria ser entregue.

II. Com mais de 30 dias de atraso: de 10%, incidente sobre o valor do faturamento do mês em que deveria ser entregue, e rescisão contratual, salvo nos em que a CONTRATANTE justificar a conveniência e oportunidade em se manter o contrato.

f) No caso de obrigação referente à entrega de relatórios, planos de serviços, programações de treinamento, divulgação dos serviços, planos de continuidade e disponibilidade, relatórios de melhoria contínua, documentação burocrática de qualificação técnica, entre outras obrigações de entrega de serviços/produtos/relatórios que não se enquadrem nas descrições dos itens I e II desta alínea 'a', tais como aquelas constantes dos itens do termo de referência 10.1.6, 12, 12.1.2, 12.1.3, 13, 15, 15.1.1, 16, 16.3.1, 17, 18.6, 18.5.1, 18.6.2, 18.6.3, 18.6.3.1, 18.6.4, 18.6.5, 18.6.6, 18.6.7, 18.6.7 entre outras:

I. Até trinta dias de atraso: de 0,1% ao dia, incidente sobre o valor do faturamento do mês em que deveria ser entregue.

II. Com mais de 30 dias de atraso: de 7%, incidente sobre o valor do faturamento do mês em que deveria ser entregue.

g) Por inexecução total ou parcial de qualquer dos serviços descritos nos itens 'd', 'e' e 'f' deste inciso, ou por seu atraso superior a 90 dias: multa de 20% sobre o valor do faturamento do mês em que deveria ser entregue, e rescisão contratual, salvo nos em que a CONTRATANTE justificar a conveniência e oportunidade em se manter o contrato.

h) Por inexecução total dos serviços de atendimento de 1º e 2º nível, de encaminhamento de serviços para o 3º nível, além de qualquer outro serviço medido diretamente por IMR: multa de 5% a 20% do valor do contrato, a ser definida em processo, de acordo com a extensão da inexecução e dos prejuízos daí advindos para a CONTRATANTE, e rescisão contratual, salvo nos em que a CONTRATANTE justificar a conveniência e oportunidade em se manter o contrato.

i) No caso de a CONTRATADA dar causa a qualquer impedimento ou impossibilidade de exercício da fiscalização do contrato ou não atenda, sem a devida justificativa, as solicitações do Contratante, tal como previsto em contrato e edital: de 5%, incidente sobre o valor do faturamento do mês em que ocorrer o incidente.

j) No caso de subcontratação total ou parcial não autorizada: de 20%, incidente sobre o valor do serviço subcontratado. Caso o serviço subcontratado não possua valor financeiro direto, a multa será de até 20% do valor total do contrato, de acordo com a gravidade da situação.

k) Nos casos que autorizem a declaração de inidoneidade para licitar, tal como descritos no item IV abaixo: de 20% sobre o valor total de contrato.

III - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a 2 (dois) anos, nas situações em que a CONTRATADA:

- a. Não mantiver a proposta;
- b. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- c. Paralisar o serviço ou fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à Administração Pública;
- d. Falhar gravemente na execução do contrato;
- e. Promover a subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no edital e no contrato;
- f. Desatender, sem justificativa adequada, as determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, assim como as de seus superiores;
- g. Promover a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- h. Incorrer reiteradamente em mesma conduta já punida ou omitir providências para reparação de erros;
- i. Não atender às especificações técnicas relativas a bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente;
- j. Prestar serviço de baixa qualidade;
- k. Agir de qualquer forma culposa que prejudique a prestação do serviço contratado a ponto de interromper ou retardar os trabalhos da Administração Pública que dele dependam.

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública pelo prazo mínimo de 02 (dois) anos e máximo de 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, nas seguintes situações, entre outras:

- a. Fraude à execução do futuro contrato;
- b. Comportamento inidóneo;
- c. Cometimento de fraude fiscal;
- d. Entrega, como verdadeira ou perfeita, de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso;
- e. Alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida;
- f. Na ocorrência de qualquer outra conduta que atente de forma grave contra os princípios da Administração Pública, inscritos no art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil e no art. 13 da Constituição do Estado de Minas Gerais.

34.7 As sanções de advertência, suspensão temporária de participação em licitação e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com as multas cabíveis, facultada a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

34.7.1 A multa será descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATADA ou ainda, se for o caso, cobrada judicialmente.

34.8 A sanção de declaração de inidoneidade é de competência exclusiva do Secretário de Estado, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

34.9 A aplicação das sanções observará o devido processo administrativo, respeitando-se a ampla defesa e o contraditório de acordo com o disposto na Lei Estadual nº. 14.184/2002, no Decreto Estadual nº. 45.902/2012 e, subsidiariamente, na Lei Federal nº. 9.784/99.

34.10 As sanções estabelecidas neste Edital e Minuta de Contrato poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que em razão dos contratos regidos pela Lei nº. 8.666/93:

- I. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- II. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- III. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

34.11 As sanções relacionadas nos itens III e IV serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAFIMP, pelo mesmo período da sanção.

34.12 A critério da Administração, poderão ser suspensas as penalidades, no todo ou em parte, quando o inadimplemento for devidamente justificado pela CONTRATADA e aceito pela CONTRATANTE, a qual deverá fixar novo prazo, este improrrogável, para a completa execução das obrigações assumidas.

34.12.1 Quando sanado o motivo que levaria à sua aplicação ou verificada a ausência de prejuízo financeiro ou relativo à execução e fiscalização dos serviços, a multa poderá ser reduzida ou desconsiderada, a critério da CONTRATANTE.

34.13 As sanções previstas neste item não substituem a cobrança de perdas e danos que eventualmente sejam acarretados à Administração Pública pelos motivos que ensejaram as sanções e não impedem que a Administração rescinda o contrato unilateralmente, nas hipóteses e com todas as consequências previstas na Lei nº. 8.666/93.

35. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

35.1 Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento e no termo de referência.

35.2 Fornecer o objeto de acordo com as especificações exigidas no Edital e em consonância com a proposta respectiva, responsabilizando-se por eventuais prejuízos decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula estabelecida neste Contrato.

35.3 Executar os serviços nos locais indicados pela CONTRATANTE de acordo com o Anexo II.

35.4 Responsabilizar-se por todos os ônus relativos ao fornecimento do objeto a si adjudicado, inclusive fretes e seguros desde a origem até sua entrega no local de destino.

35.5 Manter durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem como apresentar a cada fatura, comprovação de regularidade perante a Seguridade Social (FGTS e INSS).

35.6 Apresentar, durante todo o prazo de vigência do Contrato, a medida que forem vencendo os prazos de validade da documentação apresentada, novos documentos que comprovem as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação, bem como os que comprovem a sua compatibilidade com as obrigações assumidas.

35.7 Manter preposto, aceito pela Administração, para representá-lo na execução do objeto contratado.

35.8 Reparar, corrigir, remover, refazer ou substituir às suas expensas, no total ou em parte, os fornecimentos em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da sua execução.

35.9 Cumprir a determinação estipulada em edital no tocante aos prazos de instalação dos serviços, a contar da data da publicação do contrato.

35.10 Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pela CONTRATANTE, referentes à prestação de serviços e ao cumprimento das demais obrigações assumidas nesta Ata.

35.11 Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, cujas reclamações se deve atender prontamente, bem como dar ciência ao mesmo, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do fornecimento dos serviços.

35.12 Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

35.13 Comunicar imediatamente à CONTRATADA qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outras necessárias para recebimento de correspondência.

35.14 Aceitar os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) nos quantitativos contratados, sempre nas mesmas condições estipuladas neste Contrato.

35.15 Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao Estado de Minas Gerais ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas no contrato firmado.

35.16 Guardar em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer motivo venham a tomar conhecimento em razão dos seus serviços, o mais completo e absoluto sigilo, sob pena de responsabilidade civil e criminal por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização.

35.17 Responsabilizar-se, com foros de exclusividade, pela observância a todas as normas estatuídas pela legislação trabalhista, social e previdenciária, tanto no que se refere a seus empregados, como a contratados e prepostos, responsabilizando-se, mais, por toda e qualquer autuação e condenação oriunda da eventual inobservância das citadas normas, afi incluídos acidentes de trabalho, ainda que ocorridos nas dependências do CONTRATANTE. Caso este seja chamado a juízo e condenado pela eventual inobservância das normas em referência, a CONTRATADA obriga-se a ressarcir-lo do respectivo desembolso, ressarcimento este que abrangerá despesas processuais e honorários de advogado arbitrados na referida condenação.

35.18 Cumprir os prazos de entrega de produtos estabelecidos no anexo III do edital.

35.19 Emitir faturas no valor pactuado, levando em consideração os itens 11, 30 e 33 do Anexo I do Termo de Referência, ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.

35.20 Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou aos seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do objeto.

35.21 Responsabilizar-se por quaisquer consequências oriundas de acidentes que excepcionalmente possam vitimar seus empregados nas dependências da CONTRATANTE, quando do desempenho dos serviços atinentes ao objeto deste Contrato, ou em conexão com ele, devendo adotar todas as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.

35.22 A inadimplência da CONTRATADA com referência aos encargos estabelecidos nesta Cláusula não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste Contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

35.23 A CONTRATADA, deverá observar e cumprir com as demais obrigações e condições especificadas neste Termo de Referência e seus Anexos.

36. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

36.1 Instruir seus servidores a respeito das disposições constantes no contrato.

36.2 Fiscalizar a execução do contrato, rejeitando aqueles produtos ou serviços que não atenderem a qualidade exigida, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo medidas corretivas por parte da CONTRATADA.

36.3 Garantir o livre acesso a suas instalações aos empregados da CONTRATADA, devidamente identificados, para a plena execução do contrato, caso necessário.

36.4 Notificar a CONTRATADA, fixando-lhe prazo para corrigir irregularidades encontradas na execução dos serviços.

36.5 Promover o recebimento provisório e definitivo do objeto do certame.

36.6 Verificar a regularidade da situação fiscal do CONTRATADO, antes de efetuar o pagamento devido.

36.7 Efetuar o pagamento no devido prazo fixado no item 31 do Anexo I do Termo de Referência.

ANEXO II - DESCRIÇÃO DOS PARQUES TECNOLÓGICOS

CIDADE ADMINISTRATIVA / SEPLAG

A Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI da Subsecretaria de Operação e gestão é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC para os órgãos e entidades presentes na Cidade Administrativa - CA. Essa infraestrutura de TIC atende ao corpo técnico das instituições e a um público flutuante que participa de atividades realizados nas instalações físicas da CA

A CA possui um parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 17.000 (dezessete mil) estações de trabalho (computadores), com a possibilidade de expansão deste parque, tendo em vista a conclusão do Prédio de Serviços, nova edificação que vai compor o complexo da Cidade Administrativa. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

Ambiente Tecnológico

Parque Tecnológico da Cidade Administrativa			Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Unidade/Município	Endereço		
Prédio Minas/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4143 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-900	18.000	
Prédio Gerais/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4001 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-901		
Palácio Tiradentes/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 3777 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-901		
Prédio Alterosas/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4143 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-900		

Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela SEPLAG

Item	Itens de Serviço	item CATMAS	SEPLAG	
			Real	Adesão
1	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	82317	17.000	476.000
2	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 horas (24x7)	82333	1.000	28.000

Estimativa do Volume de Serviços

Volumetria aproximada de chamados por níveis no período entre maio de 2017 e abril de 2018, sendo:

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis													
Meses	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	
Total	11.121	9.522	9.997	10.818	8.017	9.839	9.715	8.992	11.954	12.376	11.275	11.212	

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível													
Meses	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	
Total	3298	3049	3209	3627	2715	2988	2817	2742	3318	3972	3132	3064	

Quantitativo de Chamados ENCERRADOS de 2º Nível													
Meses	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	
Total	3022	3223	2466	3078	2252	2403	2296	2442	2345	3060	2889	3295	

Quantitativo de Chamados ENCERRADOS de 3º Nível													
Tipo	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	
Incidente	1335	876	1499	1094	883	830	730	742	818	703	525	632	
Solicitação	2818	2525	2414	2793	2371	2845	3167	3363	3113	3213	2971	2899	
Total	4153	3401	3913	3887	3254	3675	3897	4105	3931	3916	3496	3531	

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, etc) de junho de 2017 a maio de 2018.

Origem	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18
EMAIL	813	879	963	777	1009	857	883	867	891	1000	1151	966
TELEFONE	8866	8725	9505	7447	8058	8166	8412	8987	9577	9468	9317	8625

Distribuição média dos chamados por horário (curva de ligações) de junho de 2017 a maio de 2018.

HORA	BASELINE DIA
	Ligações Recebidas por hora
7 as 8	2,33%
8 as 9	10,73%
9 as 10	16,82%
10 as 11	16,28%
11 as 12	11,45%
12 as 13	6,08%
13 as 14	8,05%
14 as 15	10,73%
15 as 16	8,41%
16 as 17	5,01%
17 as 18	2,33%
18 as 19	1,79%

Os 10 serviços mais demandados (1º, 2º e 3º Nível)

10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	SOMA
GESTAO DE ATIVOS.AUDITORIA.AUDITORIA CHAMADO	331	757	354	594	472	125	371	553	563	572	473	490	172	5827
HARDWARE.COMPUTADOR / NOTEBOOK.REMANEJAMENTO	444	385	284	353	318	375	441	412	368	408	501	800	497	5586
REDE.PONTO DE REDE.DESBLOQUEIO DE PONTO DE REDE	31	51	26	97	248	475	584	547	533	527	635	589	573	4916
REDE.PONTO DE REDE.HABILITAR PONTO DE REDE EXISTENTE	316	301	373	321	236	241	334	320	295	358	390	378	275	4138
REDE.PONTO DE REDE.BLOQUEIO DE PONTO DE REDE	48	51	31	69	99	332	401	574	381	571	261	408	756	3982
SISTEMAS INTERNOS.AD (ACTIVE DIRECTORY).DESBLOQUEIO DE SENHA	263	239	271	308	232	256	274	239	368	276	228	242	228	3424
SISTEMAS INTERNOS.EMAIL.ALTERACAO DE SENHA DE EMAIL - SISEMA	288	263	185	323	252	181	329	245	228	301	224	202	276	3297
REPROGRAFIA E IMPRESSAO.MANUTENCAO.TROCA DE TONER	203	199	170	158	133	120	157	262	406	81	368	398	434	3089
ORIENTACAO.ACOMPANHAMENTO DE CHAMADO.STATUS DO CHAMADO TI DO ORGAO	243	241	173	222	188	232	223	264	286	291	175	200	180	2918
REDE.GESTAO DA REDE WIRELESS.DESBLOQUEIO DE MAC ADDRESS WIRELESS	311	340	206	277	128	138	122	154	146	221	124	344	44	2555

Quantidade atual de impressoras

Parque Tecnológico da Cidade Administrativa			Quantidade de Impressoras Laser
Unidade/Município	Endereço		
Prédio Minas/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4143 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-900	345	
Prédio Gerais/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4001 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-901		
Palácio Tiradentes/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 3777 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-901		
Prédio Alterosas/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4143 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-900		

Principais softwares instalados na Cidade Administrativa em relação ao total do parque da CA:

Software	% Instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2003	0,74%
Microsoft Office 2007	15,91%

Microsoft Office 2010	5,11%
Microsoft Office 2013	8,00%
Microsoft Office 2016	70,24%
TOTAL	100,00%
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 7	90,65%
Microsoft Windows 8	0,34%
Microsoft Windows 10	9,01%
TOTAL	100%
Navegador Internet	
Firefox	70,54%
Chrome	100,00%

Tempo Médio de Atendimento de 1º Nível:

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO												
Meses	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18
1º nível	00:00:46	00:00:52	00:00:46	00:00:48	00:00:50	00:00:49	00:00:43	00:01:02	00:00:58	00:00:48	00:00:56	00:00:53

o tempo médio de atendimento (abaixo) é considerado o tempo de alteração de status de "aberto" para "em atendimento" na ferramenta de chamados

HEMOMINAS - Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Minas Gerais

O ambiente tecnológico da Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Minas Gerais que fará parte do escopo de atendimento da CONTRATADA é composto pelas seguintes unidades e respectivos itens de configuração

HEMOMINAS - Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Minas Gerais		
Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Além Paraíba	Rua Felizarda Esquerdo, 45 - Bairro: Ilha Recreio - CEP: 36660-000	17
Betim	Rua Salvador Gonçalves Diniz, 191 - Bairro: Jardim Brasília - CEP: 32.671-578	29
Belo Horizonte	Rua Grão Pará, 882 - Santa Efigênia, CEP: 30150-341	289
Belo Horizonte	Av Carandaí, 90, Santa Efigênia, CEP 30130-060	55
Belo Horizonte	Av. Cristiano Machado, 11.833 - loja 4002 B - Bairro: Vila Clóris - CEP: 31.744-007	10
Belo Horizonte	Alameda Ezequiel Dias, 321 - Bairro: Santa Efigênia - CEP: 30130110	297
Belo Horizonte	Avenida Dr. Cristiano Rezende, 2505 - Bairro: Araguaia - CEP: 30.620-470	22
Belo Horizonte	Avenida Alfredo Balena, 400 - Bairro: Sta Efigênia CEP 39.401-083	3
Contagem	Rua Simão Antônio, 149, Bairro Cincão , Galpão número 01 - MÓDULO 02 - CEP 32.371-610	32
Diamantina	Rua da Glória, 469 - Fundos - Bairro: Centro - CEP: 39.100-000	24
Divinópolis	Rua José Gabriel Medef, 221 - Bairro: Padre Libério - CEP: 35.500-139	52
Frutal	Rua Antônio de Paula, 160 - Bairro: Centro - CEP: 38.200-000	4
Governador Valadares	Rua Barão do Rio Branco, 707 - Bairro: Centro - CEP: 35.010-030	50
Governador Valadares	Rua Rui Barbosa, 149 - Bairro: Centro - CEP: 35020-510	22
Ituiutaba	Avenida 49, 125 - Bairro: Elândia - CEP: 38.304-252	40
Juiz de Fora	Rua Barão de Cataguases, s/n - Bairro: Centro - CEP: 36015-370	77
Lagoa Santa	Rua Das Goiabeiras - Distrito Industrial Genesco Aparecido de Oliveira, 779 - CEP: 33400-000	30
Manhuaçu	Rua Frederico Dolabela, 289 - Bairro: Centro - CEP: 36.900-000	34
Montes Claros	Rua Urbino Viana, 640 - Bairro: Vila Guilhermina - CEP: 39.400-531	77
Montes Claros	Rua Padre Eugênio, nº: 96, - Bairro: Santa Maria CEP 30130-100	1
Passos	Rua Doutor José Lemos de Barros, 313 - Bairro: Muarama - CEP: 37.900-030	23
Patos de Minas	Rua Major Gote, 1255 - Bairro: Centro - CEP: 38700-001	34
Poços de Caldas	Avenida José Remígio Prezia, 303 - Bairro: Jardim dos Estados - CEP: 37.701-102	25
Ponte Nova	Rua Carlos Gomes, 17 - Bairro: Esplanada - CEP: 35.430-069	30
Pouso Alegre	Rua Comendador José Garcia, 846 - Bairro: Centro - CEP: 37.550-000	35
São João Del Rei	Rua Prefeito Nascimento Teixeira, 175 - Bairro: Segredo - CEP: 36.307-404	32
Sete Lagoas	Avenida Dr. Renato Azeredo, 3170 - Bairro: Dante Lanza - CEP: 35.700-312	42
Uberaba	Avenida Levino de Souza, 1845 - Bairro: Umuarama - CEP: 38.405-322	60
Uberaba	Rua Da Constituição, 900 - CEP:38025-110 - Bairro: Abadia	4
Uberlândia	Avenida Getúlio Guaritá, 250 - Bairro: Abadia - CEP: 38.025-440	70

Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela Hemominas

Item	Itens de Serviço	Item CATMAS	HEMOMINAS Real Adesão	
1	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	82317	500	14.000
2	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 horas (24x7)	82333	500	14.000
3	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	82341	1.000	28.000
4	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	82457	1.000	28.000

*A Hemominas indicou uma possível ampliação do seu parque em 480 ICs conforme adesão realizada.

Estimativa do Volume de Serviços

Volumetria total aproximada de chamados por nível no período entre julho de 2017 e junho de 2018, sendo:

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis												
Meses	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18
Total	1.916	1.839	1.425	1.504	1.576	1.149	1.343	1.356	1.483	1.562	1.498	1.887

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível												
Meses	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18
Total	797	761	557	536	575	494	455	473	511	523	531	612

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível												
Meses	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18
Total	325	266	244	259	288	226	253	263	317	370	303	434

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível												
Tipo	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18
Incidente	442	364	310	370	316	242	273	250	283	261	261	483
Solicitação	312	388	295	360	327	269	339	358	357	385	349	369
Total	754	752	605	730	643	511	612	608	640	646	610	852

Volumetria aproximada de chamados encerrados para as unidades da Hemominas no interior do Estado entre julho de 2017 e junho de 2018, sendo:

Município (Interior)	jul-17	ago-17	set-17	out-17	nov-17	dez-17	jan-18	fev-18	mar-18	abr-18	mai-18	jun-18
Frutal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Governador Valadares	3	4	6	2	5	0	0	0	0	3	2	1
Juiz de Fora	1	1	2	0	4	1	0	0	1	3	6	4
Montes Claros	0	2	0	0	0	0	2	0	2	4	1	2
Pouso Alegre	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1	1	1
Uberaba	1	6	2	0	0	0	0	0	1	5	5	8
Uberlândia	3	2	3	5	1	1	0	1	0	4	5	6
Diamantina	2	2	3	0	0	2	0	0	0	0	1	1
Divinópolis	3	2	5	2	1	1	1	4	4	6	7	5
Ituiutaba	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	1	2
Manhuaçu	4	1	4	0	0	0	1	0	2	1	0	3
Passos	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Patos de Minas	0	6	0	3	0	1	0	0	1	2	1	1
Ponte Nova	3	1	3	1	0	0	0	5	0	0	1	5

São João del-Rei	0	3	2	0	0	0	0	1	0	1	3	5
Sete Lagoas	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0
Lagoa Santa	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	3
Unidade Contagem	2	0	9	7	7	2	0	1	2	1	2	3
Betim	2	5	3	0	1	1	8	0	1	2	4	2
Além Paraíba	1	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0
Poços de Caldas	0	1	1	2	0	3	1	0	0	0	0	0
Total	28	37	47	25	23	20	13	19	14	34	43	52

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, etc) de julho de 2017 e junho de 2018, sendo:

Origem	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18
E-mail	374	450	303	252	341	144	282	282	217	245	278	220
Telefone	1542	1389	1122	1252	1235	1005	1061	1074	1266	1317	1220	1667

Distribuição média dos chamados por horário (curva de ligações) de julho de 2017 e junho de 2018:

HORA	BASELINE DIA	
	Ligações Recebidas por hora	
00 à 01	0,09%	
01 às 02	0,01%	
02 às 03	0,00%	
03 às 04	0,01%	
04 às 05	0,00%	
05 às 06	0,05%	
06 às 07	0,43%	
07 às 08	8,90%	
08 às 09	12,84%	
09 às 10	12,95%	
10 às 11	13,02%	
11 às 12	10,71%	
12 às 13	6,29%	
13 às 14	6,88%	
14 às 15	9,25%	
15 às 16	7,78%	
16 às 17	4,80%	
17 às 18	3,13%	
18 às 19	1,47%	
19 às 20	0,67%	
20 às 21	0,33%	
21 às 22	0,16%	
22 às 23	0,12%	
23 às 24	0,15%	

Os 10 serviços mais demandados (1º, 2º e 3º Nível):

CATEGORIA TOP 10 GERAL	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18	SOMA
SOFTWARE.NAVEGADOR.PROXY DESCONFIGURADO	20	21	19	13	25	12	110
SOFTWARE.NAVEGADOR.INTERNET EXPLORER.FALHA	24	15	5	15	22	19	100
HEMOMINAS-G1.SOFTWARE.SISTEMA OPERACIONAL.NAO INICIALIZA	14	15	19	21	11	8	88
SOFTWARE.SISTEMA OPERACIONAL.CONEXOES DE REDE.FALHA	9	12	18	12	0	36	87
NAO TECNICA.CATEGORIA.NAO LOCALIZADA	9	9	27	12	14	13	84
SOFTWARE.SISTEMA OPERACIONAL.DOMINIO INDISPONIVEL	13	11	13	15	11	9	72
SOFTWARE.SISTEMA OPERACIONAL.LENTIDAO OU TRAVAMENTO	3	12	11	10	19	11	66
NAO TECNICA.INCIDENTE SOLUCIONADO SEM INTERVENCAO TECNICA	2	0	9	17	20	15	63
SOFTWARE.MICROSOFT OFFICE.OUTLOOK.FALHA	13	9	11	0	13	8	54
HEMOMINAS-G1.SOFTWARE.SISTEMA OPERACIONAL.CONEXOES DE REDE.FALHA	1	3	2	0	17	20	43

Quantidade atual de impressoras:

HEMOMINAS - Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Minas Gerais		
Município	Endereço	Quantidade de impressoras laser
Belo Horizonte	Rua Grão Pará, 882, Santa Efigênia, CEP: 30150-341	25
Belo Horizonte	Av Carandaí, 90, Santa Efigênia, CEP 30130-060	5
Belo Horizonte	Av. Cristiano Machado, 11.833 - loja 4002 B - Bairro: Vila Clóris - CEP: 31.744-007	5
Belo Horizonte	Alameda Ezequiel Dias, 321 - Bairro: Santa Efigênia - CEP: 30130110	55
Belo Horizonte	Avenida Dr. Cristiano Rezende, 2505 - Bairro: Araguaia - CEP: 30.620-470	12
Belo Horizonte	Avenida Alfredo Balena, 400 - Bairro: Sta Efigênia CEP 39.401-083	1

Tempo Médio de Atendimento de 1º Nível:

Meses	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18
Telefone	00:01:06	00:01:11	00:00:53	00:00:58	00:00:56	00:00:49	00:00:55	00:01:17	00:01:16	00:00:53	00:02:45	00:01:01

o tempo médio de atendimento (abaixo) é considerado o tempo de alteração de status de "aberto" para "em atendimento" na ferramenta de chamados

FUNED - FUNDAÇÃO EZEQUIEL DIAS

O ambiente tecnológico da Fundação Ezequiel que fará parte do escopo de atendimento da CONTRATADA é composto pelas seguintes unidades e respectivos itens de configuração:

FUNED - Fundação Ezequiel Dias		
Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Belo Horizonte	Rua Conde Pereira Carneiro, 80 , Bairro Gameleira	1.000

Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela FUNED

Item	Itens de Serviço	item CATMAS	FUNED	
			Real	Adesão
1	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS UTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	82317	1.000	28.000

Estimativa do Volume de Serviços

Volumetria aproximada de chamados encerrados no período entre maio de 2017 e maio de 2018, sendo:

FUNED - Fundação Ezequiel Dias													
Tipo	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18
Total	966	801	813	946	861	957	789	628	730	817	949	965	968

Quantidade atual de impressoras

FUNED - Fundação Ezequiel Dias		
Unidade/Município	Endereço	Quantidade de Impressoras a laser
Belo Horizonte	Rua Conde Pereira Carneiro, 80 , Bairro Gameleira	66

FHEMIG - FUNDAÇÃO HOSPITAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

O ambiente tecnológico da Fundação Hospital do Estado de Minas Gerais que fará parte do escopo de atendimento da CONTRATADA é composto pelas seguintes unidades e respectivos itens de configuração:

FHEMIG - Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais		
--	--	--

Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Hospital João XXIII/Belo Horizonte	Avenida Alfredo Balena 400, Santa Efigênia	490
Hospital Júlia Kubitschek/Belo Horizonte	Rua Dr.Cristiano Resende 2745, Barreiro de Cima	710

Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela FHEMIG

Item	Itens de Serviço	item CATMAS	FHEMIG	
			Real	Adesão
2	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 horas (24x7)	82333	1.200	33.600

Estimativa do Volume de Serviços

Volumetria aproximada de chamados encerrados no período entre maio de 2017 e maio de 2018, sendo


FHEMIG - Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais													
Tipo	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18
HJK	200	166	121	179	149	124	131	110	123	183	228	280	176
HJXXIII	249	241	192	240	228	224	228	184	195	208	269	309	272
Total	449	407	313	419	377	348	359	294	318	391	497	589	448


Quantidade atual de impressoras


FHEMIG - Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais		
Unidade/Município	Endereço	Quantidade de Impressoras a laser
Hospital João XXIII/Belo Horizonte	Avenida Alfredo Balena 400, Santa Efigênia	54
Hospital Júlia Kubitschek/Belo Horizonte	Rua Dr.Cristiano Resende 2745, Barreiro de Cima	49


ANEXO III - PRAZO PARA ENTREGAS E PRODUTOS PELA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá fornecer:	Periodicidade	Item
Plano de treinamento	06 meses	10.1.6
1º Plano de treinamento	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	10.1.6.1
Entrega dos Scripts de atendimento	10 dias úteis após período de assunção/transição Inicial dos Serviços	10.3.1.22b
Relatório qualidade de atendimento ao usuário	Mensal	10.5.6.1
Provisionamento de acesso telefônico 0800	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	10.5.5.2
Solução Informatizada de Atendimento	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	10.5.5.3
Ferramenta de acesso remoto	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	10.3.1.3
Implementação da URA	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	10.5.5.8
Primeira entrega do relatório mensal gerencial de serviços	120 (cento e vinte) dias corridos da publicação do contrato	11.3.15
Modelo de relatório de indicadores de NS	60 dias corridos Publ.Contrato	11.1.18.1
Plano de Divulgação dos Serviços	45 dias corridos Publ.Contrato	12.1.2
Implementação Plano de Divulgação dos Serviços	15 dias após aprovação do plano	12.1.3
Ciclo de novas campanhas de divulgação da Central de Serviços e de incentivo à pesquisa de satisfação para avaliação prestação de serviços	A cada 180 dias após a primeira campanha	12.1.4
Primeira campanha de divulgação da Central de Serviços e de incentivo à pesquisa de satisfação	60 (sessenta) dias corridos após a publicação do contrato	12.1.5
Entrega do Catálogo de Serviços	60 dias após a Publ.Contrato	13.3
Revisão do Catálogo de Serviços	A cada 180 dias Publ.Contrato	13.4
Plano de Contingência	90 dias corridos após Publ.Contrato	15.1.1
Plano de Disponibilidade	90 dias corridos após Publ.Contrato	16.3.1
Plano de Melhoria Contínua	150 dias após Publ.Contrato	17.1
Certificados de Especialização da Equipe	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	18.4
Listagem Atualizada dos Técnicos Certificados	Mensalmente	18.6
Inventário físico e lógico de Equipamentos	90 dias corridos após Publ.Contrato	20.7
Gerenciamento de Incidentes - Indicadores de Desempenho	Após 60 dias corridos da implementação da Central de Serviços	21.5.4.1
Gerenciamento de Problemas - Indicadores de Desempenho	Após 60 dias corridos da implementação da Central de Serviços	22.4.4.1
Gerenciamento de Configuração - Indicadores de Desempenho	Mensalmente	23.9.1
Gerenciamento de Mudanças - 1ºRelatório	Após 60 dias corridos da implementação da Central de Serviços	24.10.3
Gerenciamento de Mudanças - Indicadores de Desempenho	Mensalmente	24.11.1
Gerenciamento da Liberação - Indicadores de Desempenho	Mensalmente	25.7.1
Pesquisa de Satisfação - Indicadores de Desempenho	Mensalmente	26.5
Elaboração de Plano de Implantação	15 dias úteis após a publicação do contrato	27.13a
Relatório de procedimentos durante o período de assunção/transição Inicial dos Serviços	A cada 15 dias corridos após a publicação do contrato	28.4.2
Ferramenta de Solução Informatizada	Até 60 dias corridos após a publicação do contrato	10.5.5.3
Consolidado das medições dos resultados do mês anterior	Até o 5º dia útil do mês	11.3.14
Assunção/transição Inicial dos Serviços	60 dias corridos após publicação do contrato	28.3

 Documento assinado eletronicamente por **Henrique Alves dos Santos, Diretor(a)**, em 10/12/2018, às 18:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

 Documento assinado eletronicamente por **Wesley Costa Nogueira, Diretor(a)**, em 10/12/2018, às 18:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

 Documento assinado eletronicamente por **Thiago Campos de Matos, Servidor(a) Público(a)**, em 10/12/2018, às 18:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

 A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2583364** e o código CRC **09DB01D8**.

Referência: Processo nº 1500.01.0026601/2018-16

SEI nº 2583364



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SEPLAG SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Central de Compras

ANEXOS

ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PROPOSTA COMERCIAL PARA O PREGÃO ELETRÔNICO Nº 1501561-482/2018

(preenchida em papel timbrado da proponente)

DADOS A CONSTAR NA PROPOSTA		PREENCHIMENTO PELO PROPONENTE	
Razão Social			
CNPJ			
Endereço			
Endereço Eletrônico			
Telefone			
Nome do Representante Legal			
Identidade do Representante Legal		CPF do Representante Legal	
LOTE ITEM 01 – _____, conforme especificação técnica do item ____ do Anexo I do Edital.	VALORES UNITÁRIOS	VALORES TOTAIS	
	R\$	R\$	
	Prazo de Garantia		
	Prazo de Entrega		
.			
.			
.			

Prazo de Validade da Proposta

Local de Entrega

Declaro que serão atendidas todas as condições comerciais estabelecidas no Anexo I do Edital.

Declaro que nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas e financeiros, taxas, seguros e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto a ser contratado na presente licitação e que estou de acordo com todas as normas da solicitação de propostas e seus anexos.

Declaro que esta proposta foi elaborada de forma independente.

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

ANEXO V - MODELO DE DECLARAÇÕES

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE MENORES

A _____, CNPJ nº _____, com sede à _____, declara, sob as penas da lei, a inexistência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da Lei.

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 13 DE DECRETO ESTADUAL Nº 47.437, de 2018

A _____, CNPJ nº _____, com sede à _____, declara, sob as penas da lei, que cumpre todos os requisitos legais para sua categorização como _____, estando no rol descrito no item **5.1.1.** deste edital, não havendo quaisquer impedimentos que a impeça de usufruir do tratamento favorecido diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, e Decreto Estadual nº 47.437, de 2018.

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa

ANEXO VI - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº XXXX/XXXX

Pelo presente instrumento, o Estado de Minas Gerais, Entidade de Direito Público, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão/Subsecretaria de Gestão Logística – ÓRGÃO GERENCIADOR deste Registro de Preços, e o(s) BENEFICIÁRIO(S) abaixo indicado(s), sujeitando-se às determinações contidas na Lei Federal nº. 8.666, de 21/06/1993, Lei Estadual nº. 13.994, de 18/09/2001, Lei Estadual nº. 14.167, de 10/01/2002, Lei Estadual nº. 14.184, de 31/01/2002, Decreto Estadual nº. 45.902, de 27/01/2012, Decreto Estadual nº47.524 de 06 de novembro de 2018, Decreto Estadual n.º 47.437, de 26 de junho de 2018, Decreto Estadual 44.786 de 18 de abril de 2008, Decreto Estadual n.º 46.311, de 16 de setembro de 2013, Resolução Seplog 93/2018 pelas condições estabelecidas pelo edital de PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS - Planejamento nº **482/2018** e demais normas pertinentes e aplicáveis, firmam a presente Ata de Registro de Preços, mediante as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

ÓRGÃO GERENCIADOR: Secretaria de Planejamento e Gestão, por intermédio da Subsecretaria de Gestão Logística.

ENDEREÇO: Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves – Rodovia Papa João Paulo II, 4001 - Edifício Gerais - 13.º andar, Bairro Serra Verde - Belo Horizonte/MG – CEP: 31.630-901.

CNPJ/MF: 05.461.142.0001-70

REPRESENTANTE LEGAL: Dagmar Maria Pereira Soares Dutra, portadora do CPF nº 686.906.146-72, Subsecretária de Gestão Logística, designada por Ato do Governador, datado de 26/01/2018, para responder pela Subsecretaria de Gestão Logística da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, conforme Resolução de competência nº 21/18, de 13 de março de 2018.

BENEFICIÁRIO LOTE _____: (NOME EMPRESARIAL)

ENDEREÇO:

CNPJ/MF:

INSCRIÇÃO ESTADUAL:

REPRESENTANTE LEGAL:

CI (RG):

CPF/MF:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 - O objeto desta Ata é o Registro de Preços para **Contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local por meio de Central de Serviços (Service Desk)**, para Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado de Minas Gerais, conforme especificações e condições no edital e seus anexos. visando atender às necessidades dos órgãos participantes especificados na Cláusula Segunda desta Ata, conforme condições previstas no Edital do Pregão Eletrônico para Registro de Preços - Planejamento nº. **482/2018** e seus anexos, de acordo com as especificações constantes dos Anexos I (Termo de Referência) e quantidades estabelecidas a seguir:

Lote Único								
Item	Código SIAD	Descrição do item	Unidade de Aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração	(B) Valor unitário	(C) Quantidade de meses a serem faturados *	(D) Quantidade total de Itens de Configuração contratados pelo período (A x C)	(E) Valor total do contrato (B x D)
1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	18.500		28	518.000	
2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade (itens de configuração)	2.700		28	75.600	
3	82341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	1.000		28	28.000	
4	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	Unidade (itens de configuração)	1.000		28	28.000	

*** O contrato terá sua vigência estabelecida para 30 meses, contudo será faturado em apenas 28 meses em função do período de assunção/transição de acordo com o item 28.6 do Anexo I - Termo de Referência.**

1.2 - A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, não estando obrigada a adquirir uma quantidade mínima, facultando-se a realização de licitação específica para a contratação pretendida, sendo assegurada ao beneficiário do Registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

1.3 - Os quantitativos solicitados são estimados e representam as previsões dos Órgãos para a prestação do serviço durante o prazo de 12 (doze) meses.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

2.1 - O órgão gerenciador será a Secretaria de Estado de Planejamento, por intermédio da Subsecretaria de Gestão Logística – SGL, vinculado à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG.

2.2. - São Participantes os seguintes Órgãos:

Código	Órgão/Entidade
1500	SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
2260	FUNDAÇÃO EZEQUIEL DIAS
2270	FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS
2320	FUNDAÇÃO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE MG

2.3. Poderá utilizar-se da Ata de Registro de Preços, ainda, qualquer órgão ou entidade da Administração que não tenha participado do certame, mediante prévia anuência do órgão gerenciador, desde que devidamente justificada a vantagem e respeitadas, no que couber, as condições e as regras estabelecidas no Decreto Estadual nº 46.311/13 e na Lei nº 8.666/93.

2.4. Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas.

2.5. As aquisições ou contratações não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cem por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ARP para o órgão gerenciador e órgãos participantes;

2.6. As adesões à ata de registro de preços são limitadas, ainda, em sua totalidade, ao quádruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que eventualmente aderirem.

2.7. Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não-participante deverá efetivar a contratação solicitada em até 90 (noventa) dias.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

3.1 - A Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua publicação, improrrogável.

3.2 - O fornecedor ficará obrigado a atender todos os pedidos efetuados durante a vigência desta Ata.

CLÁUSULA QUARTA - DA ALTERAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1 - É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados pela ata de registro de preços, inclusive o acréscimo de que trata o § 1º do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

4.2. Os preços registrados poderão ser revistos, em decorrência de eventual variação daqueles praticados no mercado, ou de fato que altere o custo bens registrados, conforme dispõe os termos da alínea "d" do inciso II do *caput* do art. 65 da Lei nº 8.666/93.

4.3. Quando o preço inicialmente registrado, por motivo superveniente, tornar-se superior ao preço praticado no mercado, o órgão gerenciador deverá:

4.3.1. Convocar o fornecedor visando à negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;

4.3.2. Frustrada a negociação, liberar o fornecedor do compromisso assumido e cancelar o registro, sem aplicação de penalidade;

4.3.3. Convocar os licitantes detentores de registros adicionais de preços e, na recusa desses ou concomitantemente, os licitantes remanescentes do procedimento licitatório, visando a igual oportunidade de negociação, observada a ordem de registro e classificação.

4.4. A cada pedido de revisão de preço deverá o fornecedor comprovar e justificar as alterações havidas, demonstrando analiticamente a variação dos componentes dos custos devidamente justificada.

4.5. É vedado ao contratado interromper o fornecimento enquanto aguarda o trâmite do processo de revisão de preços, estando, neste caso, sujeito às sanções previstas no Edital Convocatório, salvo a hipótese de liberação do fornecedor prevista nesta Ata.

4.6. Não havendo êxito nas negociações, o órgão gerenciador deverá proceder à revogação parcial ou total da Ata de Registro de Preços, mediante publicação no Diário Oficial de Minas Gerais, e adotar as medidas cabíveis para obtenção de contratação

mais vantajosa, nos termos do inciso III do §1º do art. 15 do Decreto Estadual n.º 46.311/13.

4.7. proibido o pedido de revisão com efeito retroativo.

4.8. Havendo qualquer alteração, o órgão gerenciador encaminhará cópia atualizada da Ata de Registro de Preços aos órgãos participantes, se houver.

CLÁUSULA QUINTA - DO CANCELAMENTO DO REGISTRO

5.1. O fornecedor terá o seu registro cancelado por despacho do órgão gerenciador, assegurado o contraditório e a ampla defesa em processo administrativo específico, quando:

5.1.1. Não cumprir as condições da Ata de Registro de Preços;

5.1.2. Não retirar a respectiva nota de empenho ou instrumento equivalente, ou não assinar o contrato, no prazo estabelecido pela Administração, sem justificativa aceitável;

5.1.3. O beneficiário não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado;

5.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do *caput* do art. 87 da Lei nº 8.666, de 1993, ou no art. 7º da Lei nº 10.520, de 2002.

5.2. O cancelamento do registro de preços poderá ocorrer por fato superveniente, decorrente de caso fortuito ou força maior, que prejudique o cumprimento da ata, devidamente comprovados e justificados:

5.2.1. Por razões de interesse público;

5.2.2. A pedido do fornecedor, com a devida autorização da Administração.

5.3. Em qualquer das hipóteses acima, o órgão gerenciador comunicará o cancelamento do registro do fornecedor aos órgãos participantes, se houver.

CLÁUSULA SEXTA - DA CONTRATAÇÃO COM OS FORNECEDORES

6.1. A contratação com o fornecedor registrado observará a classificação segundo a ordem da última proposta apresentada durante a fase competitiva da licitação que deu origem à presente ata e será formalizada mediante instrumento contratual, mediante assinatura dos instrumentos respectivos, conforme Anexo V – Minuta Contratual, conforme disposto no artigo 62 da Lei nº 8.666/93, e obedecidos os requisitos pertinentes do Decreto Estadual nº 46.311/13.

6.2. O órgão convocará o fornecedor com preço registrado em Ata para, a cada contratação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, assinar o Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e na Ata de Registro de Preços.

6.3. Esse prazo poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do fornecedor e aceita pela Administração.

6.4. Previamente à formalização de cada contratação, o Órgão realizará consulta ao SICAF, CAFIMP e CAGEF para identificar possível proibição de contratar com o Poder Público e verificar a manutenção das condições de habilitação.

CLAUSULA SETIMA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

7.1 - Aplicam-se ao Registro de Preços e às contratações dele decorrentes as sanções previstas na Lei Federal nº 8.666, de 1993, na Lei nº 13.994, de 18 de setembro de 2001, e na Lei nº 14.167, de 2002;

7.2 - As sanções previstas nos incisos I e II do artigo 87 da Lei 8.666/93, relativas ao inadimplemento de obrigações contratuais, serão aplicadas, quando cabíveis, pelo respectivo contratante, cientificando o Órgão Gerenciador do registro de preço, para acompanhamento da avaliação de desempenho do fornecedor.

7.3 - As sanções previstas nos incisos III e IV do artigo 87 da Lei 8.666/93, relativas ao inadimplemento de obrigações contratuais, serão aplicadas, quando cabíveis, pelo respectivo contratante, em coordenação com o Órgão Gerenciador do registro de preço.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1 - Integram esta Ata, a(s) proposta(s) vencedora(s) do(s) fornecedor(e)s < inserir o nome do 1º Fornecedor > e < inserir o nome do 2º Fornecedor >, bem como o edital do Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 152/2017 e seus anexos independente de transcrição.

8.2 - Cabe a SGL – Subsecretaria de Gestão Logística gerar o extrato e solicitar a publicação da Ata no Diário Oficial do Estado Minas Gerais, conforme inciso II do art. 123 do Decreto nº 47.337, de 12/01/2018.

8.3 - Todas as alterações que se fizerem necessárias serão registradas por intermédio de lavratura de Termo Aditivo à presente Ata de Registro de Preços.

8.4 – Os autos relativos ao procedimento licitatório poderão ser consultados, a qualquer momento, na Central de Compras da Subsecretaria de Gestão Logística – SGL da SEPLAG, localizado na Cidade Administrativa Tancredo Neves — Edifício Gerais – 13º andar - Rodovia Papa João Paulo II, 4.001 – Ed. Gerais – 1º andar – Bairro Serra Verde – Belo Horizonte/MG – CEP 31.630-901- Belo Horizonte/MG.

CLÁUSULA NONA - DA PUBLICAÇÃO

9.1 A publicação do extrato do presente instrumento, no órgão oficial de imprensa de Minas Gerais, correrá às expensas da CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal 8.666/93 de 21/06/1993.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO FORO

10.1 - Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes da presente Ata de Registro de Preços, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Belo Horizonte, de _____ de _____.

Representante do Órgão Gestor

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, por intermédio da Subsecretaria de Gestão Logística

Representante do Beneficiário do Lote

ANEXO VII - MINUTA DE TERMO DE ADESÃO PARA EVENTUAIS ÓRGÃOS NÃO PARTICIPANTES

PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS - PLANEJAMENTO N.º 482/2018

TERMO DE ADESÃO

Termo de Adesão que entre si celebram a SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO, POR INTERMÉDIO DA SUBSECRETARIA DE GESTÃO LOGÍSTICA,

na qualidade de Órgão Gerenciador e o(a) _____, como Órgão Não-Participante, para fins de participação no Registro de Preços N° XXX /2018

para aquisição de mobiliários diversos com montagem, mediante contrato.

Por este termo de Adesão, o(a) _____, inscrito(a) no CNPJ sob o n.º _____, com sede na _____,

neste ato representado(a) pelo(a) Sr(a) _____ concorda com os termos do Registro de Preços n° XXX/2018 promovido

pela SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO, POR INTERMÉDIO DA SUBSECRETARIA DE GESTÃO

LOGÍSTICA, inscrita no

CNPJ sob o nº 05.461.142/0001-70, neste ato representada pela Sra. DAGMAR MARIA PEREIRA SOARES DUTRA, conforme previsto no Decreto

Estadual nº 46.311, de 16 de setembro de 2013, cuja descrição encontra-se na planilha a seguir.

LOTE(s) _____							
ITENS ADERIDOS							
Seqüência	Código Item	Material	Descrição do Item	Unidade de Aquisição	Local	Periodicidade	Quantidade Solicitada
1							

Belo Horizonte, de de

Representante do Órgão Não-Participante

ANEXO VIII- MINUTA DA ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de serviço: _____

Processo: _____ Procedimento de Contratação: _____

Órgão ou entidade: _____

CNPJ: _____

Unidade de Compra: _____

Dados do empenho

Nº e ano do empenho	Data do empenho	Unid. Contábil/ executora	Unid. Orçamentária	Nº do contrato ou instrumento equivalente

Elemento-Item de despesa: _____

Fornecedor: CNPJ: _____

Razão Social: _____

Endereço: _____ (endereço completo)

Telefones: _____

Banco: Nº Banco _____ – Nome do Banco _____

Agência: _____

Conta Corrente: _____

Unidade de Pedido: _____

Endereço de Entrega: _____

Item de material: _____

Especificação: _____

Demais informações necessárias para contratação: _____

Unid. aquisição / fornecimento	Frequência De Entrega	Qtd.	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)

Valor Total da Ordem de Serviço: R\$ _____ (Valor total por extenso)

SENHOR FORNCEDOR, não emitir cobrança bancária. Os nossos pagamentos são efetuados através de ordem de pagamento direto para sua conta corrente.

CONDIÇÕES GERAIS

As notas fiscais deverão ser emitidas em nome de:

Nome: _____

CNPJ: _____

Telefones: _____ ou _____

Endereço: _____ (endereço completo)

Observações:

BH, _____ de _____ de _____

Aprovação do Emitente

Assinatura do Fornecedor

Data: ____ / ____ / ____

Referência: Processo nº 1500.01.0026601/2018-16

SEI nº 2584050



SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Rodovia Papa João Paulo II, nº 4001, Edifício Gerais - 3º andar - Bairro Serra Verde, Belo Horizonte/MG, CEP
31630-901
Telefone: e Fax: @fax_unidade@ - www.planejamento.mg.gov.br

MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 1500.01.0026601/2018-16

ANEXO IX

TERMO DE CONTRATO

**CONTRATO Nº [REDACTED]/2018,
DE PRESTAÇÃO DE
SERVIÇOS, QUE ENTRE SI
CELEBRAM O ESTADO DE
MINAS GERAIS, POR
INTERMÉDIO DO [INSERIR
NOME DO ÓRGÃO] E A
EMPRESA [INSEIR NOME
DA EMPRESA], NA FORMA
ABAIXO:**

O(A) [inserir órgão ou entidade pública Contratante], com sede no(a) [inserir endereço completo], na cidade de [inserir cidade]/Estado de [inserir Estado], endereço de correio eletrônico: [inserir email]; inscrito(a) no CNPJ sob o nº [inserir nº do CNPJ], doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado pelo [inserir nome do representante dp contratante], portador(a) Carteira de Identidade RG nº [inserir nº da identidade] e inscrita no CPF sob o nº [inserir nº do CPF] Resolução de competência nº [inserir nº da resolução de competência] e a empresa [inserir nome da empresa], endereço de correio eletrônico: [inserir email]; inscrito(a) no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ - sob o número [inserir nº do CNPJ], com sede na [inserir nome da cidade sede da empresa], neste ato representado pelo Sr(a). [inserir nome do representante da contratada], portador(a) da Carteira de Identidade RG nº [inserir nº do RG], expedida pela [inserir órgão expedidor], e CPF nº [inserir nº do CPF], doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº482/2018**, que será regido pela Lei Federal 10.520/2002, [inserir legislação específica pertinente à contratação] e subsidiariamente pela nº 8.666/1993, com suas alterações

posteriores, aplicando-se ainda, no que couber, as demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk) a ser contratado pelos órgãos e entidades do Estado de Minas Gerais participantes do Registro de Preços com atuação no território do Estado de Minas Gerais, a ser contratado por órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual de acordo com as especificações e detalhamentos do ANEXO I do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 1501561000482/2018 que, juntamente com a proposta da CONTRATADA, passam a integrar este instrumento, independentemente de transcrição, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão nº **482/2018** e à proposta vencedora, independentemente de transcrição

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO LOCAL E DA EXECUÇÃO DO OBJETO

2.1. A execução do objeto dar-se-á nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital, inclusive no tocante a prazos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - VIGÊNCIA

3.1. Este contrato tem vigência por 30 (trinta) meses, a partir da publicação do seu extrato na imprensa oficial, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II, da Lei 8.666/93, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

3.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;

3.1.2. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

3.1.3. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

3.1.4. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

3.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

3.1.5.1. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

3.1.6. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

4. CLÁUSULA QUARTA - PREÇO

4.1. O valor total da contratação é de R\$ **[inserir valor]** (**[inserir valor por extenso]**).

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, 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.

4.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

Conforme tabela publicada no ITEM 1 do ANEXO I do edital de licitação do Pregão Eletrônico para Registro de Preços Planejamento 337/2018, temos:

Lote Único								
Item	Código SIAD	Descrição do item CATIMAS	Unidade de aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração	(B) Valor unitário	(C) Quantidade de meses a serem faturados *	(D) Quantidade total de Itens de Configuração contratados pelo período (A x C)	(E) Valor total do contrato (B x D)
1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MI	Unidade (Itens de configuração)			28		
2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade (Itens de configuração)			28		
		1 ATENDIMENTO,						

3	82341	SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00M	Unidade (Itens de configuração)			28		
4	82457	7 ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	Unidade (Itens de configuração)			28		
TOTAL								
* O contrato terá sua vigência estabelecida para 30 meses, contudo será faturado em apenas 28 meses em função do período de assunção/transição de acordo com o item 28.6 do Anexo I - Termo de Referência.								

5. CLÁUSULA QUINTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. A despesa decorrente desta contratação correrá por conta da (s) dotação(s) orçamentária(s), e daquelas que vierem a substituí-las:

[inserir dotação]

5.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento e demais condições a ele referentes encontram-se no Edital.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

7.2. Dentro do prazo de vigência do contrato, mediante solicitação da contratada e aprovação da contratante os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice **do IPCA** exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de

um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8. CLÁUSULA OITAVA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

8.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ [inserir valor da garantia] ([inserir valor da garantia por extenso]), na modalidade de [inserir modalidade de garantia], correspondente a [percentual da garantia no total do contrato]% ([percentual da garantia no total do contrato por extenso] por cento) de seu valor total, no prazo de [prazo para prestação da garantia], observadas as condições previstas no Edital.

8.2. Conforme publicado no ITEM 32 do ANEXO I do edital de licitação do Pregão Eletrônico para Registro de Preços Planejamento 482/2018 temos:

8.3. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir da publicação do contrato, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, comprovante de prestação de garantia, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, na modalidade a ser escolhida pela mesma, que ficará sob a responsabilidade da CONTRATANTE, consoante o §1º do art. 56 da Lei nº 8.666/93.

8.4. A garantia somente será liberada após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros.

8.5. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

8.6. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

8.7. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

8.8. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;

8.9. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

8.10. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias corridos autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.11. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

8.12. Será considerada extinta a garantia:

8.13. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

8.14. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique ocorrências detectadas até esse prazo.

8.15. A garantia prestada pela empresa contratada caberá o prazo de

execução do contrato e mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

9. CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

9.1. A fiscalização da execução do objeto será efetuada por Comissão/Representante designado pela CONTRATANTE, na forma estabelecida no Termo de Referência.

9.2. Conforme publicado nos ITENS 11 e 33 do ANEXO I do edital de licitação do Pregão Eletrônico para Registro de Preços Planejamento 482/2018 temos.

9.3. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

9.4. Instrumentos de medição de resultados são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

9.5. O monitoramento dos indicadores de serviço se baseará nas melhoras práticas definidas pela ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*®.

9.6. Definição da Prioridade:

9.7. Os atendimentos e os chamados serão classificados em três níveis de prioridade de acordo com o cargo do autor do chamado e o tipo do motivo do chamado.

- **Prioridade 1:** O problema impede o trabalho do usuário (interrupção total das atividades), ou é um chamado do grupo prioritário;
- **Prioridade 2:** O problema afeta a produtividade do trabalho do usuário/grupo (interrupção parcial de funções, mau funcionamento de recursos, intermitência, etc.);
- **Prioridade 3:** O chamado é relacionado à melhorias, customizações e demais alterações sem impacto ao trabalho e produtividade do usuário/grupo (instalação de softwares, mudanças físicas de equipamentos, configurações e demais customizações necessárias).

9.8. Farão parte do grupo prioritário os chamados provenientes do Governador, Vice-governador, Gabinete do Governador e dos Secretários de Estado. Para estes, os chamados serão sempre considerados de Prioridade 1, independentemente de sua classificação. Isso inclui os Secretários de Estado, Secretários Adjuntos de Estado, Subsecretários de Estado, Chefes de Gabinete, Assessores/Chefe de Gabinete e os cargos correlatos dos órgãos e entidades instalados na Cidade Administrativa. Estima-se que o total de usuários pertencentes ao grupo prioritário é igual a 300 (trezentos).

9.9. A CONTRATADA deverá atender aos parâmetros de indicadores de qualidade de atendimento de acordo com os níveis de prioridade, conforme especificado no item 11.3.8 (Indicadores de Desempenho).

9.10. A Central de Serviços deverá atender aos seguintes parâmetros:

Atendimento Remoto

Serviço	Abertura	Solução
Abertura do Chamado via Central de Serviços Telefone (1º nível)	20 s	20 min
Abertura do chamado via Central de Serviços por e-mail/web (1º nível)	5 min	20 min

Tabela 2: Tempos máximos de atendimento e solução

Atendimento Local						
Serviço	Prioridade 1		Prioridade 2		Prioridade 3	
	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução
Atendimento no local (2º nível) em Belo Horizonte	15 min	30min	45min	1 hora	1 hora	2 hora
Atendimento no local (2º nível) no Interior de MG	3 hora	6 hora	4 hora	8 hora	5 hora	10 hora

Tabela 3: Tempos máximos de atendimento e solução

9.11. Para interpretação da tabela 2 e tabela 3 entende-se por atendimento o intervalo de tempo entre o momento em que o chamado é aberto e o momento em que o analista entra em contato com o usuário para encontrar a solução do incidente. Entende-se por solução o tempo que o analista gasta para solucionar o incidente depois de entrar em contato com o usuário.

9.12. Os horários de atendimento das tabelas 2 e 3 respeitarão as regras definidas no itens de contratação explicitadas na tabela 1

9.13. A CONTRATADA deverá prover ao Gestor do Contrato um número exclusivo para que ele possa ter acesso com rapidez a um grupo da CONTRATADA que possua procedimentos especializados para tratar os incidentes de alta prioridade (prioridade 1) quando necessário. Será responsabilidade do Gestor do Contrato repassar este número para as pessoas chave da CONTRATANTE. O custo destas ligações será de responsabilidade da CONTRATANTE.

9.14. Não haverá atendimento em dias úteis de 19h01min até 06h59min do dia seguinte, em feriados e finais de semana, ressalvado o funcionamento da URA, para os itens "ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN" e "ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN". Os tempos de atendimentos para estes serviços estão registrados na tabela 2 e na tabela 3.

9.15. Indicadores de Desempenho:

9.16. Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas exigidas, referentes a solicitações de suporte presencial e remoto, conforme apresentado

na tabela a seguir

Item	Indicadores de medição de resultados	fórmula de cálculo	Meta exigida
1	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo primeiro nível (conforme tabela 2)	$(\text{Total de solicitações atendidas no prazo em primeiro nível} / \text{Total de solicitações recebidas em primeiro nível}) \times 100$	$\geq 90,00\%$ (noventa por cento)
2	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo segundo nível (conforme tabela 3)	$(\text{Total de solicitações atendidas no prazo em segundo nível} / \text{Total de solicitações recebidas em segundo nível}) \times 100$	$\geq 90,00\%$ (noventa por cento)
3	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível (conforme tabela 2)	$(\text{Total de Chamados Encerrados em primeiro nível} / \text{Quantidade Total de Chamados Abertos em primeiro nível}) \times 100$	$\geq 95,00\%$ (noventa e cinco por cento)
4	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível (conforme tabela 3)	$(\text{Total de Chamados Encerrados em segundo nível} / \text{Quantidade Total de Chamados Abertos em segundo nível}) \times 100$	$\geq 95,00\%$ (noventa e cinco por cento)
5	Índice de Disponibilidade da URA	$(\text{Total de horas de disponibilidade da URA} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$	$\geq 99,95\%$ (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
6	Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento	$(\text{Total de horas de disponibilidade do portal web} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$	$\geq 99,95\%$ (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
7	Tempo Médio de Espera para Atendimento Telefônico (TME)	Somatório do tempo de espera de todas as ligações na fila de atendimento, excluindo a mensagem inicial da URA / Quantidade de Ligações Recebidas	$\leq 15s$ (quinze segundos)
8	Taxa de abandono	$(\text{Quantidade de Ligações Abandonadas} / \text{Quantidade de Ligações Recebidas}) \times 100$	$\leq 5,00\%$ (cinco por cento)
9	Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	$(\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom} / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) \times 100$	$\geq 90\%$ (noventa por cento) das respostas

Tabela 4: Indicadores de Desempenho

9.17. A aferição dos indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, calculados diariamente e devem ser divulgados na reunião mensal de trabalho com o Gestor do Contrato, conforme item 33. A CONTRATADA deverá disponibilizar diariamente ou semanalmente (a critério do gestor) via WEB e e-mail os resultados parciais, aferidos até o dia útil anterior, para o Gestor do Contrato e manter o histórico dos indicadores permanentemente. O resultado será disponibilizado de forma parcial via e-mail e apresentado por meio de arquivo em formato PDF para o Gestor do Contrato.

9.18. Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do cliente.

9.19. Os horários para contagem de tempo serão considerados conforme os descritos nas tabelas 2 e 3.

9.20. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.

9.21. O termo “Total de solicitações recebidas” refere-se aos chamados recebidos pelo serviço de suporte técnico e passíveis de solução por esse serviço.

9.22. A CONTRATADA disponibilizará uma ferramenta para monitoramento da disponibilidade da Solução Informatizada de Atendimento.

9.23. Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA, para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhora contínua da qualidade da prestação dos serviços.

9.24. A frequência de aferição e medição dos serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o a CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

9.25. Para efeito de regras iniciais dos trabalhos a partir da publicação do contrato, será tolerado um prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos de carência para adaptações aos instrumentos de medição de resultados.

9.26. Nenhuma parte será responsabilizada pelos atrasos ocasionados por eventos configuradores de caso fortuito ou força maior, como tais caracterizados em lei civil.

9.27. Enquanto perdurarem os eventos de caso fortuito ou de força maior, cessarão os deveres e responsabilidades de ambas as partes em relação aos serviços contratados

9.28. Os relatórios para controle da medição dos resultados deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:

1. Indicadores de desempenho;
2. Disponibilidade dos Serviços;
3. Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;
4. Ações para manter os indicadores de resultados acordados;
5. Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;
6. Índice de satisfação dos usuários;
7. Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os indicadores de resultados;
8. Informações sobre o quadro do pessoal da equipe.

9.29. O formato do relatório deverá ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato e registrado por meio de Acordo Operacional entre as partes. Novos itens podem ser adicionados ao relatório, desde que previamente acordado.

9.30. A CONTRATADA deverá submeter a aprovação da CONTRATANTE o modelo de relatório até 60(sessenta) dias corridos a partir da publicação do

contrato.

9.31. **APURAÇÃO DA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS (IMR)**

9.32. Na execução dos serviços, a CONTRATADA deverá observar as seguintes condições, que serão verificadas mensalmente pela CONTRATANTE:

9.33. Índice de solicitações atendidas no prazo especificado:

Indicador 1 – M1	
Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (primeiro nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações atendidas no prazo especificado em primeiro nível
Meta a cumprir	>=90,00% das solicitações
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Através do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X1 = (\text{Total de solicitações atendidas no prazo em primeiro nível} / \text{Total de solicitações recebidas em primeiro nível}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M1)	Se X1 entre 100,00 e 90,00 (inclusive), M1 = 1 Se X1 entre 90,00 e 85,00 (inclusive), M1 = 0,9 Se X1 entre 85,00 e 80,00 (inclusive), M1 = 0,8 Se X1 entre 80,00 e 75,00 (inclusive), M1 = 0,7 Se X1 entre 75,00 e 70,00 (inclusive), M1 = 0,6 Se X1 abaixo de 70,00, M1 = 0,5
Sanções	Se X1 abaixo de 70,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.

Observações	Esse indicador é cumulativo com os indicadores 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.
--------------------	--

9.34. Índice de solicitações atendidas no prazo especificado:

Indicador 2 – M2	
Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (segundo nível)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações atendidas no prazo especificado
Meta a cumprir	>=90,00% das solicitações
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Através do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X2 = (\text{Total de solicitações atendidas no prazo em segundo nível} / \text{Total de solicitações recebidas em segundo nível}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M2)	<p>Se X2 entre 100,00 e 90,00 (inclusive), M2 = 1</p> <p>Se X2 entre 90,00 e 85,00 (inclusive), M2 = 0,9</p> <p>Se X2 entre 85,00 e 80,00 (inclusive), M2 = 0,8</p> <p>Se X2 entre 80,00 e 75,00 (inclusive), M2 = 0,7</p> <p>Se X2 entre 75,00 e 70,00 (inclusive), M2 = 0,6</p> <p>Se X2 abaixo de 70,00, M2 = 0,5</p>
	Se X2 abaixo de 70,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada

Sanções	inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Esse indicador é cumulativo com os indicadores 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

9.35. Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível:

Indicador 3 – M3	
Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o percentual médio de atendimento de 1º nível realizado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	>=95,00%
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X3 = (\text{Total de Chamados Encerrados} / \text{Quantidade Total de Chamados Abertos}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M3)	<p>Se X3 maior ou igual a 95,00%, M3 = 1</p> <p>Se X3 entre 95,00 e 90,00% (inclusive), M3 = 0,9</p> <p>Se X3 entre 90,00 e 85,00 % (inclusive), M3 = 0,8</p> <p>Se X3 entre 85,00 e 80 % (inclusive), M3 = 0,7</p> <p>Se X3 entre 80,00 e 75,00 % (inclusive), M3 = 0,6</p> <p>Se X3 abaixo de 75,00 %, M3 = 0,5</p>

Sanções	Se X3 acima de 70,00 % por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Para os órgãos/entidades que não possuem o agente para acesso remoto instalado, os chamados serão expurgados. Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

9.36. Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível

Indicador 4 – M4	
Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o percentual médio de atendimento de 2º nível realizado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	>=95,00%
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X4 = (\text{Total de Chamados Encerrados} / \text{Quantidade Total de Chamados Abertos}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M4)	<p>Se X4 maior ou igual a 95,00%, M4 = 1</p> <p>Se X4 entre 95,00 e 90,00% (inclusive), M4 = 0,9</p> <p>Se X4 entre 90,00 e 85,00 % (inclusive), M4 = 0,8</p> <p>Se X4 entre 85,00 e 80 % (inclusive), M4 = 0,7</p> <p>Se X4 entre 80,00 e 75,00 % (inclusive), M4 = 0,6</p>

	Se X4 abaixo de 75,00 %, M4 = 0,5
Sanções	Se X4 acima de 70,00 % por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9.

9.37. Índice de Disponibilidade da URA:

Indicador 5 – M5	
Índice de Disponibilidade da URA	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a disponibilidade da Unidade de Resposta Audível (URA)
Meta a cumprir	>=99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
Instrumento de medição	Por meio do software de monitoramento da URA
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X5 = (\text{Total de horas de disponibilidade da URA} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M5)	Se X5 acima ou igual a 99,90, M5 = 1 Se X5 entre 99,90 e 98,00 (inclusive), M5 = 0,9 Se X5 entre 98,00 e 96,00 (inclusive), M5 = 0,8 Se X5 entre 96,00 e 94,00 (inclusive), M5 = 0,7 Se X5 entre 94,00 e 93,00 (inclusive), M5 = 0,6

	Se X5 abaixo de 93,00, M5= 0,5
Sanções	Se X5 abaixo de 93,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9.

9.38. Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento:

Indicador 6 – M6	
Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a disponibilidade do Portal Web
Meta a cumprir	>=99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
Instrumento de medição	Por meio do software de monitoramento disponibilizado pela Contratada
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X6 = (\text{Total de horas de disponibilidade do portal web} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M6)	Se X6 acima ou igual a 99,90, M6 = 1 Se X6 entre 99,90 e 98,00 (inclusive), M6 = 0,9 Se X6 entre 98,00 e 96,00 (inclusive), M6 = 0,8 Se X6 entre 96,00 e 94,00 (inclusive), M6 = 0,7

	Se X6 entre 94,00 e 93,00 (inclusive), M6 = 0,6 Se X6 abaixo de 93,00, M6= 0,5
Sanções	Se X6 abaixo de 93,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9.

9.39. Tempo Médio de Espera (TME):

Indicador 7 – M7	
Tempo Médio de Espera (TME)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o tempo das ligações em fila de espera, excluindo a mensagem inicial da URA
Meta a cumprir	<=15 s (quinze segundos)
Instrumento de medição	Através do software de gerenciamento da URA
Forma de acompanhamento	Através do relatório mensal emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	X7 = Somatório do tempo de espera de todas as ligações na fila de atendimento, excluindo a mensagem inicial da URA / Quantidade de Ligações Recebidas
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
	Se X7 abaixo ou igual a 15 segundos, M7 = 1 Se X7 entre 15 e 20 segundos (inclusive), M7 = 0,9

Faixas de ajuste no pagamento (M7)	<p>Se X7 entre 20 e 30 segundos (inclusive), M7 = 0,8</p> <p>Se X7 entre 30 e 40 segundos (inclusive), M7 = 0,7</p> <p>Se X7 entre 40 e 50 segundos (inclusive), M7 = 0,6</p> <p>Se X7 acima de 50 segundos, M7 = 0,5</p>
Sanções	Se X7 acima de 50 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 6, 8, 9.

9.40. Taxa de abandono:

Indicador 8 – M8	
Taxa de abandono	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o número de tentativas de contato por meio telefônico que foram encerradas pelo usuário antes dele estabelecer contato com o atendente da Central de Serviços após 25 segundos (15 segundos do tempo médio de espera acrescido de 10 segundos)
Meta a cumprir	<=5,00% (cinco por cento)
Instrumento de medição	Por meio do software de gerenciamento da URA
Forma de acompanhamento	Através do relatório emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição horária, diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X8 = (\text{Quantidade de Ligações Abandonadas após 25 segundos} / \text{Quantidade total de Ligações Recebidas}) * 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição

Faixas de ajuste no pagamento (M8)	<p>Se X8 menor ou igual a 5,00%, M8 = 1</p> <p>Se X8 entre 5,00 e 10,00% (inclusive), M8 = 0,9</p> <p>Se X8 entre 10,00 e 20,00% (inclusive), M8 = 0,8</p> <p>Se X8 entre 20,00 e 30,00% (inclusive), M8 = 0,7</p> <p>Se X8 entre 30,00 e 40,00% (inclusive), M8 = 0,6</p> <p>Se X8 acima de 40,00%, M8 = 0,5</p>
Sanções	Se X8 acima de 40,00% por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 9.

9.41. Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado:

Indicador 9 – M9	
Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o grau de satisfação dos Usuários com os serviços prestados pela Contratada
Meta a cumprir	>=90%
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Classificação das respostas	<p>Ruim</p> <p>Bom</p> <p>Ótimo</p>
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA

Periodicidade	<p>Pesquisas únicas – são realizadas para um único propósito em preparação de uma decisão ou para avaliar os resultados de uma mudança;</p> <p>Pesquisas Contínuas – são conduzidas após o fechamento de uma chamado (incidente ou requisição) e são usadas para avaliar os níveis de satisfação dos usuários com a prestação do serviço</p>
Mecanismo de Cálculo	$X9 = \left(\frac{\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom}}{\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}} \right) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M9)	<p>Se X9 entre 100,00 e 90,00 (inclusive), M9 = 1</p> <p>Se X9 entre 90,00 e 85,00 (inclusive), M9 = 0,9</p> <p>Se X9 entre 85,00 e 80,00 (inclusive), M9 = 0,8</p> <p>Se X9 entre 80,00 e 75,00 (inclusive), M9 = 0,7</p> <p>Se X9 entre 75,00 e 70,00 (inclusive), M9 = 0,6</p> <p>Se X9 abaixo de 70,00, M9 = 0,5</p>
Sanções	Se X9 abaixo de 70,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA e os materiais que serão empregados são aqueles previstos no Termo de Referência e no Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

11.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

12.1. Nos procedimentos licitatórios realizados pelo Estado de Minas Gerais serão observadas as determinações que se seguem.

12.2. O Estado de Minas Gerais exige que os licitantes/contratados, observem o mais alto padrão de ética durante a licitação e execução dos contratos. Em consequência desta política, define, com os propósitos dessa disposição, os seguintes termos:

12.2.1. “prática corrupta” significa a oferta, a doação, o recebimento ou a solicitação de qualquer coisa de valor para influenciar a ação de um agente público no processo de licitação ou execução do contrato;

12.2.2. “prática fraudulenta” significa a deturpação dos fatos a fim de influenciar um processo de licitação ou a execução de um contrato em detrimento do contratante;

12.2.3. “prática conspiratória” significa um esquema ou arranjo entre os concorrentes (antes ou após a apresentação da proposta) com ou sem conhecimento do contratante, destinado a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não competitivos e privar o contratante dos benefícios da competição livre e aberta;

12.2.4. “prática coercitiva” significa prejudicar ou ameaçar prejudicar, diretamente ou indiretamente, pessoas ou suas propriedades a fim de influenciar a participação delas no processo de licitação ou afetar a execução de um contrato;

12.2.5. “prática obstrutiva” significa:

12.2.5.1. destruir, falsificar, alterar ou esconder intencionalmente provas materiais para investigação ou oferecer informações falsas aos investigadores com o objetivo de impedir uma investigação do contratante ou outro órgão de Controle sobre alegações de corrupção, fraude, coerção ou conspiração; significa ainda ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte envolvida com vistas a impedir a liberação de informações ou conhecimentos que sejam relevantes para a investigação; ou

12.2.5.2. agir intencionalmente com o objetivo de impedir o exercício do direito do contratante ou outro órgão de Controle de investigar e auditar.

12.3. O Estado de Minas Gerais rejeitará uma proposta e aplicará as sanções previstas na legislação vigente se julgar que o licitante, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante o procedimento licitatório.

12.4. A ocorrência de qualquer das hipóteses acima elencadas, assim como as previstas no Anexo I da Portaria SDE nº 51 de 03 de julho de 2009, será denunciada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Ministério da Justiça para adoção das medidas cabíveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - ANTINEPOTISMO

13.1. É vedado a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. As sanções referentes à execução do contrato são aquelas previstas no Edital.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - RESCISÃO

15.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

15.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

15.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

15.4. O termo de rescisão será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

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

15.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

15.4.3. Indenizações e multas.

15.5. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15.6. As partes entregarão, no momento da rescisão, a documentação e o material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.

15.7. No procedimento que visar à rescisão do vínculo contratual, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras, inclusive a suspensão da execução do objeto.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ALTERAÇÕES

16.1. O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 65 de Lei n.º 8.666/93, desde que devidamente motivado e autorizado pela autoridade competente.

16.1.1. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.1.2. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS CASOS OMISSOS.

17.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e

demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - PUBLICAÇÃO

18.1. A publicação do extrato do presente instrumento, no órgão oficial de imprensa de Minas Gerais, correrá a expensas da CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal 8.666/93 de 21/06/1993.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - FORO

19.1. As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato.

Belo Horizonte, [dia] de [mês] de [ano].

CONTRATANTE:

CONTRATADA: