



EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS
Nº. 171/2013

Tipo de Licitação: MENOR PREÇO

Objeto: Registro de preços para contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (*Service Desk*), incluindo o fornecimento de todos os equipamentos, softwares, licenças e demais insumos e serviços necessários à sua operação, e manutenção de *hardware* (microcomputadores e *notebooks*) com fornecimento de peças, mediante contrato, nas condições previstas neste Edital e seus Anexos.

RECIBO

A Empresa _____
CNPJ nº. _____, retirou Edital de Pregão nº.
_____/_____ e deseja ser informada de qualquer
alteração pelo e-mail: _____.

_____, aos ____/____/____

(Assinatura)

**OBS.: ESTE RECIBO DEVERÁ SER REMETIDO À DLM - SEPLAG
PELO E-MAIL: licitacoes@planejamento.mg.gov.br**

PARA EVENTUAIS COMUNICAÇÕES AOS INTERESSADOS QUANDO
NECESSÁRIO. A SEPLAG NÃO SE RESPONSABILIZA POR COMUNICAÇÕES À
EMPRESA QUE NÃO ENCAMINHAR ESTE RECIBO OU PRESTAR INFORMAÇÕES
INCORRETAS NO MESMO.



SUMÁRIO

1	PREÂMBULO	4
2	OBJETO	5
3	DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO.....	5
4	DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO	6
5	DO CADASTRAMENTO.....	7
6	DAS PROPOSTAS COMERCIAIS	9
7	DA HABILITAÇÃO	10
8	DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO	17
9	DOS RECURSOS.....	21
10	DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO.....	23
11	DA CONTRATAÇÃO	23
12	DO REGISTRO DE PREÇOS	24
13	DO PAGAMENTO	27
14	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS	28
15	DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES.....	30
16	DA GARANTIA CONTRATUAL.....	31
17	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	33
18	DO PRAZO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS	33
19	DO REAJUSTE	34
20	DISPOSIÇÕES GERAIS.....	34
	ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA	38
	ANEXO II – DETALHAMENTO LOTE 01: CENTRAL DE SERVIÇOS.....	62
	ANEXO III – DETALHAMENTO LOTE 02: MANUTENÇÃO DE <i>HARDWARE</i>	136
	ANEXO IV – LISTAGEM DOS MUNICÍPIOS A SEREM ATENDIDOS.....	140
	ANEXO V – LISTAGEM DAS LOCALIDADES SEDES.....	148
	ANEXO VI – LISTAGEM DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE.....	149
	ANEXO VII – DESCRIÇÃO DOS PARQUES TECNOLÓGICOS	150



ANEXO VIII – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL	182
ANEXO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO	219
ANEXO X – MODELO DE DECLARAÇÃO MENOR DE DEZOITO ANOS	220
ANEXO XI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO	221
ANEXO XII – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS	222
ANEXO XIII – MINUTA DO CONTRATO – LOTE 01.....	271
ANEXO XIV – MINUTA DO CONTRATO – LOTE 02	284



EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO – REGISTRO DE PREÇOS Nº. 171/2013

1 PREÂMBULO

O ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, gestora deste Registro de Preços, realizará licitação na modalidade Pregão Eletrônico, em sessão pública, através do site www.compras.mg.gov.br, para Registro de Preços do tipo menor preço, referente à contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (*Service Desk*), e manutenção de *hardware* (microcomputadores e *notebooks*) com fornecimento de peças, conforme condições, descrições e especificações deste Edital e de seus anexos, partes integrantes e inseparáveis.

Este pregão será regido pela Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, Lei Federal nº. 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, Lei Estadual nº. 14.167, de 10 de janeiro de 2002, Lei Estadual nº. 13.994, de 18 de setembro de 2001 e pelos Decretos Estaduais nº. 44.786, de 19 de abril de 2008, nº. 45902, de 27 de janeiro de 2012, nº. 44.630, de 03 de outubro de 2007, nº. 37.924, de 16 de maio de 1996, nº 45.035, de 02 de fevereiro de 2009, pela resolução Conjunta SEPLAG / SEF nº 8.727, de 21 de setembro de 2012, pela Resolução SEPLAG nº. 058, de 30 de novembro de 2007, com suas alterações posteriores, pela Resolução SEPLAG nº 009, de 16 de fevereiro de 2009.

1.1 O pregão será realizado pelo Pregoeiro Gustavo Henrique C Santos, e Equipe de Apoio, constituída pelos seguintes servidores: Cláudia Ferreira Perez; Carla Eliane Fernandes; Maria das Graças de Souza, designados através da Resolução n.º 63 de 15 de Julho de 2013.

1.1.1 A abertura da sessão de pregão terá início no dia **04 de Outubro de 2013 às 09h00min.**



- 1.1.2 Todas as referências de tempo contidas neste Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e, dessa forma, serão registradas no sistema e na documentação relativa ao certame.

2 OBJETO

Contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (*Service Desk*), incluindo o fornecimento de todos os equipamentos, *softwares*, licenças e demais insumos e serviços necessários à sua operação, e manutenção de *hardware* (microcomputadores e *notebooks*) com fornecimento de peças, a ser contratado por órgãos e entidades do Governo do Estado de Minas Gerais, tendo a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG, como órgão gestor, conforme condições, descrições e especificações constantes deste edital e seus anexos.

3 DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

- 3.1 Os pedidos de esclarecimentos, referentes ao processo licitatório, poderão ser realizados por qualquer pessoa, inclusive licitante, e deverão ser enviados ao (a) Pregoeiro (a), até o 5º (quinto) dia após a publicação do aviso do Edital.
- 3.2 Os pedidos de esclarecimento deverão ser encaminhados ao Pregoeiro, por escrito, por meio do e-mail licitacoes@planejamento.mg.gov.br.
- 3.2.1 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).
- 3.2.2 Os esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro, por escrito, por meio de e-mail àqueles que enviaram solicitações de retirada do Edital.
- 3.3 Qualquer pessoa, inclusive licitante, poderá impugnar os termos do presente Edital até o 5º (quinto) dia após a publicação do aviso do mesmo, cabendo ao



(a) Pregoeiro (a) decidir sobre a impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

3.3.1 O interessado deverá apresentar instrumento de impugnação dirigido ao Pregoeiro, a ser protocolizado junto ao protocolo da Cidade Administrativa, Rodovia Prefeito Américo Gianetti, nº 4001, Bairro Serra Verde, Prédio Gerais, 1º andar, Belo Horizonte/MG, no horário de 08h00min (oito) às 17h00min (dezessete) horas, observado o prazo previsto no subitem 3.3. deste ato convocatório, fundamentando o alegado e, se for o caso, juntar as provas que se fizerem necessárias.

3.3.2 Acolhida a petição contra o ato convocatório, a decisão será comunicada aos interessados.

3.3.3 Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, desde que altere a formulação da proposta de preços, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

3.4 Os pedidos de impugnações e esclarecimentos, bem como as respectivas respostas, serão divulgados pelo Pregoeiro no Portal de Compras por meio do endereço <http://www.compras.mg.gov.br>.

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

3.5 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 DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1 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.

4.2 Não poderão participar da presente licitação as empresas que:



- 4.2.1 Encontrarem-se em situação de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, dissolução, liquidação ou empresas estrangeiras que não funcionem no País.
- 4.2.2 Estiverem suspensas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal.
- 4.2.3 Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal.
- 4.2.4 Possuam como diretores, responsáveis técnicos ou sócios, servidor, empregado ou ocupante de cargo comissionado do Governo do Estado de Minas Gerais.
- 4.2.5 Estejam constituídas sob a forma de consórcio.
- 4.2.6 Encontrem-se sob o controle de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas.
- 4.3 É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.
- 4.4 Cada licitante apresentará uma só proposta de acordo com as exigências deste Edital.
- 4.5 O licitante arcará integralmente com todos os custos de preparação e apresentação de sua proposta, independente do resultado do procedimento licitatório.
- 4.6 A participação na presente licitação implica a aceitação, pelo proponente, de todas as condições estabelecidas no Edital e seus anexos e de todos os dispositivos legais que o fundamentam, independente de transcrição.

5 DO CADASTRAMENTO

- 5.1 Para acesso ao sistema eletrônico, o fornecedor deverá cadastrar-se no site 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.
 - 5.1.1 Cada fornecedor deverá cadastrar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo que o representante receberá uma senha eletrônica de acesso.



5.2 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.

5.2.1 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 cadastramento do fornecedor implicará responsabilidade pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações, sob pena da aplicação de penalidades.

5.3 Informações complementares a respeito do cadastramento serão obtidas no site www.compras.mg.gov.br ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores – LigMinas – telefone 155 (para Capital ou cidades do interior de Minas Gerais) ou (31) 3303 7999 (para outras localidades e celular).

5.4 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 SEPLAG nº. 6419/2007 deverá comprovar a condição de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte, no momento do seu credenciamento no Cadastro Geral de Fornecedores - CAGEF, conforme item 5.1, com a apresentação de:

5.4.1 Se inscrito no Registro Público de Empresas Mercantis, a declaração de enquadramento arquivada ou a certidão simplificada expedida pela Junta Comercial, ou equivalente, da sede da Microempresa ou da Empresa de Pequeno Porte;

5.4.2 Se inscrito no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, a declaração de enquadramento arquivada ou a Certidão de Breve Relato do Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, ou equivalente, da sede da Microempresa ou da Empresa de Pequeno Porte;

5.4.3 Na hipótese de o Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas não emitir o documento mencionado no item 5.4.2 deste artigo, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/06, deverá ser apresentada,



perante o CAGEF, declaração de porte feita pelo representante da empresa, sob as penas da lei, mediante a comprovação dessa circunstância

6 DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

6.1 O licitante deverá encaminhar a proposta por meio do site www.compras.mg.gov.br até a data e horário marcados 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 e que atende às exigências de habilitação e demais condições da proposta comercial previstas no Edital e seus anexos.

6.1.1 Caso a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte apresente restrições na documentação relativa à comprovação de regularidade fiscal deverá declarar, no campo próprio do Portal de Compras - MG, que atende às demais exigências da habilitação.

6.2 Todas as condições estabelecidas serão tacitamente aceitas pelo proponente no ato do envio de sua proposta comercial.

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

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

6.4 As propostas deverão apresentar preço unitário e global, pelo lote, sendo vedada imposição de condições ou opções, somente admitidas propostas que ofertem apenas um preço.

6.4.1 O preço global proposto deverá atender à totalidade da quantidade exigida, pelo lote, não sendo aceitas aquelas que contemplem apenas parte do objeto.

6.5 Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, financeiros e trabalhistas, taxas, 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.



- 6.6 Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.
- 6.7 Os fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais ficam isentos do ICMS, conforme dispõem o art. 6º, Parte I, do Anexo I, do Decreto nº. 43.080, de 13 de dezembro de 2002, e suas alterações posteriores.
- 6.7.1 Os fornecedores mineiros deverão informar nas propostas enviadas, pelo sistema eletrônico, os preços sem a dedução relativa à isenção do ICMS.
- 6.7.2 A classificação das propostas, a etapa de lances e o julgamento serão realizados a partir dos preços sem a dedução do ICMS, inclusive para os fornecedores mineiros.
- 6.8 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.
- 6.8.1 O licitante mineiro, declarado vencedor, deverá informar na proposta comercial os preços com o ICMS e os preços resultantes de sua dedução.
- 6.8.2 As propostas deverão ser formuladas e respeitadas com base no percentual de desconto linear, a ser aplicado sobre o volume de venda a ser faturado.
- 6.8.3 O disposto no subitem anterior não se aplica as empresas mineiras enquadradas como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, optantes pelo regime do Simples Nacional, que deverão apresentar em suas propostas apenas os preços com ICMS.
- 6.8.4 As Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte mineiras, de que trata o subitem anterior deverão anexar em suas propostas comerciais a ficha de inscrição estadual na qual conste a opção pelo Simples Nacional, podendo o pregoeiro, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.

7 DA HABILITAÇÃO



Para fins de contratação, será exigida do licitante a comprovação das condições consignadas neste Edital.

7.1 REGULARIDADE JURÍDICA:

7.1.1 Documento de identificação, com foto, do responsável pelas assinaturas das propostas comerciais, das declarações constantes nos Anexos IX, X e XI deste Edital e do contrato.

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

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

7.1.3 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 e, no caso de sociedade de ações, acompanhado de documentos de eleição ou designação de seus administradores.

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

7.1.5 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

7.2 REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

7.2.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ.

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

7.2.3 Prova de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual, Municipal da sede do licitante e à Fazenda Estadual de MG.



7.2.3.1 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.

7.2.4 Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

7.2.5 Certificado de Situação Regular perante o Sistema de Seguridade Social – INSS.

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

7.2.7 Certidão negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

7.2.8 A pequena empresa deverá apresentar toda a documentação relativa à comprovação da regularidade fiscal.

7.2.8.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal de pequena empresa, assegurar-se-á o prazo de 2 (dois) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que a pequena empresa for declarada vencedora do certame, para a devida e necessária regularização.

7.2.8.2 O prazo previsto no item 7.2.8.1 poderá ser prorrogado por igual período, se requerido pelo licitante e expressamente autorizado pela Administração.

7.2.8.3 A não regularização da documentação, no prazo deste item implicará a decadência do direito à contratação.

7.3 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

7.3.1 Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial e extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida pelo distribuidor do domicílio da pessoa física, emitida nos últimos 90 (noventa) dias da data prevista



para entrega dos envelopes, de acordo com o inciso II do artigo 31 da Lei 8.666/93.

7.3.2 Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação de proposta, pela variação do IGP-DI (índice Geral de Preços – Disponibilidade Interna, publicado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV) ocorrida no período, ou de outro indicador que o venha substituir, comprovando que a licitante possui boa situação financeira, avaliada pelos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1 (um) inteiro.

7.3.3 Entende-se por apresentados na forma da Lei, o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis, devidamente datadas e assinados pelo responsável da empresa, e por profissional de contabilidade habilitado e devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade.

7.3.4 O Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis deverão ser apresentados em cópia autenticadas das folhas do livro diário onde os mesmos se encontram transcritos, acompanhados de cópia autenticadas dos termos de abertura e encerramento dos respectivos livros, ou por publicações em jornais de grande circulação ou diário oficial, quando se trata de Sociedade Anônima.

7.3.5 A comprovação da boa situação financeira da empresa será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG), Liquidez Corrente (LC) maiores ou iguais que (≥ 1), resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$



$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LINGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

7.3.6 Comprovação, através de balanço patrimonial registrado na Junta Comercial ou cartório competente, de possuir até a data de apresentação das propostas, patrimônio líquido equivalente a 1% (um por cento) do preço total da proposta apresentada, admitida a sua atualização para essa data, através de índices oficiais. A licitante deverá apresentar memória de cálculo devidamente assinada por contador, que deverá indicar o nº de registro no Conselho Regional de Contabilidade e o índice aplicado para a atualização.

7.3.7 No caso de pequenas empresas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresa de Pequeno Porte – Simples Nacional, o balanço patrimonial poderá ser substituído pela Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Jurídica do Último Exercício.

7.3.8 A pequena empresa deverá apresentar, conjuntamente com a Declaração de Imposto de Renda da Pessoa Jurídica do último Exercício, a ficha de inscrição estadual na qual constante a opção pelo Simples Nacional, podendo o pregoeiro, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.

7.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

7.4.1 Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto da licitação, estabelecidas nos Anexos I, 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. Os atestados deverão conter:

- 7.4.1.1 A razão social e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, telefone, fax).
- 7.4.1.2 Afirmação de que o responsável pela veracidade das informações está ciente de que o atestado será utilizado em uma licitação pública.
- 7.4.1.3 Local e data de emissão.
- 7.4.1.4 Nome, cargo, telefone, fax, e-mail e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.

7.4.2 Para efeito de comprovação da qualificação técnica, admite-se o somatório de atestados que comprovem a execução dos serviços contratados em um parque mínimo de 20.000 (vinte mil) equipamentos para o Lote 01, sendo que 01 (um) deles deverá corresponder, no mínimo, a um parque de 6.000 (seis mil) equipamentos, além de informar sobre o cumprimento satisfatório das obrigações contratuais.

7.5 DECLARAÇÕES:

- 7.5.1 Declaração de que o licitante não é declarado inidôneo para licitar e contratar com o Poder Público ou suspenso do direito de licitar ou contratar com a Administração Estadual. Conforme modelo contido no Anexo IX deste Edital.
- 7.5.2 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 X deste Edital.
- 7.5.3 Declaração de habilitação do licitante, declarando que possui toda a infraestrutura necessária ao perfeito cumprimento do objeto do contrato, inclusive quanto à mão-de-obra especializada, equipamentos,



segurança e tecnologia. Conforme modelo contido no Anexo XI deste Edital.

7.6 DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO:

7.6.1 O licitante que possuir o Certificado de Registro Cadastral – Cadastramento (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 o documento do CRC esteja com a validade em vigor. 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.

7.6.1.1 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.

7.6.2 Os documentos exigidos para habilitação poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou em cópia simples acompanhada do respectivo original para ser autenticada pelo pregoeiro ou por membro de sua equipe de apoio, no momento da análise dos documentos de habilitação.

7.6.2.1 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.

7.6.2.2 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.

7.6.2.3 Em se tratando de empresa estrangeira, a mesma deverá apresentar documentos equivalentes do seu país de origem, devidamente acompanhados da sua tradução para o idioma português, a qual prevalecerá para qualquer interpretação ou divergência. Na impossibilidade da apresentação de um, ou mais



de um dos documentos equivalentes, a empresa estrangeira apresentará justificativa escrita dessa circunstância.

7.6.3 O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação do licitante vencedor.

7.6.4 Em se tratando de licitante empresa estrangeira, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por tradutor juramentado.

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.

8.1.1 As propostas comerciais serão analisadas verificando o atendimento a todas as especificações e condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos, sendo imediatamente desclassificadas aquelas que estiverem em desacordo.

8.2 DOS LANCES

8.2.1 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.

8.2.2 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.

8.2.3 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 lote apenas o de menor valor.

8.2.4 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.



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

8.2.6 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.

8.2.6.1 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.

8.2.7 O pregoeiro divulgará o início do tempo randômico, cuja duração será de 05 (cinco) até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

8.2.8 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 DO JULGAMENTO

8.3.1 O critério de julgamento será o de **menor preço global por lote**.

8.3.2 Encerrada a etapa de lances, o Pregoeiro examinará a aceitabilidade da melhor oferta, quanto ao objeto e valor, decidindo motivadamente a respeito.

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

8.3.3 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.

8.3.4 Aceita a oferta de menor preço o sistema identificará o licitante detentor da melhor oferta que deverá comprovar de imediato sua



habilitação mediante encaminhamento de cópia da documentação discriminada no item de habilitação e da proposta comercial atualizada com os valores obtidos no pregão, através de fax ou e-mail informados pelo pregoeiro.

- 8.3.4.1 Considera-se inaceitável, para todos os fins aqui dispostos, a proposta que não atender às exigências fixadas neste Edital ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.
- 8.3.4.2 Caso o pregoeiro entenda que o preço é inexequível, deverá estabelecer prazo para que o licitante demonstre a exequibilidade de seu preço.
- 8.3.4.3 Para demonstração da exequibilidade do preço ofertado, serão admitidos:
 - 8.3.4.3.1 Planilha de custos elaborada pelo licitante;
 - 8.3.4.3.2 Documento que comprove contratação em andamento com preços semelhantes.
- 8.3.4.4 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.
- 8.3.5 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.
- 8.3.6 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:
 - 8.3.6.1 O pregoeiro convocará a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte detentora 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.

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

8.3.6.3 Sendo aceitável a nova oferta de preço, a confirmação das condições habilitatórias da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte obedecerá ao procedimento previsto no item 8.3.4.

8.3.6.3.1 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 2 (dois) dias úteis, prorrogável por igual período, para a devida e necessária regularização.

8.3.6.3.2 A não regularização da documentação, no prazo deste item, implicará a decadência do direito à contratação.

8.3.6.3.3 Se houver a necessidade de abertura do prazo para a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte regularizar sua documentação fiscal, o pregoeiro deverá suspender a sessão de pregão para o lote 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 lote em referência.

8.3.6.4 Se a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte não apresentar proposta de preços ou não atender às exigências de habilitação, o pregoeiro convocará as pequenas empresas remanescentes que estiverem na situação de empate prevista no subitem 8.3.6.1, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.



- 8.3.6.5 Constatado o atendimento das exigências fixadas no Edital, a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame.
- 8.3.6.6 Caso não haja Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte dentro da situação de empate ou não ocorra a apresentação de novo lance ou não sejam atendidas às exigências documentais de habilitação, será declarado vencedor o licitante originalmente detentor da melhor oferta.
- 8.3.6.7 O disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta válida não tiver sido apresentada por Microempresa ou por Empresa de Pequeno Porte.
- 8.3.7 Após a aplicação do critério de desempate, se houver o pregoeiro poderá negociar com o autor da melhor oferta com vistas à redução do preço.
- 8.3.8 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, para o seguinte endereço: Setor de Licitações, no endereço Avenida Prefeito Américo Gianetti, nº 4001, Prédio Gerais, 2º andar, Bairro Serra Verde, Belo Horizonte/MG – CEP: 31630-901.
- 8.3.9 Verificada a regularidade da documentação o pregoeiro adjudicará o objeto do certame ao licitante vencedor.
- 8.3.9.1 Caso o licitante declarado vencedor seja empresa mineira, serão utilizados os valores com dedução do ICMS para a adjudicação e homologação do certame, exceto quando optante pelo simples nacional.
- 8.3.10 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 DOS RECURSOS



- 9.1 Declarado o vencedor, qualquer licitante terá o prazo de até 10 (dez) minutos para manifestar motivadamente, por meio eletrônico, em campo próprio, a intenção de recorrer, sendo concedido o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação das razões de recurso, ficando os demais licitantes desde logo intimados para apresentar contra-razões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 9.2 Não serão conhecidos os recursos interpostos após os respectivos prazos legais, bem como os que forem enviados por fax.
- 9.3 A apresentação das razões de recurso e das contrarrazões, assim como documentos complementares, será efetuada obrigatoriamente mediante protocolo junto à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, Rodovia Prefeito Américo Gianetti, nº 4001, Prédio Gerais, Bairro Serra Verde, Belo Horizonte/MG, no horário de 08h00min (oito horas) às 17h00min (dezesete horas), observados os prazos previstos no item 9.1.
- 9.3.1 As razões de recurso e as contrarrazões também deverão ser anexadas eletronicamente em local indicado no Portal de Compras – MG.
- 9.4 Os recursos e contrarrazões de recursos devem ser endereçados ao pregoeiro, que poderá:
- 9.4.1 Motivadamente, reconsiderar a decisão;
- 9.4.2 Motivadamente, manter a decisão, encaminhando o recurso para a autoridade competente, conforme art. 8º do Decreto nº 44.786/2008.
- 9.5 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante importará decadência do direito de recurso.
- 9.6 Os recursos deverão ser decididos no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do encerramento do prazo para apresentação de contrarrazões.
- 9.7 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 9.8 O recurso terá efeito suspensivo e seu acolhimento importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, exceto quando



manifestamente protelatórios ou quando o pregoeiro reconsiderar sua decisão.

- 9.9 O resultado do recurso será divulgado mediante publicação no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais e afixado no quadro de avisos deste órgão e comunicado a todos os licitantes via fax ou e-mail.

10 DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

- 10.1 O Pregoeiro adjudicará o objeto da licitação ao licitante vencedor, quando inexistir recurso ou quando reconsiderar sua decisão, com a posterior homologação do resultado pela autoridade competente.
- 10.2 Decididos os recursos porventura interpostos e, constatada a regularidade dos atos procedimentais pela autoridade competente, esta adjudicará o objeto ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

11 DA CONTRATAÇÃO

- 11.1 Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato ou instrumento equivalente, conforme minuta dos Anexos XIII e XIV.
- 11.1.1 O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente.
- 11.1.2 Caso o adjudicatário não apresente situação regular no ato da assinatura do termo de contrato ou instrumento equivalente, ou recuse-se a assiná-lo, serão convocados os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação.
- 11.1.3 Na hipótese de convocação dos licitantes remanescentes no pregão, o licitante deverá manter sua última proposta registrada, podendo negociar este preço, não havendo necessidade de cobrir o preço da proposta mais vantajosa, conforme disposto no art. 18, §2º do Decreto nº. 44.786/2008.
- 11.2 O representante legal do licitante que tiver apresentado a proposta vencedora deverá assinar o termo de contrato ou instrumento equivalente, dentro do



prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da comunicação, através de fax, carta postal ou e-mail.

- 11.3 Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para assinatura do termo de contrato ou instrumento equivalente, decorrentes desta licitação, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.
- 11.4 Cada órgão participante celebrará, de acordo com seu interesse, seu próprio contrato.
- 11.5 Os serviços contratados deverão ser executados com estrita observância das especificações constantes das condições deste Edital, seus anexos e de sua proposta.
- 11.6 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.
- 11.7 A recusa injustificada do fornecedor registrado em assinar o contrato, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas em lei, exceção feita às licitantes que se negarem a aceitar a contratação, fora da validade da Ata de Registro de Preços.
- 11.8 A contratação decorrente desta licitação poderá ser rescindida nas hipóteses previstas no artigo 78 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 11.9 A rescisão do contrato provocada pela inadimplência da CONTRATADA acarretará aplicação das sanções previstas na Lei nº. 8.666/93, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal.

12 DO REGISTRO DE PREÇOS

- 12.1 Homologado o resultado da licitação, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, Órgão Gerenciador do Registro de Preços, respeitada a ordem de classificação, convocará os interessados para assinatura da Ata de Registro de Preços no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento da convocação e, depois de cumpridos os requisitos de publicidade, o compromisso de fornecimento terá efeito nas condições estabelecidas na Ata, nos termos do Decreto Nº. 44.787/2008.



- 12.1.1 As licitantes classificadas, se desejarem, poderão registrar os seus preços na Ata, desde que aceitem fornecer nas mesmas condições e preço da licitante vencedora do certame.
- 12.1.2 A Ata de Registro de Preços será assinada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e pela licitante cujos preços forem registrados.
- 12.2 A proposta da licitante poderá ser desclassificada até a assinatura da Ata de Registro de Preços, se tiver a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão conhecimento de fato ou circunstância superveniente que desabone sua regularidade fiscal, jurídica, qualificação técnica e/ou econômico-financeira. Neste caso, poderá ser procedida nova classificação, efetuando-se a convocação das licitantes remanescentes, em ordem crescente de preços.
- 12.3 A Ata de Registro de Preços não obriga a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e as outras instituições participantes a adquirir os produtos nela registrados nem firmar contratações nas quantidades estimadas, podendo realizar licitações específicas para aquisição de um ou mais itens, obedecida a legislação pertinente, hipótese que, em igualdade de condições, os beneficiários do registro terão preferência.
- 12.3.1 O direito de preferência de que trata o item anterior poderá ser exercido pelo beneficiário do registro, quando Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão ou qualquer das outras instituições participantes, optar pela aquisição do objeto cujo preço está registrado, por outro meio legalmente permitido, que não a Ata de Registro de Preços, e o preço cotado neste, for igual ou superior ao registrado.
- 12.4 Durante a vigência do Registro de Preços, os órgãos participantes convocarão os detentores do preço registrado, obedecida obrigatoriamente a ordem de classificação, a cumprir as obrigações decorrentes da presente licitação e da Ata de Registro de Preços.
- 12.5 A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão avaliará o mercado constantemente, promoverá as negociações necessárias ao ajustamento do preço e publicará trimestralmente os preços registrados.
- 12.5.1 Os preços decorrentes da revisão não poderão ultrapassar aos praticados no mercado, apurado trimestralmente pela Secretaria de



Estado de Planejamento e Gestão, mantendo-se a diferença percentual apurada entre o valor originalmente constante da proposta do fornecedor e aquele vigente no mercado a época do registro – equação econômico-financeira.

12.5.2 As alterações de preços oriundas da revisão dos mesmos, no caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão publicadas no Diário Oficial do Estado.

12.6 Se o preço inicialmente registrado tornar-se superior ao praticado no mercado, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão negociará com o fornecedor sua redução.

12.6.1 Caso seja frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido.

12.7 Se o preço de mercado se tornar superior ao registrado e a negociação frustrar, o fornecedor, antes de ser convocado a assinar o contrato ou receber a autorização de fornecimento ou a Nota de Empenho, poderá requerer, por escrito, o cancelamento do registro, devendo anexar comprovantes ao requerimento, tais como notas fiscais de aquisição de matérias-primas, lista de preços de fabricantes entre outros, de que não é possível cumprir as exigências da Ata de Registro de preços.

12.8 Ocorrendo o cancelamento previsto nas cláusulas 12.6.1 e 12.7, o fornecedor ficará exonerado da aplicação da penalidade.

12.9 Cancelados os registros, nos termos previstos nos itens 12.6.1 e 12.10, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão poderá convocar os demais fornecedores, na ordem de classificação, visando igual oportunidade de negociação.

12.10 Não havendo êxito nas negociações, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão procederá à revogação da Ata de Registro de Preços.

12.11 Da Ata constarão, também, as obrigações da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, dos órgãos participantes e do Fornecedor.

12.12 Os preços registrados vigorarão por 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura da Ata.



- 12.13 As despesas decorrentes da contratação do objeto desta licitação correrão à conta dos recursos consignados no orçamento dos órgãos participantes deste registro de preços para os exercícios alcançados pelo prazo de validade da Ata de Registro de Preços, a cargo da contratante, cujos programas de trabalho e elementos de despesas específicos constarão da respectiva Nota de Empenho.

13 DO PAGAMENTO

- 13.1 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 credenciados pelo Estado, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento definitivo, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pelo CONTRATANTE.
- 13.1.1 Como comprovante de despesa será aceito o Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica (Danfe) ou as primeiras vias da Nota Fiscal/Fatura, conforme o caso.
- 13.1.2 O pagamento da Nota Fiscal/ Fatura fica vinculado a previa conferência da mesma pelo gestor.
- 13.1.3 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.
- 13.2 O pagamento fica condicionado à regularidade da CONTRATADA perante o CAGEF, garantindo a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.
- 13.2.1 Na hipótese de irregularidade no CAGEF, a CONTRATADA deverá regularizar sua situação perante o cadastro. O prazo para pagamento será interrompido, reiniciando a contagem a partir da data de sua regularização.
- 13.3 A despesa decorrente desta licitação correrá por conta da dotação orçamentária dos órgãos e entidades participantes do Registro de Preços, dos orçamentos em vigor durante o período de execução do contrato.



- 13.4 Informações complementares e orientações operacionais a respeito do faturamento eletrônico serão fornecidas pela Central de Atendimento aos Fornecedores – LigMinas – telefone 155 (para Capital ou cidades do interior de Minas Gerais) ou (31) 3303-7999 (para outras localidades e celular).

14 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 14.1 A recusa do adjudicatário em assinar o contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, bem como o atraso e a inexecução parcial ou total do contrato ou instrumento equivalente caracterizam descumprimento das obrigações assumidas e permitem a aplicação das seguintes sanções pelo CONTRATANTE:

14.1.1 Advertência por escrito;

14.1.2 Multa, conforme os limites máximos estabelecidos pelo Decreto Estadual nº. 45.902/2012;

14.1.2.1 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do fornecimento não realizado;

14.1.2.2 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;

14.1.2.3 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento não realizado, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega;

14.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, de acordo com os prazos estabelecidos no art. 87 da Lei nº 8.666/93 e no Decreto Estadual nº. 45.902/12;

14.1.4 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, no prazo mínimo de 02 (dois) anos, conforme dispõe o art. 87 da Lei nº 8.666/93 e o art. 38, IV do Decreto Estadual nº 45.902/12;

- 14.2 São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:



- 14.2.1 Não atendimento às especificações técnicas relativas a bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente;
- 14.2.2 Retardamento imotivado de fornecimento de bens, da execução de obra, de serviço ou de suas parcelas;
- 14.2.3 Paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à Administração Pública Estadual;
- 14.2.4 Entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse;
- 14.2.5 Alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida;
- 14.2.6 Prestação de serviço de baixa qualidade.
- 14.3 A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 14.1.1, 14.1.3 e 14.1.4.
- 14.4 A multa será descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATADA.
- 14.5 As sanções relacionadas nos itens 14.1.3 e 14.1.4 também poderão ser aplicadas àquele que:
 - 14.5.1 Deixar de apresentar documentação exigida para o certame;
 - 14.5.2 Apresentar declaração ou documentação falsa;
 - 14.5.3 Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
 - 14.5.4 Não manter a proposta;
 - 14.5.5 Falhar ou fraudar a execução do futuro contrato;
 - 14.5.6 Comportar-se de modo inidôneo;
 - 14.5.7 Cometer fraude fiscal.
- 14.6 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 e no Decreto Estadual nº. 45.902/2012.



- 14.7 As sanções relacionadas nos itens 14.1.3 e 14.1.4 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual - CAFIMP.

15 DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

Agência de Desenvolvimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte

Defensoria Pública de Minas Gerais

Departamento de Estradas de Rodagem de Minas Gerais

Departamento de Obras Públicas de Minas Gerais

Departamento Estadual de Telecomunicações

Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia de Minas Gerais

Fundação Estadual do Meio Ambiente

Fundação Hospitalar de Minas Gerais

Gabinete Militar do Governador

Instituto de Terras de Minas Gerais

Instituto Estadual de Florestas

Instituto Mineiro de Gestão das Águas

Intendência da Cidade Administrativa

Ouvidoria Geral do Estado

Secretaria de Estado de Casa Civil e Relações Institucionais

Secretaria de Estado de Defesa Social

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social

Secretaria de Estado de Educação

Secretaria de Estado de Governo

Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável



Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Secretaria de Estado de Trabalho e Emprego

Secretaria de Estado de Transporte

Secretaria de Estado de Turismo

Secretaria Geral da Governadoria

16 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 16.1 A licitante vencedora deverá apresentar ao CONTRATANTE, no prazo de 10 (dez) dias a contar da publicação do extrato do contrato, garantia de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, pelo período de vigência deste, podendo escolher uma das modalidades abaixo:
- a) Caução em dinheiro;
 - b) Título da dívida pública, considerado apenas o seu valor de mercado certificado por Bolsa de Valores;
 - c) Seguro garantia correspondente, no qual deverá constar cláusula de cancelamento do seguro somente com a anuência da SEPLAG.
 - d) Carta de Fiança Bancária fornecida por banco;
- 16.2 Se a modalidade escolhida for a caução em dinheiro, esta deverá ser recolhida pela licitante vencedora na unidade financeira de cada CONTRATANTE e, quando da devolução, atualizada monetariamente.
- 16.3 Se a opção recair por fiança bancária, deverá constar do documento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e seguintes do Código Civil.
- 16.4 A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições do contrato, ficando o CONTRATANTE autorizado a executá-la para cobrir multas sancionatórias, indenização a terceiros ou pagamento de qualquer obrigação, inclusive em caso de rescisão, de responsabilidade da licitante vencedora.
- 16.5 A execução da garantia em razão de multa sancionatória não inviabiliza a aplicação desta em valor superior ao da garantia prestada.
- 16.6 A licitante vencedora se obriga a manter o valor da garantia em compatibilidade com o percentual estabelecido no subitem 16.1 deste Edital,



relativamente ao valor atualizado do contrato, devendo promover essa complementação de garantia e apresentar ao CONTRATANTE no prazo de até 10 (dez) dias, contados a partir da publicação do extrato do respectivo Termo Aditivo.

16.7 Havendo garantia, após a execução deste contrato, competirá à licitante vencedora formular ao CONTRATANTE o pedido de liberação ou restituição.

16.7.1 O pedido de que trata este item será submetido a regular procedimento junto ao CONTRATANTE, para fins da ordem de autorização.

16.7.2 Decorridos 5 (cinco) dias úteis da publicação da decisão favorável ficará franqueado à CONTRATADA proceder junto à unidade financeira do CONTRATANTE o levantamento da garantia.

16.7.3 A liberação ou restituição da garantia pelo CONTRATANTE, prestada em qualquer modalidade, somente se efetivará após a deliberação favorável do mesmo nos termos do artigo 56, § 4º da Lei nº 8.666, de 1993.

16.8 O CONTRATANTE, no decorrer da execução contratual, poderá autorizar a substituição da garantia inicialmente ofertada se, cumulativamente:

16.8.1 A CONTRATADA comunicar ao CONTRATANTE prévia e justificadamente essa intenção;

16.8.2 A unidade gestora do contrato por parte do CONTRATANTE declarar inexistir descumprimento de cláusula contratual de responsabilidade da CONTRATADA, bem como pendências relativas à execução do objeto ou que foi instaurado, ou em vias de instauração, qualquer procedimento administrativo visando à apuração de responsabilidade da CONTRATADA;

16.8.3 A substituição seja por modalidade estabelecida no §1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666, de 1993;

16.8.4 A nova garantia prestada preencher os requisitos do ato convocatório e deste contrato;

16.8.5 No caso de Fiança e Seguro-Garantia exista expressamente prevista a cobertura de eventual inadimplência ocorrida na vigência da garantia



substituída, ainda que o fato venha a ser apurado posteriormente ou, ainda, a garantia substituta tenha vigência igual à da substituída.

17 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 17.1 As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta de dotação orçamentária própria de cada CONTRATANTE, numa classificação orçamentária de "serviços de informática" ou congênere neste exercício financeiro, e nos exercícios subseqüentes à conta da dotação correspondente.

18 DO PRAZO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 18.1 Os serviços licitados deverão ser executados de acordo com as especificações deste Edital e de seus Anexos, sendo que o prazo para início da execução dos serviços será contado a partir da publicação resumida 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.
- 18.2 Será admitida a subcontratação de profissional autônomo, empresário individual civil ou comercial, ou sociedade simples ou empresária, 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 e empresas sub-contratadas, conforme artigo 72 da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666, de 1993, em sua atual redação.
- 18.2.1 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.
- 18.2.2 É permitida a subcontratação, unicamente, para os componentes operacionais dos serviços, tais como: atendimentos telefônicos em 1º nível e atendimentos de campo e manutenção dos equipamentos.
- 18.3 Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no artigo 73, da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666/93.
- 18.4 Na hipótese de ocorrência do previsto no artigo 65, inciso II, alínea "d", da Lei de Licitações e Contratos nº 8.666/93, em sua atual redação, o fornecedor adjudicatário deverá, primeiramente, observar os prazos de execução dos



serviços que foram propostos enquanto for apreciado o pedido de reequilíbrio econômico financeiro remanejamento de preços, sob pena de incorrer em inadimplência, com a consequente aplicação das penalidades legais e as previstas neste Edital.

19 DO REAJUSTE

- 19.1 Em conformidade com as normas do Plano Real e do Sistema Monetário Nacional, os preços são irrealizáveis no prazo inferior a 12 (doze) meses, sendo que o valor estipulado para os produtos poderá ser reajustado com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, após o citado período, desde a data de apresentação da proposta.

20 DISPOSIÇÕES GERAIS

- 20.1 Este edital deverá ser lido e interpretado na íntegra, e após encaminhamento da proposta não serão aceitas alegações de desconhecimento.
- 20.2 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.
- 20.3 É vedado ao licitante retirar sua proposta ou parte dela após aberta a sessão do pregão.
- 20.4 O objeto do contrato ou instrumento equivalente decorrente da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões conforme previsto no parágrafo 1º do art. 65 I “b” da Lei 8.666/93.
- 20.5 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.
- 20.6 É vedado à CONTRATADA subcontratar totalmente o fornecimento do objeto deste pregão, observando-se o item 18.2 deste edital.



- 20.7 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.
- 20.8 Caberá a empresa credenciada 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 quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 20.9 Este Edital encontra-se disponível gratuitamente no site www.compras.mg.gov.br ou poderá ser obtido no Setor de Licitações da SEPLAG, Rodovia Prefeito Américo René Gianetti, nº 4001, Prédio Gerais, 2º andar – Serra Verde – Belo Horizonte – CEP: 31630-901, mediante pagamento de R\$ 0,10 (dez centavos) por folha, para cobrir os custos com sua reprodução, e será fornecido mediante a apresentação do comprovante de pagamento do documento de arrecadação estadual, devidamente autenticado por banco credenciado pelo Estado de Minas Gerais para receber tal pagamento.
- 20.10 Informações complementares que visam obter maiores esclarecimentos sobre a presente licitação serão prestadas pelo Pregoeiro, no horário de 09h00min às 11h30min ou de 14h30min às 17h00min, de segunda a sexta-feira, somente pelo envio de e-mail ao endereço: licitacoes@planejamento.mg.gov.br, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.
- 20.11 Até 02 (dois) dias úteis que anteceder a abertura da sessão pública, qualquer Licitante poderá impugnar o ato convocatório do Pregão Eletrônico, na forma eletrônica, no horário de 08h00min às 12h00min e de 14h00min às 18h00min.
- 20.12 Após a apresentação de preços não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.
- 20.13 O contrato poderá ser alterado nos termos do art. 65 da Lei nº 8.666/1993.
- 20.14 São partes integrantes e inseparáveis do presente Edital, possuindo 331 páginas:



- 20.14.1 Capa: página 1;
- 20.14.2 Índice do Edital: páginas 2 a 3;
- 20.14.3 Edital de Licitação: páginas 4 a 37;
- 20.14.4 Anexo I – Termo de Referência: páginas 38 a 61;
- 20.14.5 Anexo II – Detalhamento Lote 01: Central de Serviços: páginas 62 a 135;
- 20.14.6 Anexo III – Detalhamento Lote 02: Manutenção de Hardware: páginas 136 a 139;
- 20.14.7 Anexo IV – Listagem dos Municípios a Serem Atendidos: páginas 140 a 147;
- 20.14.8 Anexo V – Listagem das Localidades Sedes: página 148;
- 20.14.9 Anexo VI – Listagem dos Municípios da Região Metropolitana de Belo Horizonte: página 149;
- 20.14.10 Anexo VII – Descrição dos Parques Tecnológicos: páginas 150 a 181;
- 20.14.11 Anexo VIII – Modelo de Proposta Comercial: páginas 182 a 218;
- 20.14.12 Anexo IX – Modelo de Declaração de Inexistência de Fato Impeditivo da Habilitação: página 219;
- 20.14.13 Anexo X – Modelo de Declaração Menor de Dezoito Anos: página 220;
- 20.14.14 Anexo XI – Modelo de Declaração de Habilitação: página 221;
- 20.14.15 Anexo XII – Minuta da Ata de Registro de Preços: páginas 222 a 270;
- 20.14.16 Anexo XIII – Minuta do Contrato – Lote 01: páginas 271 a 283;
- 20.14.17 Anexo XIV – Minuta do Contrato – Lote 02: páginas 284 a 330.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Belo Horizonte, 19 de setembro de 2013.

Rodrigo Diniz Lara

Diretor da Superintendência Central de Governança Eletrônica



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Registro de preços para contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (*Service Desk*), incluindo o fornecimento de todos os equipamentos, softwares, licenças e demais insumos e serviços necessários à sua operação, e manutenção de *hardware* (microcomputadores e *notebooks*) com fornecimento de peças, a ser contratado por órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

1.1 DA COMPOSIÇÃO DOS LOTES E QUANTITATIVOS ESTIMADOS

A composição dos lotes do objeto e seus quantitativos estimados se encontram distribuídos em 02 (dois) lotes conforme especificados nas tabelas abaixo:

Lote1 – Central de Serviços:

Tabela 1: Quantitativos estimados – LOTE 01

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	17.550	5.947	123.337
Suporte Local – Interior	0	2.218	100.450
Suporte Local – RMBH	550	3.729	22.887
Suporte Local – CA	17.000	0	0

- Total de equipamentos a serem atendidos no LOTE 01: **146.834**
- Total de equipamentos a serem atendidos no GRUPO 01: 17.550
- Total de equipamentos a serem atendidos no GRUPO 02: 5.947
- Total de equipamentos a serem atendidos no GRUPO 03: 123.337



Lote2 – Manutenção de Hardware:

Tabela 2: Quantitativos estimados – LOTE 02

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
1	Conserto de Monitor CRT 15" e 17": tela plana, policromática, anti-refletiva, comprimento mínimo de cabo de força 1,8 m e de dados 1,5 m, com ajuste de inclinação e rotação (tilt e swivel).	RMBH	12.772
2	Conserto de Monitor CRT 15" e 17": tela plana, policromática, anti-refletiva, comprimento mínimo de cabo de força 1,8 m e de dados 1,5 m, com ajuste de inclinação e rotação (tilt e swivel).	Interior	12.782
3	Conserto de Monitor LCD 15", 17" e 19", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	RMBH	16.311
4	Conserto de Monitor LCD 15", 17" e 19", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste	Interior	14.714



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	de inclinação e rotação.		
5	Conserto de Monitor LED 18.5", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	RMBH	13.294
6	Conserto de Monitor LED 18.5", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	13.199
7	Conserto de Monitor LCD 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	RMBH	13.812



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
8	Conserto de Monitor LCD 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	13.718
9	Conserto de Monitor LED 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	RMBH	13.097
10	Conserto de Monitor LED 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	13.097
11	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Wireless, padrão 802.11 a/b/g/n, compatível com Criptografia de	RMBH	13.126



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	dados WEP 64/128-bit, WPA/WPA2-PSK, WPA/WPA2-EAP e WPS, compatível com Windows XP e superiores, antena descartável de 2dBi, espelho com padrão convencional e Slim. Instalado no equipamento.		
12	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Wireless, padrão 802.11 a/b/g/n, compatível com Criptografia de dados WEP 64/128-bit, WPA/WPA2-PSK, WPA/WPA2-EAP e WPS, compatível com Windows XP e superiores, antena descartável de 2dBi, espelho com padrão convencional e Slim. Instalado no equipamento.	Interior	13.056
13	Placa de Rede Local (10/100 MBPS) – Tipo PCI ou superior; Estar em conformidade com as normas ISO 8802.2 e ISO 8802.3 tipo 10BaseT e 100BaseTX, para redes padrão Ethernet; Operar à velocidade de 10/100 Mbps; Possuir conector RJ-45 fêmea, com capacidade autosensing; - ser do tipo jumperless (configurável por software); Possuir LED indicadores de, no mínimo, conexão e atividade; Vir acompanhada de software para diagnóstico da placa; Ser compatível com os protocolos TCP/IP, NETBIOS, NetBEUI e IPX/SPX; Possuir drivers para as versões dos Windows instalados nos microcomputadores. Instalada no equipamento.	RMBH	12.964
14	Placa de Rede Local (10/100 MBPS) – Tipo PCI ou superior; Estar em conformidade com as normas ISO 8802.2 e ISO 8802.3 tipo 10BaseT e 100BaseTX, para redes padrão Ethernet; Operar à velocidade de 10/100 Mbps; Possuir conector RJ-45 fêmea, com capacidade autosensing; - ser do tipo jumperless (configurável por software); Possuir LED indicadores de, no mínimo, conexão e atividade; Vir acompanhada de software para diagnóstico da placa; Ser compatível com os protocolos TCP/IP, NETBIOS, NetBEUI e IPX/SPX; Possuir drivers para as versões dos Windows instalados nos microcomputadores. Instalada no equipamento.	Interior	12.795
15	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Fast-	RMBH	14.501



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	Ethernet 10/100/1000, de acordo com as normas ISO 8802-2 (IEEE 802.2) e ISO 8802-3 (IEEE 802-3), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos NETBIOS e TCP/IP, com conexão RJ-45, com LED e com suporte a gerenciamento remoto (DASH). Instalado no equipamento.		
16	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Fast-Ethernet 10/100/1000, de acordo com as normas ISO 8802-2 (IEEE 802.2) e ISO 8802-3 (IEEE 802-3), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos NETBIOS e TCP/IP, com conexão RJ-45, com LED e com suporte a gerenciamento remoto (DASH). Instalado no equipamento.	Interior	14.457
17	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 64 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000
18	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 64 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	12.000
19	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 128 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000
20	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 128 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	12.000



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
21	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 256 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000
22	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 256 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	12.005
23	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 512 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	13.087
24	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 512 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	13.003
25	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 1 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	RMBH	16.112
26	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 1 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	Interior	16.133
27	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 64 MB por pente e com 8 ou 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000
28	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 64 MB por pente e com 8 ou 16 peças (chips) por pente. Instalado no	Interior	12.000



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	equipamento.		
29	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 256 MB por pente e com 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000
30	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 256 MB por pente e com 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	Interior	12.000
31	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 184 vias PC2100, com 256 MB ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000
32	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 184 vias PC2100, com 256 MB ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	12.005
33	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 240 vias PC4200, com 512 MB ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.281
34	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 240 vias PC4200, com 512 MB ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.241
35	Pente de Memória DDR3, com 2 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	15.180
36	Pente de Memória DDR3, com 2 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	14.822
37	Pente de Memória DDR3, com 4 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	16.012
38	Pente de Memória DDR3, com 4 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	14.349
39	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 667 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	13.372



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
40	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 667 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	13.255
41	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 800 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	13.130
42	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 800 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	13.092
43	Pente de Memória DDR3 para Notebook, com 2GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	14.170
44	Pente de Memória DDR3 para Notebook, com 2GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	14.102
45	HD – 80 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	12.036
46	HD – 80 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.041
47	HD – 160 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	12.709
48	HD – 160 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.615
49	HD – 80 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	13.156
50	HD – 80 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.636
51	HD – 160 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no	RMBH	12.555



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	equipamento.		
52	HD – 160 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.366
53	HD – 320 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	14.700
54	HD – 320 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.235
55	HD – 500 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	15.698
56	HD – 500 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.490
57	HD – 1000 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	14.253
58	HD – 1000 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.036
59	HD – 500 GB para Notebook, padrão Serial Ata II (SATA II) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	14.204
60	HD – 500 GB para Notebook, padrão Serial Ata II (SATA II) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.116
61	Drive de CD-Writer – unidade de gravação e leitura de CD-RW (rewritable), do tipo regrávavel, com velocidade	RMBH	12.025



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	mínima de leitura de 32X, regravação a 4X e gravação de 10X. Possuir drivers de dispositivos lógicos e demais recursos para funcionamento e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.		
62	Drive de CD-Writer – unidade de gravação e leitura de CD-RW (rewritable), do tipo regrável, com velocidade mínima de leitura de 32X, regravação a 4X e gravação de 10X. Possuir drivers de dispositivos lógicos e demais recursos para funcionamento e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	Interior	12.000
63	Drive de DVD-RW – compatível com os padrões DVD+R, DVD+RW, DVD+R Double Layer, DVD-R Dual Layer, DVD-R, DVD-RW, CD-R, CD-RW, DVD-R/-RW/-ROM, DVD+R/+RW/+R Double Layer, DVDR Dual Layer, CD-ROM/CD-R, CD-RW, e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	RMBH	15.132
64	Drive de DVD-RW – compatível com os padrões DVD+R, DVD+RW, DVD+R Double Layer, DVD-R Dual Layer, DVD-R, DVD-RW, CD-R, CD-RW, DVD-R/-RW/-ROM, DVD+R/+RW/+R Double Layer, DVDR Dual Layer, CD-ROM/CD-R, CD-RW, e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	Interior	13.687
65	Placa mãe – placa com arquitetura ATX, barramento PCI, com 1 slot para processador, e com BUS de 133 MHz, ou frequência superior. Instalada no equipamento.	RMBH	12.096
66	Placa mãe – placa com arquitetura ATX, barramento PCI, com 1 slot para processador, e com BUS de 133 MHz, ou frequência superior. Instalada no equipamento.	Interior	12.101



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
67	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	RMBH	14.476
68	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	Interior	13.514
69	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH	13.402
70	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior	13.110
71	Placa Mãe MB 940P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	RMBH	13.390
72	Placa Mãe MB 940P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	Interior	13.245
73	Placa Mãe MB 1155P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH	14.584
74	Placa Mãe MB 1155P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior	13.146
75	Placa de Vídeo AGP – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	RMBH	13.132
76	Placa de Vídeo AGP – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	Interior	13.132
77	Placa de Vídeo PCI – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no	RMBH	13.116



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	equipamento.		
78	Placa de Vídeo PCI – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	Interior	13.081
79	Placa de Vídeo VGA Barramento PCI-Express 512 MB ou superior. Instalada no equipamento.	RMBH	14.510
80	Placa de Vídeo VGA Barramento PCI-Express 512 MB ou superior. Instalada no equipamento.	Interior	13.489
81	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 230 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH	14.757
82	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 230 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior	14.372
83	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 400 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH	16.370
84	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 400 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior	15.239
85	Fonte AT – Fonte padrão AT com 300 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH	14.060
86	Fonte AT – Fonte padrão AT com 300 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior	14.025
87	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete Super 7 e com suporte para CPUs INTEL Pentium MMX233 ou AMD K6II 350 ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.100
88	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete Super 7 e com suporte para CPUs INTEL Pentium MMX233 ou AMD K6II 350 ou superior.	Interior	13.002



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	Instalado no equipamento.		
89	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 370 e com suporte para CPUs INTEL Pentium II/III até 1,2Ghz ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.000
90	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 370 e com suporte para CPUs INTEL Pentium II/III até 1,2Ghz ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.005
91	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete A e com suporte para CPUs AMD Athlon 1800+ ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.255
92	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete A e com suporte para CPUs AMD Athlon 1800+ ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.130
93	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 478 e com suporte para CPUs Pentium IV até 3.2 GHz ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.124
94	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 478 e com suporte para CPUs Pentium IV até 3.2 GHz ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.115
95	Cooler Soquete 775P. Instalado no equipamento.	RMBH	15.949
96	Cooler Soquete 775P. Instalado no equipamento.	Interior	15.890
97	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 7 a AM2 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	12.596
98	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 7 a AM2 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	12.581
99	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Pentium – Soquetes	RMBH	12.636



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	370 até 755 (ou superior). Instalado no equipamento.		
100	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Pentium – Soquetes 370 até 755 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	12.586
101	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	14.151
102	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.927
103	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Dual Core – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.222
104	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Dual Core – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.939
105	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core 2 Duo – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.729
106	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core 2 Duo – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.196
107	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 940P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.354
108	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 940P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.191
109	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 2310 –	RMBH	14.464



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.		
110	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 2310 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	14.146
111	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I5 3450 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	14.252
112	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I5 3450 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.128
113	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron Dual Core G440/G530/G540/G550/ – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.066
114	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron Dual Core G440/G530/G540/G550/ – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.061
115	Cabo Flat de dados, IDE 80 vias. Instalado no equipamento.	RMBH	13.694
116	Cabo Flat de dados, IDE 80 vias. Instalado no equipamento.	Interior	12.571
117	Cabo de dados, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	RMBH	15.184
118	Cabo de dados, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	Interior	13.610



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
119	Cabo de força, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	RMBH	13.796
120	Cabo de força, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	Interior	13.238
121	Bateria de Lítio CR2032 3v compatível com Placas mãe. Instalada no equipamento.	RMBH	15.090
122	Bateria de Lítio CR2032 3v compatível com Placas mãe. Instalada no equipamento.	Interior	14.177
123	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 4 (quatro) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	RMBH	13.093
124	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 4 (quatro) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior	13.166
125	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 6 (seis) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	RMBH	14.273
126	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 6 (seis) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior	14.084
127	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 9 (nove) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do	RMBH	13.114



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	equipamento.		
128	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 9 (nove) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior	13.056
129	Tela 14" de LCD para Notebook, de acordo com o modelo do equipamento. Instalada no equipamento.	RMBH	13.241
130	Tela 14" de LCD para Notebook, de acordo com o modelo do equipamento. Instalada no equipamento.	Interior	13.186
131	Cabo Flat de dados para Notebook. Instalado no equipamento.	RMBH	13.237
132	Cabo Flat de dados para Notebook. Instalado no equipamento.	Interior	13.166
133	FL Inverter para Notebook. Instalado no equipamento.	RMBH	13.176
134	FL Inverter para Notebook. Instalado no equipamento.	Interior	13.091
135	Adaptador Wireless USB 150 Mbps ou Superior.	RMBH	13.172
136	Adaptador Wireless USB 150 Mbps ou Superior.	Interior	13.106
137	Fonte de alimentação para notebook, compatível com o modelo do equipamento.	RMBH	13.404
138	Fonte de alimentação para notebook, compatível com o modelo do equipamento.	Interior	13.201
139	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de	RMBH	14.176



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão PS/2.		
140	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão PS/2.	Interior	13.186
141	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector mini-din padrão PS/2.	RMBH	13.352
142	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector mini-din padrão PS/2.	Interior	13.116
143	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão USB.	RMBH	17.326
144	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na	Interior	16.072



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão USB.		
145	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão mini-din, padrão PS/2, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	RMBH	14.418
146	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão mini-din, padrão PS/2, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	Interior	13.192
147	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão USB, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	RMBH	17.416
148	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão USB, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	Interior	16.072



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
149	Par de caixas de som estereofônicas, potência mínima de 2 W, conector USB.	RMBH	13.118
150	Par de caixas de som estereofônicas, potência mínima de 2 W, conector USB.	Interior	13.136
151	WebCam com microfone. Sensor: CMOS, resolução 0,35 megapixel, conexão: USB, com Microfone embutido e compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.	RMBH	13.141
152	WebCam com microfone. Sensor: CMOS, resolução 0,35 megapixel, conexão: USB, com Microfone embutido e compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.	Interior	13.086
153	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 2 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	RMBH	2.000
154	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 2 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	Interior	1.000
155	Cooler Soquete LGA 1156. Instalado no equipamento.	RMBH	1.000
156	Cooler Soquete LGA 1156. Instalado no equipamento.	Interior	500
157	Placa Mãe LGA 1156 – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH	2.000
158	Placa Mãe LGA 1156 – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior	1.000
159	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 – Soquetes LGA 1156 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	1.000
160	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao	Interior	500



Item	Descrição	Local de Atendimento	Quantidade Estimada
	defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 – Soquetes LGA 1156 (ou superior). Instalado no equipamento.		

2. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO

A contratação de uma Central de Serviços (*Service Desk*) se justifica em razão da necessidade de gerenciar os níveis dos serviços de TIC dos órgãos e entidades participantes. 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 Edital garantia de maior continuidade das atividades que dependam de infraestrutura tecnológica, sem maiores prejuízos para sociedade.

Almeja-se, em síntese, prover serviços de informática com segurança, colaboração, disponibilidade e aderência às melhores práticas adotadas no mercado, adquirindo-se uma contratação com empresa especializada em prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação, de modo a favorecer a padronização e a produtividade, por consequência.

Dessa forma, justifica a necessidade de aquisição desses serviços para promover e realizar as demandas do governo.

3. GLOSSÁRIO

- **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS) OU SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA):** 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.
- **CA:** Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves. Localizada na Rodovia Prefeito Américo Gianetti, s/n. 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.
- **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 ANSs.
- **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.
- **RMBH:** Região Metropolitana de Belo Horizonte. É composta por 34 municípios: Baldim, Belo Horizonte, Betim, Brumadinho, Caeté, Capim Branco, Confins, Contagem, Esmeraldas, Florestal, Ibirité, Igarapé, Itaguara, Itatiaiuçu, Jaboticatubas,



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Juatuba, Lagoa Santa, Mário Campos, Mateus Leme, Matozinhos, Nova Lima, Nova União, Pedro Leopoldo, Raposos, Ribeirão da Neves, Rio Acima, Rio Manso, Sabará, Santa Luzia, São Joaquim de Bicas, São José da Lapa, Sarzedo, Taquaraçu de Minas e Vespasiano.

- **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. De responsabilidade da CONTRATADA.



ANEXO II – DETALHAMENTO LOTE 01: CENTRAL DE SERVIÇOS

1. CENTRAL DE SERVIÇOS

1.1. DESCRIÇÃO GERAL

- 1.1.1. Os serviços aqui licitados compreendem as atividades de suporte técnico, de primeiro e segundo níveis, em equipamentos de micro-informática (microcomputadores e *notebooks*) instalados nas unidades dos órgãos CONTRATANTES em todo o território de Minas Gerais, além do registro e acompanhamento de incidentes de outros fornecedores.
- 1.1.2. 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.
- 1.1.3. 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 pró-ativa, 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.
- 1.1.4. 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.
- 1.1.5. 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.
- 1.1.6. 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.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- 1.1.7. Uma vez acordada a grade semestral de treinamento, ficará a CONTRATADA, nos casos de inadimplência, sujeita às sanções previstas no contrato.
- 1.1.8. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, a substituição de técnicos que não estiverem atingindo os níveis de qualidade, postura e desempenho esperados.
- 1.1.9. A CONTRATANTE poderá, quando julgar necessário, executar ou acompanhar, através de seus especialistas, os serviços prestados pela CONTRATADA.
- 1.1.10. Os serviços a serem prestados serão os seguintes:
- Central de serviços;
 - Gerenciamento de incidentes;
 - Gerenciamento de problemas;
 - Gerenciamento de configuração;
 - Gerenciamento de mudanças;
 - Gerenciamento de liberação.
- 1.1.11. A CONTRATANTE nomeará um Gestor para gerir o contrato dos serviços prestados pela CONTRATADA.

1.2. DESCRIÇÃO GERAL DO PARQUE TECNOLÓGICO

- 1.2.1. As características gerais, incluindo quantitativos e localizações dos equipamentos utilizados por cada um dos órgãos participantes são apresentadas no ANEXO VII – DESCRIÇÃO DOS PARQUES TECNOLÓGICOS.

1.3. RESPONSABILIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS

1.3.1. ESCOPO

- 1.3.1.1. Receber os chamados, servindo como ponto único de contato com os usuários de serviços de tecnologia da informação e comunicação (microinformática, reprografia, telefonia e rede).
- 1.3.1.2. Registrar todas as requisições de serviço, incidentes e eventos por meio da Solução Informatiza de Atendimento.
- 1.3.1.2.1. Na excepcionalidade de demanda atendida sem o prévio cadastramento na Solução Informatizada, este atendimento deverá ser, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas corridas, após a sua



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

finalização, aberto e encerrado no referido sistema, devendo ser registrado a justificativa do motivo da urgência deste atendimento.

- 1.3.1.3. Fazer a categorização e priorização para cada requisição de serviço, incidentes e eventos.
- 1.3.1.4. 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.
- 1.3.1.5. Solucionar os incidentes e acompanhar (registrar, encaminhar, escalonar e encerrar) incidentes de outros fornecedores.
- 1.3.1.6. Agir pró-ativamente para encontrar a causa raiz do incidente de forma a solucionar o problema.
- 1.3.1.7. Manter os usuários informados do estado e progresso de seus chamados.
- 1.3.1.8. Um chamado técnico somente poderá ser fechado quando o mesmo tiver sido solucionado.
 - 1.3.1.8.1. 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.
 - 1.3.1.8.2. O usuário poderá reabrir chamados através da web, e-mail ou telefone até o prazo máximo de 20 horas úteis (segunda a sexta, de 08h00min as 18h00min) após seu encerramento.
- 1.3.1.9. 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.
- 1.3.1.10. Solucionar chamados passíveis de resolução através de suporte remoto ou local, relativos à:
 - a. sistema operacional Windows (versão 98 e superiores), Linux (baseado no kernel Linux 2.6 ou superior) e Mac OS X (versão 10 e superiores);



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- b. de rede;
 - c. aplicativos de escritório (Microsoft Office e OpenOffice);
 - 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 *fix* necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e seus periféricos;
 - j. sistemas corporativos da CONTRATANTE;
 - k. *hardware* (básico);
 - l. informação ao usuário sobre mudanças em andamento.
- 1.3.1.11. Executar atendimento remoto via acesso TCP/IP nos equipamentos que estiverem conectados à rede.
- 1.3.1.12. Diagnosticar e qualificar os incidentes para que sejam encaminhados para demais níveis de atendimento da CONTRATANTE e empresas contratadas;
- 1.3.1.13. Encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para o nível superior, conforme procedimento formalizado de fluxo estabelecido entre a CONTRATADA e CONTRATANTE através de scripts de atendimento homologados.
- 1.3.1.14. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação.
- 1.3.1.15. Acompanhar (registrar, encaminhar, escalonar e encerrar) incidentes do escopo de outros fornecedores contratados pela CONTRATANTE.
- 1.3.1.16. Controlar os eventos de parada necessários para manutenção dos serviços de Rede interna de TI, Sistema de telefonia e microinformática, em conformidade com as definições do Gerenciamento de Mudanças.
- 1.3.1.17. Controlar as mudanças necessárias nos serviços de TIC.
- 1.3.1.18. Monitorar os processos de mudança e informar os usuários, das atividades em execução.
- 1.3.1.18.1. Pelo canal de comunicação 0800, de forma reativa;
 - 1.3.1.18.2. Através de e-mail, de forma proativa.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- 1.3.1.19. Fornecer informações gerenciais, de acordo com as exigências mínimas dos relatórios mensais a serem fornecidos.
- 1.3.1.20. Realizar a escalação horizontal e vertical, conforme determinado pela CONTRATANTE.
- 1.3.1.21. Fornecer todos os insumos necessários para o desenvolvimento das atividades da Central de Serviços (*Service Desk*).
- 1.3.1.22. Prover pesquisas de satisfação dos usuários.
- 1.3.1.23. Estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia da CONTRATANTE, todos os scripts de atendimento para a Central de Serviços (*Service Desk*).
 - a. 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.
 - b. A CONTRATADA, juntamente com a CONTRATANTE, deverá estabelecer fluxo formalizado no início do contrato, para política de aprovação e homologação de scripts de atendimento para o *Service Desk*.
 - c. A CONTRATADA deverá prover livre acesso à CONTRATANTE para consulta aos scripts de atendimento, por meio de acesso via Web, com permissão de acesso.
- 1.3.1.24. 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 níveis de serviço exigidos.
- 1.3.1.25. 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*).

1.3.2. INTERFACE COM OS DEMAIS FORNECEDORES

- 1.3.2.1. 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, reprografia, rede local e sistema



de telefonia, no que diz respeito ao gerenciamento de incidentes, problemas, eventos e requisições de serviços.

1.3.2.2. Integração com fornecedores de TIC.

1.3.2.3. No modelo proposto, o fornecedor da Central de Serviços, terá um papel de agente centralizador das ações e interações com os prestadores de serviço de TIC. Ele será o ponto de contato entre os usuários de TIC e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para a CONTRATANTE. 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 1.4 e registrando a sua abertura, progresso, fechamento (condicionado à solução do problema) e registrando ainda todas as informações referentes ao atendimento efetuado.

1.3.2.4. 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 reprografia, 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.

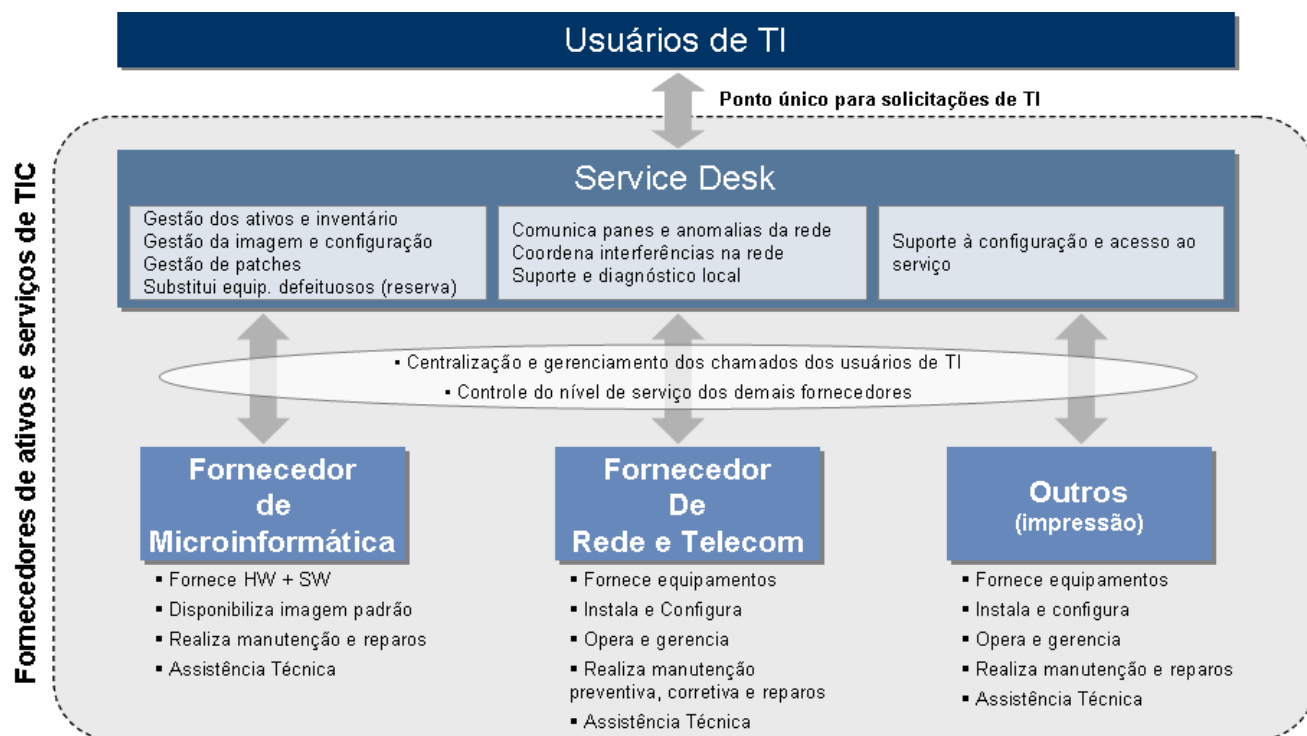


Figura 1 – Interface da central de serviços com os serviços de TIC

1.3.2.5. A Central de Serviços deverá agir de forma a tentar solucionar os incidentes no 1º nível. Caso o incidente necessite de uma ação do 2º Nível, a CONTRATADA deverá prover equipe apta para atendimento remoto e no local. Caso o incidente seja relacionado à garantia de equipamento, manutenção 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 1.4.

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

1.3.2.7. Não será papel da Central de Serviços prover os insumos para os serviços de reprografia. Neste caso o escopo será gerenciar os chamados e acionar o fornecedor quando necessário.



1.3.2.8. 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.

1.3.3. SOBRE O FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

1.3.3.1. A CONTRATADA deverá dimensionar seus recursos de forma a manter a disponibilidade do serviço e atender aos parâmetros definidos nas Tabelas 3, 4 e 5 quanto aos tempos máximos de atendimento e solução.

1.3.3.2. 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 níveis de serviço exigidos, conforme o item 1.5 deste anexo.

1.3.3.3. 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.

1.3.3.4. A equipe de atendimento de 1º nível deverá ser alocada nas dependências da CONTRATADA. 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 níveis de serviço previstos, não cabendo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade sobre o número de profissionais alocados.

1.3.4. SOBRE O ATENDIMENTO

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

- Será responsabilidade da CONTRATADA prover acesso telefônico via link VoIP ou número 0800 único, sem custos adicionais para a CONTRATANTE. Caso o proponente opte por VoIP, através de ramais do sistema de telefonia da CONTRATANTE, deverá, obrigatoriamente, prover um número gratuito único (0800), a ser utilizado em caso de indisponibilidade do link VoIP.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Será responsabilidade da CONTRATADA implementar um portal web para atendimento dos usuários via internet.
- Será responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar um e-mail para abertura de chamados aos usuários.
- Realizar atendimento remoto aos usuários através de ferramenta específica a ser fornecida e implementada pela CONTRATADA.
- O acesso remoto será realizado via VPN (*Virtual Private Network*) a ser disponibilizada pela CONTRATANTE.
- 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.

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

1.3.4.3. 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.

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

- Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior freqüência);
- Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
- Capacidade de atendimento múltiplo e formação de fila de atendimento quando as posições forem preenchidas;
- Inserção de dados, leitura de datas, números, letras e frases;
- Anúncio do tempo de fila para os usuários;
- Customização de mensagens para os chamadores incluindo intercalação de mensagens, *prompts* e música;
- Música em espera e anúncios em formato de arquivo digital;



- Música em espera através de inserção de canais abertos de rádio FM;
- Mensagem de atendimento inicial de, no máximo, 10 (dez) segundos.

1.3.5. SOBRE AS POLÍTICAS

1.3.5.1. A CONTRATADA deverá seguir as políticas de segurança e dos processos a serem adotadas na CONTRATANTE através de acordo operacional a ser adotado.

1.3.6. QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1.3.6.1. A CONTRATADA será avaliada mensalmente, adotando-se os indicadores de desempenho e níveis de serviço 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).

1.3.6.2. 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:

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

1.4.DISTRIBUIÇÃO DOS NÍVEIS DE ATENDIMENTO

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

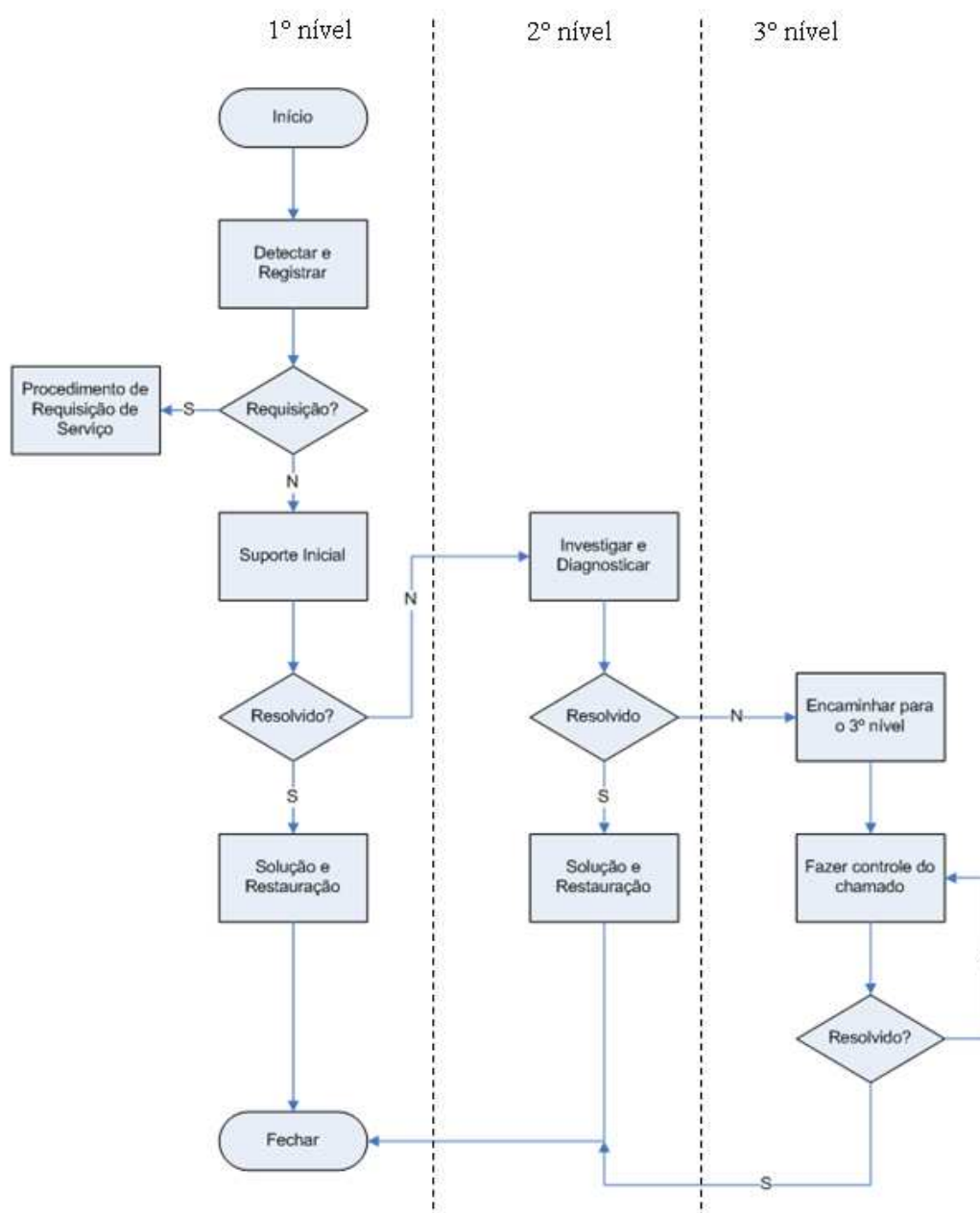


Figura 2 - Fluxograma da operação da central de serviços

1.4.2. 1º NÍVEL

1.4.2.1. Deverá ser composto pelo auto-atendimento, em ambiente WEB e pelo atendimento remoto ao usuário (*help desk*).

1.4.2.2. Deverá ser constantemente aprimorado de forma a atender todos os níveis de serviço (SLA's).



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

1.4.2.3. 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.

1.4.2.4. Para atendimento da INTENDÊNCIA DA CA, a CONTRATADA deverá disponibilizar um link de dados dedicado com redundância crítica, de forma a interligar a rede local da Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves para atendimento remoto aos usuários. Este link deverá ser corretamente dimensionado de forma a atender a demanda dos serviços sem atrasos, e conter CPE (*Customer Premises Equipment*) nas pontas gerenciadas pelas operadoras de telecomunicações a serem contratadas.

1.4.2.4.1. Entende-se por redundância crítica o link dotado de dois CPE (*Customer Premises Equipment*), sendo cada um deles conectado à rede local da CA (Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves) através de um enlace de comunicação, por rotas distintas, sem a implementação de balanceamento da sua carga.

1.4.2.5. O 1º Nível deverá contemplar as seguintes atividades:

- Receber, registrar, solucionar ou encaminhar nos sistemas todas as solicitações de atendimento;
- Registrar e controlar os chamados técnicos demandados por meio dos sistemas de gestão de atendimento;
- 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;
- Executar atendimento remoto nos equipamentos que estiverem conectados à rede interna ou Internet, se a natureza do chamado assim permitir;
- Encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para o 2º Nível ou, nos casos previstos, encaminhar as solicitações diretamente para o 3º Nível (outros fornecedores);
- Atualizar o histórico das solicitações de atendimento;



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
- Informar à unidade do CONTRATANTE responsável por gerir o contrato quando do cumprimento ou não do atendimento, estando ele dentro ou não dos prazos.

1.4.2.6. 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.

1.4.3. 2º NÍVEL

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

1.4.3.2. 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.

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

1.4.3.4. 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 níveis de serviço previstos, não cabendo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade sobre o número de profissionais alocados.

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

1.4.3.6. Toda a infraestrutura necessária para alocação do 2º Nível será de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo mobiliário e equipamentos necessários para prestação do serviço.

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



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- 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;
- Se a natureza do chamado permitir e se o equipamento encontrar-se conectado à Internet ou à rede interna, o atendimento poderá ser realizado via acesso remoto;
- Solucionar os chamados não atendidos em 1º nível que tenham pertinência com o objeto do contrato;
- Solucionar os chamados referentes à instalação, configuração e padronização de estações de trabalho para utilização dos recursos da rede;
- Solucionar os chamados referentes à instalação e configuração de periféricos;
- Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a imagem padrão do disco rígido;
- 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;
- Realizar a Gestão de *Patches* de segurança de estações de trabalho (microcomputadores e *notebooks*), de acordo com as seguintes regras:
 - a. 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 TI.
 - b. 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.



- c. 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.
- 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:
 - a. sistema operacional Windows (versão XP e superiores) e Linux (baseado no kernel Linux 2.6 ou superior);
 - b. aplicativos de escritório (Microsoft Office e OpenOffice);
 - c. navegadores de internet;
 - d. aplicativos de correio eletrônico;
 - e. antivírus;
 - f. compactador de arquivos;
 - g. *drivers* diversos, *patches*, *service packs* e *fix* 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);
 - h. *software* de dispositivos para certificação digital;
 - i. sistemas corporativos da CONTRATANTE;
 - j. outros *softwares* devidamente licenciados pela CONTRATANTE.
- Realizar a distribuição automatizada de *softwares* de estações de trabalho, encaminhado e autorizado pela CONTRATANTE;
- Solucionar problemas de Internet de modo geral, como configuração de e-mail;
- Cópia de segurança (*Backup*) de sistemas ou de dados quando for necessária formatação ou substituição de disco em local pré-estabelecido pela CONTRATANTE;
- Registrar e controlar os chamados técnicos demandados às seções de atendimento de 2º nível por meio dos sistemas de gestão de atendimento;
- Solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, teclados e monitores;



- Executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, instalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;
- Entregar e receber os equipamentos que fizerem parte do contrato e que apresentarem problemas de *hardware* para o 3º Nível na localidade sede, conforme o ANEXO V, que esteja localizada mais próxima da localidade de origem do equipamento defeituoso;
- Informar a CONTRATANTE os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento de segundo nível, identificadas em campo;
- 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 mau funcionamento;

1.4.4. 3º NÍVEL

1.4.4.1. 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 níveis de SLA contratados com o fornecedor.

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

1.5. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS

1.5.1. Níveis de serviço 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.

1.5.2. O monitoramento dos níveis de serviço se baseará nas melhores práticas definidas pela ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*®.

1.5.3. Definição da Prioridade:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

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).

1.5.3.1. Farão parte do grupo prioritário os chamados provenientes do 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, Advogado-Geral do Estado, Controlador-Geral do Estado, Ouvidor-Geral do Estado, Chefe da Polícia Civil, Comandante-Geral da PMMG, Comandante-Geral do CBMMG, Presidente do Conselho (CONSEA), Secretários Adjuntos de Estado, Advogado-Geral Adjunto do Estado, Auditor-Geral Adjunto do Estado, Ouvidor-Geral Adjunto do Estado, Chefe Adjunto da Polícia Civil, Chefe do Estado Maior da PMMG, Chefe do Estado Maior do CBMMG, Intendente da Cidade Administrativa, Dirigente Máximo de Autarquia ou Fundação, Presidente Empresa, Subsecretários de Estado, Chefe de Gabinete, Chefe de Gabinete da Polícia Civil, Sub-Chefe do Estado Maior da PMMG, Sub-Chefe do Estado Maior do CBMMG, Ouvidor, Vices-Presidentes de Autarquia ou Fundação, e Vices-Presidentes de Empresas. Estima-se que o total de usuários pertencentes ao grupo prioritário é igual a 240 (duzentos e quarenta).

1.5.3.2. A CONTRATADA deverá atender aos parâmetros de Níveis de Serviço de atendimento de acordo com os níveis de prioridade, conforme especificado no item 1.5.8. (Indicadores de Desempenho).

1.5.4. A Central de Serviços deverá atender aos seguintes parâmetros:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

GRUPO 01 - Atendimento 07h00min às 19h00min, dias úteis						
Serviço	Prioridade 1		Prioridade 2		Prioridade 3	
	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução
Atendimento via Central de Serviços por telefone (1º nível)	20 s	10 min	20 s	15 min	20 s	30 min
Atendimento via Central de Serviços por e-mail/web (1º nível)	5 min	10 min	10 min	40 min	15 min	1 h
Atendimento remoto (2º nível)	10 min	30 min	15 min	40 min	20 min	2 h
Atendimento no local (2º nível)	30 min	1 h	1 h	2 h	2 h	4 h

Tabela 3: Tempos máximos de atendimento e solução – GRUPO 01

GRUPO 02 - Atendimento 24 horas x 07 dias na semana x 365 dias no ano						
Serviço	Prioridade 1		Prioridade 2		Prioridade 3	
	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução
Atendimento via Central de Serviços por telefone (1º nível)	20 s	10 min	20 s	15 min	20 s	30 min
Atendimento via Central de Serviços por e-mail/web (1º nível)	5 min	10 min	10 min	40 min	15 min	1 h
Atendimento remoto (2º nível)	10 min	30 min	15 min	40 min	20 min	2 h
Atendimento no local (2º nível)	3 h	6 h	4 h	8 h	5 h	10 h

Tabela 4: Tempos máximos de atendimento e solução – GRUPO 02



GRUPO 03 - Atendimento 07h00min às 19h00min, dias úteis						
Serviço	Prioridade 1		Prioridade 2		Prioridade 3	
	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução
Atendimento via Central de Serviços por telefone (1º nível)	20 s	10 min	20 s	15 min	20 s	30 min
Atendimento via Central de Serviços por e-mail/web (1º nível)	5 min	10 min	10 min	40 min	15 min	1 h
Atendimento remoto (2º nível)	10 min	30 min	15 min	40 min	20 min	2 h
Atendimento no local (2º nível)	3 h	6 h	4 h	8 h	5 h	10 h

Tabela 5: Tempos máximos de atendimento e solução – GRUPO 03

1.5.5. Para interpretação das tabelas 3, 4 e 5, 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.

1.5.6. Para interpretação das tabelas 3, 4 e 5, entende-se por GRUPO os diferentes grupos de CONTRATANTES com os seus respectivos períodos e tempos máximos de atendimento e solução definidos.

1.5.7. 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.

1.5.8. Indicadores de Desempenho:

1.5.8.1. 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:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida
1	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (conforme tabela 3 – GRUPO 01)	(Total de solicitações atendidas no prazo / Total de solicitações recebidas) X 100	>=90% (noventa por cento)
2	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (conforme tabela 4 – GRUPO 02)	(Total de solicitações atendidas no prazo / Total de solicitações recebidas) X 100	>=90% (noventa por cento)
3	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (conforme tabela 5 – GRUPO 03)	(Total de solicitações atendidas no prazo / Total de solicitações recebidas) X 100	>=90% (noventa por cento)
4	Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado (conforme tabela 3 – GRUPO 01)	(Total de solicitações resolvidas no prazo / Total de solicitações recebidas) X 100	>=90% (noventa por cento)
5	Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado (conforme tabela 4 – GRUPO 02)	(Total de solicitações resolvidas no prazo / Total de solicitações recebidas) X 100	>=90% (noventa por cento)
6	Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado (conforme tabela 5 – GRUPO 03)	(Total de solicitações resolvidas no prazo / Total de solicitações recebidas) X 100	>=90% (noventa por cento)
7	Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento.	(Total de horas paradas / Total de horas do mês)X100	>=99,9% (noventa e nove vírgula nove)
8	Índice de Disponibilidade da URA	(Total de horas paradas / Total de horas do mês)X100	>=99,9% (noventa e nove vírgula nove)
9	Tempo Médio de Espera para atendimento Telefônico	Tempo médio das ligações em fila de espera excluindo a mensagem inicial da URA	<=25 s (vinte e cinco segundos)
10	Taxa de abandono	Percentual das chamadas perdidas após 45 segundos (35 segundos do tempo médio de	<=5% (cinco por cento)



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida
		espera acrescida de 10 segundos do tempo máximo da mensagem da URA) na fila de espera	
11	Tempo médio de espera para atendimentos via web	Somatório do tempo de espera de todos os atendimentos via web dividido pela quantidade de atendimentos	≤ 180 s (cento e oitenta segundos)
12	Tempo médio de atendimento 1º nível	Somatório do tempo de todos os atendimentos em 1º nível dividido pela quantidade de atendimentos em 1º nível	≤ 15 min (quinze minutos)
13	Tempo médio de atendimento 2º nível	Somatório do tempo de todos os atendimentos em 2º nível dividido pela quantidade de atendimentos em 2º nível	≤ 90 min (noventa minutos)
14	Índice de resolução de incidentes no primeiro nível (em %)	$\left(\frac{\text{Quantidade de incidentes elegíveis resolvidos no 1º nível}}{\text{Quantidade total de chamados}} \right) \times 100$	$\geq 80\%$ (oitenta por cento) dos atendimentos
15	Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	$\left(\frac{\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom}}{\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}} \right) \times 100$	$\geq 90\%$ (noventa por cento) das respostas

Tabela 6: Indicadores de Desempenho

1.5.9. Os indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, calculados semanalmente e devem ser divulgados na reunião mensal de trabalho com o Gestor do Contrato, conforme item 1.21.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar semanalmente via WEB os resultados parciais para o Gestor do Contrato e manter o histórico dos indicadores permanentemente.



- 1.5.10. Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do cliente.
- 1.5.10.1. Os horários para contagem de tempo serão considerados conforme os descritos nas tabelas 3, 4 e 5.
- 1.5.10.2. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.
- 1.5.11. O termo "Total de solicitações recebidas" refere-se aos chamados recebidos pelo serviço de suporte técnico e passíveis de solução por esse serviço.
- 1.5.12. O acordo operacional (ver item 1.21.11) deverá prever qual a ferramenta que será utilizada para monitoramento da disponibilidade do Portal Web.
- 1.5.13. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o a CONTRATANTE até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 1.5.14. Para efeito de regras iniciais dos trabalhos após assinatura do contrato, será tolerado um prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos de carência para adaptações aos Níveis de Serviço.
- 1.5.15. Nenhuma parte será responsabilizada pelos atrasos ocasionados por eventos configuradores de caso fortuito ou força maior, como tais caracterizados em lei civil.
- 1.5.15.1. 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.
- 1.5.16. Os relatórios para controle dos Níveis de Serviço 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 níveis de serviços 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 níveis de serviços;



- Informações sobre o quadro do pessoal da equipe.

1.5.17. 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.

1.6.DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO

1.6.1. 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.

1.6.2. Após a assinatura do contrato, a CONTRADADA deverá apresentar um plano de divulgação dos serviços da Central de Serviços detalhado, incluindo periodicidade e materiais a serem utilizados.

1.6.3. A divulgação deverá ser intensa, com campanhas realizadas no mínimo a cada 90 (noventa) dias corridos, e deverá ser clara a informação de 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.

1.6.3.1. A primeira campanha de divulgação deverá ser realizada no máximo 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.

1.6.4. 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;
- Adesivos nos equipamentos.

1.7.CATÓLOGO DE SERVIÇOS

1.7.1. A CONTRATADA deverá, em conjunto com o Gestor do Contrato, elaborar e estabelecer um catálogo de serviços e disponibilizá-lo via Web ou 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;



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- 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.

1.7.2. O Catálogo de Serviços devem incluir informações genéricas como:

- Nome do serviço;
- Tempo para atender, instalar e reinstalar um serviço depois de uma falha grave;
- Pontos de contato;
- Horário de prestação de serviços e exceções;
- Providências de segurança.

1.7.3. Deverão ser indicados quais os serviços presentes no catálogo de serviços que são considerados elegíveis, ou seja, passíveis de serem resolvidos no 1º Nível.

1.7.4. Após 90 (noventa) dias corridos da assinatura do contrato, deverá ser entregue o catálogo de serviços.

1.7.5. A cada 180 (cento e oitenta) dias corridos após a assinatura do contrato, o catálogo de serviços deverá ser revisto e atualizado em comum acordo entre a CONTRATADA e CONTRATANTE.

1.8.SOBRE A CAPACIDADE

1.8.1. 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 níveis de serviços estabelecidos.

1.8.2. 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.

1.9.SOBRE A CONTINUIDADE

1.9.1. A CONTRATADA deverá estabelecer planos de contingência e de continuidade envolvendo componentes críticos tais como 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 continuidade 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.

1.9.2. O Plano de Continuidade deverá ser entregue ao Gestor do Contrato, 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.

1.10. SOBRE A DISPONIBILIDADE

1.10.1. 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.

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



1.10.3. 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.

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

1.11. MELHORIA CONTÍNUA

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

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

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

1.12. CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

1.12.1. 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.

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

1.12.3. 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 1.12 deste Anexo, quanto ao perfil profissional e aos requisitos técnico-profissionais para o profissional substituído.

1.12.4. No início da operação, e durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prover profissionais devidamente habilitados com as seguintes certificações constantes da Tabela 7:



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	7 (sete)
MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate: Windows 7	6 (seis)
LPIC-1 – Profissional Linux Nível Júnior	6 (seis)
MCTS – Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7, Configuration	12 (doze)

Tabela 7: Quantidade de especialistas

- 1.12.5. Não será permitida, para efeito de comprovação de qualificação técnica, a apresentação de mais de 01 (uma) certificação para o mesmo profissional.
- 1.12.6. A CONTRATADA deverá enviar mensalmente ao Gestor do Contrato, juntamente com os relatórios gerenciais, listagem atualizada dos técnicos certificados, discriminando suas respectivas certificações.
- 1.12.7. Será permitida a subcontratação de profissional autônomo, empresário individual civil ou comercial, ou sociedade simples ou empresária, 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 e empresas sub-contratadas.
- 1.12.7.1. 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.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- 1.12.7.2. É permitida a subcontratação, unicamente, para os componentes operacionais dos serviços, tais como: atendimentos telefônicos em 1º nível e atendimentos de campo e manutenção dos equipamentos.
- 1.12.8. No caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre o Estado de Minas Gerais e a(s) subcontratada(s).
- 1.12.9. 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 OpenOffice).
- 1.12.10. 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 OpenOffice) 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 OpenOffice).
- 1.12.10.1. A CONTRATADA deverá alocar, no mínimo 1 técnico residente, pelo período do contrato, nas localidades sedes, conforme ANEXO V.
- 1.12.10.1.1. A CONTRATADA deverá enviar mensalmente ao Gestor do Contrato, juntamente com os relatórios gerenciais, listagem atualizada dos técnicos alocados.
- 1.12.11. Pelo menos 12 (doze) técnicos do 1º Nível devem possuir certificação MCTS (Microsoft Certified Technology Specialist: Windows 7, Configuration).
- 1.12.12. Pelo menos 6 (seis) técnicos do 2º Nível devem possuir certificação MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate: Windows 7).
- 1.12.13. Pelo menos 6 (seis) técnicos do 2º Nível devem possuir certificação LPIC-1 (Professional Linux Nível Júnior).
- 1.12.14. Os supervisores do atendimento de 1º Nível deverão possuir certificação ITIL Foundation, 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, (dois) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica emitidos por terceiro.



1.12.15. Os supervisores do atendimento de 2º Nível deverão possuir certificação ITIL Foundation, 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.

1.12.15.1. Os supervisores de 2º Nível deverão, antes de submeter uma demanda para validação dos fiscais e do Gestor do Contrato:

- Conferir e revisar os textos de fechamento redigido pelos técnicos;
- Se os documentos necessários e comprobatórios estão anexados;
- Se a classificação da demanda está de acordo com o item correto do catálogo e com o serviço realizado pela equipe técnica.

1.12.15.2. A CONTRATADA deverá alocar, no mínimo, 1 (um) supervisor do atendimento de 2º Nível localmente, pelo período de vigência contrato, em pólos regionais identificados abaixo:

- Regional CA (Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves)
- Regional Centro (Sede em Belo Horizonte)
- Regional Sul (Sede em Varginha)
- Regional Zona da Mata (Sede em Juiz de Fora)
- Regional Triângulo (Sede em Uberlândia)
- Regional Norte (Sede em Montes Claros)
- Regional Vale do Aço (Sede em Governador Valadares)

1.12.16. O Gerente do Service Desk 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 emitidos por terceiro.

1.12.17. 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, (dois) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica emitidos por terceiro.



- 1.12.18. A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de prestador de serviço da central de serviços, 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.
- 1.12.19. Os operadores da central de serviços deverão estar cientes dos níveis de serviço a serem cumpridos.
- 1.12.20. A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento de todas as requisições no instante da conclusão do serviço.
- 1.12.21. A CONTRATADA deverá informar os 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 for possível.
- 1.12.22. 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.
- 1.12.23. A critério da CONTRATANTE, outros dados poderão ser solicitados para serem incluídos ou excluídos no relatório da CONTRATADA de que trata o subitem anterior.
- 1.12.24. 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.
- 1.12.25. 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.
- 1.12.26. Os motivos do impedimento devem ser relatados no registro aberto da solicitação relacionada à ocorrência.
- 1.12.27. A CONTRATANTE será responsável por fornecer mídias de instalação, imagem ou acesso a diretório e procedimentos que possibilitem a instalação/reinstalação dos softwares e recuperação dos arquivos do usuário.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- 1.12.28. Será função da CONTRATADA fazer a gestão das imagens e instalar as imagens correspondentes a cada estação de trabalho.
- 1.12.29. 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.
- 1.12.29.1. A autorização formal de retirada de equipamento será efetuada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.
- 1.12.29.2. A devolução do equipamento será formalizada e comprovada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.
- 1.12.30. A CONTRATANTE deverá fornecer os números de séries e patrimônio dos equipamentos cobertos pelos contratos para que a CONTRATADA possa fazer o gerenciamento.
- 1.12.31. 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.
- 1.12.32. A CONTRATADA deverá fazer a retirada dos equipamentos que fizerem parte do contrato e apresentarem problemas de *hardware*, entregando-os em uma das localidades sede constantes no ANEXO V aos fornecedores indicados pela CONTRATANTE responsáveis pela manutenção física dos equipamentos para reparo. Após o reparo do equipamento, a CONTRATADA será responsável pela devolução e instalação do equipamento no seu local de origem.
- 1.12.33. Os deslocamentos dos técnicos de suporte para execução das atividades de suporte local e movimentação de equipamentos, descritas nesse Termo de Referência, são de responsabilidade da CONTRATADA, ficando as despesas de transporte, alimentação e estadia do técnico nas localidades a serem atendidas (conforme ANEXO IV) por conta da CONTRATADA.
- 1.12.34. Todos os custos referentes à movimentação de equipamentos para manutenção (conforme os itens 1.4.3.7 e 1.12.32), incluindo frete, seguro, cargas e descargas desde a origem até sua entrega no local de destino são de responsabilidade da CONTRATADA.



- 1.12.35. Durante o período que o equipamento foi recolhido para reparo, fica interrompido o tempo de atendimento até o equipamento retornar em perfeito estado de funcionamento.
- 1.12.36. Em se tratando de remoção ou remanejamento de microcomputadores, após autorização do usuário do equipamento, o disco rígido deverá ser formatado.
- 1.12.37. Nos processos de formatação citados acima, a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas encontradas no mercado que não possibilitem de forma alguma a recuperação dos dados anteriores à formatação.

1.13. SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO

- 1.13.1. 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);
- 1.13.2. A Solução Informatizada deve ter implementados os seguintes processos contemplados nesse projeto:
1. Incidente: IM = Incident Management
 2. Problema: PM = Problem Management
 3. Mudança: CHG = Change Management
 4. Liberação: REL = Release & Deployment Management
 5. Catálogo de Serviços: SCM = Service Catalog Management
 6. Execução de Requisições: RF = Request Fulfillment
 7. Conhecimento: KM = Knowledge Management
 8. Configuração: SACM = Service Asset & Configuration Management
 9. Níveis de Serviço: SLM = Service Level Management
- 1.13.3. A Solução Informatizada deve ser certificada pela Pink Elephant (PinkVERIFY 3.1 Toolsets) – empresa reconhecida internacionalmente pelo mercado de avaliação de qualidade de ferramentas ITIL, nos seguintes processos contemplados nesse projeto:



1. Incidente: IM = Incident Management
2. Problema: PM = Problem Management
3. Mudança: CHG = Change Management

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

<https://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/PinkVERIFY3-1Toolsets.htm>

1.13.3.2. Os processos descritos no item 1.13.2 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.

1.13.4. 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.

1.13.5. 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.

1.13.6. 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.

1.13.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar tantas licenças quanto forem necessárias e solicitadas pela CONTRATANTE, para acesso único e simultâneo de seus usuários.

1.13.8. 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 Tabela 8:



Disciplina	Nº de Usuários	Nº Grupos de Usuários
Incidente	600	200
Problema	240	80
Mudança	240	80
Liberação	240	80
Catálogo de Serviços	240	80
Execução de Requisições	240	80
Conhecimento	240	80
Configuração	240	80
Níveis de Serviços (SLM)	240	80

Tabela 8: Número de usuários e grupos de usuários estimados

- 1.13.9. Não estão considerados na tabela acima 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.
- 1.13.10. As licenças de software fornecidas pela CONTRATADA deverão permitir sua utilização por qualquer perfil de usuário.
- 1.13.11. Deverá ser dado o acesso livre através de login e senha para todos os usuários da CONTRATANTE (número estimado de 70.000 (setenta mil) usuários), para:
- a) Qualquer operação de consulta aos chamados, base de conhecimento, por meio da ferramenta e Portal de Serviços de TIC;
 - b) Criação de incidentes, requisições e eventos por meio do Portal de Serviços de TIC.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

1.13.12. 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.

1.13.13. Exigências mínimas da Solução Informatizada:

1.13.13.1. 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.

1.13.13.2. 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.

1.13.13.3. Divulgar um catálogo com todos os serviços disponibilizados pelo *Service Desk* e a abertura de chamados pelo usuário a partir desse catálogo (conforme item 1.7).

1.13.13.4. 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.

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

1.13.13.6. Todos os chamados (incidentes, requisições, problemas, mudanças) deverão referenciar a um item de configuração.

- a. 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.
- b. A requisição de mudança gerada no item anterior deverá ser automaticamente associada ao chamado do usuário.
- c. O chamado principal, ou seja, do usuário, somente deverá ser encerrado pela CONTRATADA após cumprir todas as etapas (atendimento, resolução, cadastro do IC no CMDB). O chamado principal deverá ter um



status diferenciado quando já tiver sido resolvido e permanecer na fila aguardando apenas o encerramento da requisição de mudança.

- d. O chamado principal terá seu SLA definido normalmente conforme a prioridade identificada. A requisição de mudança, citada neste item, terá um SLA de 40 (quarenta) horas úteis (segunda a sexta, de 08h00min as 18h00min) e será separado do chamado principal. O SLA desta requisição de mudança não ficará suspenso em qualquer hipótese e caberá a CONTRATADA cobrar das partes envolvidas quaisquer atrasos ou problemas diversos.
- e. A CONTRATADA deverá enviar relatórios semanais 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.

1.13.14. O sistema deverá possuir ainda, as seguintes funcionalidades:

- a. Acompanhamento de todo o andamento do processo de atendimento de chamados técnicos e de requerimento de serviços;
- b. 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;
- c. Encerramento das ocorrências;
- d. Controle de horas válidas;
- e. Controle dos feriados nacionais, municipais e horários de trabalho;
- f. Definições dos níveis de prioridade;
- g. Gerenciamento de tempo de resposta baseado nas definições de prioridades;
- h. Gerenciamento de tempo de solução baseado nas definições de categorias de incidentes;
- i. Acesso à base de conhecimentos de incidentes e problemas resolvidos;
- j. Controle de dependências para o andamento do chamado;
- k. Consultas personalizadas;
- l. Níveis diferentes para acesso ao sistema;
- m. Relatórios gerenciais;
- n. Controle de Acordo de Nível de Serviços (ANS);
- o. Interface web, acesso remoto e multiusuário.



- 1.13.15. Deverá permitir a contabilização e a descrição de anomalias, conforme padrões adotados pela CONTRATANTE, detectadas tanto em atendimento de campo quanto por telefone.
- 1.13.16. 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.
- 1.13.17. Possuir um mecanismo para tickets rápidos (*Quick Tickets*). Ou seja, disponibilizar um meio rápido de registrar e orientar todas as tarefas relacionadas a um processo.
- 1.13.18. Permitir a classificação mínima do estado do chamado, como: registrado, em aberto, suspenso, resolvido e fechado.
- 1.13.19. Permitir que um chamado tenha outras descrições e informações, assim como configurar a extensão de campos adicionais.
- 1.13.20. Disponibilizar e manter um histórico das alterações das informações relevantes, permitindo o registro de todos os incidentes e atividades usadas na resolução.
- 1.13.21. A Solução informatizada deve permitir o tratamento dos chamados e a associação de níveis de prioridade, por meio da urgência e do impacto.
- 1.13.22. Permitir a abertura de um chamado isoladamente ou associado a um Incidente, Problema ou Mudança.
- 1.13.23. Disponibilizar as informações referentes aos chamados, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, indicando os seus estados e histórico do atendimento.
- 1.13.24. Permitir o direcionamento e categorização automática dos chamados para os grupos específicos.
- 1.13.25. Permitir um rastreamento completo dos chamados, com informações históricas e atuais do atendimento.
- 1.13.26. 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.



- 1.13.27. 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.
- 1.13.28. Permitir o anexo de arquivos aos chamados.
- 1.13.29. Permitir o agendamento de lembretes com notificação por e-mail ou na tela inicial da Solução (mural de informações).
- 1.13.30. 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.
- 1.13.31. Permitir a criação de regras de negócios (*workflow*) por meio de um facilitador (*wizard*) e também por processo manual.
- 1.13.32. Permitir o gerenciamento do *Service Desk* por meio de um ponto focal de controle.
 - 1.13.32.1. 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).
- 1.13.33. 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.
 - 1.13.33.1. 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).
- 1.13.34. Possibilitar aos usuários o acompanhamento de mudanças através de console Web.
- 1.13.35. Possibilitar a notificação de crises, ou mudança, aos usuários no momento do *login* na Solução informatizada utilizando um quadro de avisos.
- 1.13.36. Permitir a definição e monitoramento de valores limites (*thresholds*) dos serviços entregues, de acordo com os acordos de níveis de serviço (ANS).
- 1.13.37. Disponibilizar um processo simplificado para escalar e elevar a prioridade dos chamados.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- 1.13.38. Notificar de maneira automática a elevação da prioridade.
- 1.13.39. Notificar os níveis superiores de maneira automática caso um chamado se aproxime dos valores-limite (*thresholds*) pré-definidos.
- 1.13.40. Permitir o armazenamento de qualquer documento relevante a incidentes, problemas, mudanças e ordens de serviço.
- 1.13.41. 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.
- 1.13.42. Disponibilizar um mecanismo para pesquisa de satisfação.
- 1.13.43. Permitir a criação de alertas, de acordo com regras pré-estabelecidas.
- 1.13.44. Permitir a administração das ocorrências de acordo com os seguintes critérios: ocorrências em atraso; ocorrências fechadas; por departamento; e por chamada externa a fornecedores e contratados e outras que a CONTRATANTE vier a definir.
- 1.13.45. Prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido.
- 1.13.46. 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.
 - 1.13.46.1. O formato dos relatórios a ser gerado pela Solução informatizada deverá ser para documento padrão de mercado (PDF, CSV, XML, dentre outros), a ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato.
 - 1.13.46.2. Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, níveis de atendimento, categorização do catálogo de serviços, dentre outros.
- 1.13.47. Após 90 (noventa) dias corridos da implementação do *Service Desk* os indicadores deverão ter limiares calculados que reflitam a realidade da CONTRATANTE para servir de parâmetro de controle para as próximas avaliações. Estes limiares deverão ser continuamente revisados.
- 1.13.48. Além dos relatórios e indicadores de desempenho solicitados neste Edital, novos itens podem ser adicionados aos relatórios e indicadores, desde que previamente acordado.



1.13.49. Integração da Solução Informatizada:

1.13.49.1. A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da solução.

1.13.49.2. 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.

1.13.50. Disponibilização para fornecedores:

1.13.50.1. 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.

1.13.50.2. 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.

1.13.50.3. 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.

1.14. INVENTÁRIO DE EQUIPAMENTOS

1.14.1. Após a assinatura de cada contrato, a CONTRATADA deverá realizar inventário dos equipamentos que farão parte do contrato.

1.14.2. A Solução Informatizada a ser implementada pela CONTRATADA deverá monitorar todos os ativos de microinformática da CONTRATANTE que fizerem parte do contrato.

1.14.3. O Sistema de Gestão de Ativos e Gerenciamento da Configuração possui os seguintes objetivos:

1.14.3.1. Gerenciar o inventário de *software* e *hardware* dos itens de configuração do parque, referente à microinformática;

1.14.3.2. Gerenciar o cumprimento de licença de software, inventário de itens de configuração, finanças, mudanças e regulamentações;

1.14.3.3. Contribuir com o controle dos custos de TI e se preparar para futuras necessidades.



- 1.14.4. O sistema de gestão de ativos deve monitorar alterações não autorizadas nos itens de configuração, enviando mensagens pelo sistema assim que detectadas.
- 1.14.5. A quantidade e especificação de quais equipamentos farão ou não parte do contrato será objeto de acerto entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 1.14.6. Equipamentos que apresentarem danos permanentes ou cuja manutenção for considerada inviável serão automaticamente excluídos (baixa) do contrato.
- 1.14.7. O inventário deverá ser realizado em até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.
- 1.14.8. A CONTRATADA deverá, a qualquer momento, quando for requisitado pela CONTRATANTE, informar o histórico e o estado atual dos itens inventariados.

1.15. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

- 1.15.1. 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.
- 1.15.2. 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.).
- 1.15.3. Entende-se por Item de Configuração todos os insumos de TIC, seja hardware ou software, da CONTRATANTE.
- 1.15.4. 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 os níveis de SLA's 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.

1.15.5. Indicadores de Desempenho:

1.15.5.1. 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 do custo médio por incidente resolvido.

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

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

1.15.6. Relatórios da gestão de incidentes:

1.15.6.1. 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 e por órgão do Estado;
- Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento (1º, 2º e 3º), destacando a quantidade de chamados resolvidos no 1º Nível;
- Quantidade de chamados por fornecedor (3º Nível);
- Volumetria de incidentes divididos por Grupos Solucionadores e Responsáveis;
- Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados;



- Quantidade de chamados por Níveis de Prioridade;
- Indicadores de Níveis de Serviço;
- Painel de análise dos indicadores descritos nos Acordos de Nível de Serviço;
- Quantidade de chamados Recorrentes;
- Quantidade de eventos em que a URA ficou com todas as posições de atendimento preenchidas, inclusive as posições de espera;
- Análise crítica de incidentes reabertos;
- Indicadores de desempenho.

1.15.7. 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.

1.16. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

1.16.1. 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.

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

- Diagnosticar quando um incidente frequente se torna um problema e repará-lo para impedir a sua recorrência;
- 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;
- Prover métodos de resolução de problemas eficientes e coerentes com padrões formais existentes, tendo como visão primordial a melhoria contínua;
- Possuir relacionamento com outras frentes de gerenciamento, principalmente com o gerenciamento de incidentes;
- Trabalhar para se tornar um elemento pró-ativo, encontrando os problemas e reparando-os antes que os incidentes aconteçam.

1.16.3. 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.

1.16.4. Indicadores de Desempenho:

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

- Índice de quantidade de problemas;
- Índice de problemas encerrados dentro do prazo;
- Índice de incidentes decorrentes de erros conhecidos;
- Índice de redução do prazo médio de resolução dos problemas;
- Índice de solicitações de mudança implementadas.

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

1.16.4.3. Após 60 (sessenta) dias corridos da implementação da Central de Serviços estes indicadores deverão ter limiares calculados que reflita a realidade da CONTRATANTE para servir de parâmetro de controle para as próximas avaliações. Estes limiares deverão ser continuamente revisados.

1.16.5. Relatórios da gestão de problemas:

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

- Quantidade de atendimentos realizados;
- Distribuição de problemas por serviço;
- Distribuição de problemas por período e por órgão do Estado;
- Análise do crescimento dos atendimentos e tendências;
- Status de todos os problemas pendentes (não resolvidos);
- Painel de volumetria de problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentes por problema conhecido;
- Informações sobre atrasos na resolução dos problemas e as ações tomadas;
- Análise crítica de problemas;



- Indicadores de desempenho.

1.16.5.2. 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.

1.17. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

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

- Fornecer gerenciamento da TI com maior controle sobre os ativos de TI da CONTRATANTE;
- Fornecer informação precisa a outros processos;
- 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;
- 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.

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

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

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

1.17.4.1. 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.

1.17.4.2. A Central de Serviços deverá trabalhar com imagens diferentes para diferentes perfis de usuários. Será função do Gestor do Contrato



(CONTRATANTE) definir os diferentes perfis, quais softwares irão compor cada perfil e para qual grupo de usuários cada perfil é indicado.

1.17.4.3. Será função da Central de Serviços fazer a gestão das imagens e instalar as imagens correspondentes a cada perfil.

1.17.5. 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*.

1.17.5.1. 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.

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

1.17.5.2. A gestão de ativos possui os seguintes objetivos:

- Monitorar e gerenciar os ativos de TI ao longo do ciclo de vida com mais eficiência;
- Gerenciar o cumprimento de licença de software, inventário de itens de configuração e regulamentações.

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

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

1.17.5.5. A CONTRATADA deverá monitorar, através de instalação de agentes de monitoramento, uma quantidade estimada de 146.834 (cento e quarenta e seis mil, oitocentos e trinta e quatro) microcomputadores.

1.17.5.6. A gestão de ativos deve realizar o inventário de *software* e *hardware* dos itens de configuração do parque por estação de trabalho, referente à microinformática.

1.17.5.7. 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.

- 1.17.5.8. O sistema deverá ser capaz de identificar a instalação de *softwares* não-autorizados.
- 1.17.5.9. Não será responsabilidade da Central de Serviços realizar o inventário dos ativos que não façam parte do contrato.
- 1.17.5.10. O sistema de inventário deverá ser executado de forma silenciosa, sem exibição de janela e sem requerer nenhuma ação do usuário.
- 1.17.5.11. O sistema de inventário deverá ser dinâmico, atualizando constantemente as informações sobre os ativos (*Discovery*).
- 1.17.5.12. O sistema deve possuir mecanismo de proteção que bloqueie a desinstalação/desativação dos agentes clientes ou reinstale aqueles desativados ou desinstalados pelos usuários.
- 1.17.5.13. O sistema deve oferecer suporte a qualquer dispositivo IP (computador, servidor) ou com SNMP.
- 1.17.5.14. O sistema deverá prever interface web, acesso remoto e multiusuário.
- 1.17.5.15. A CONTRATADA deverá prover Segurança ao sistema através de:
 - Console de rede controlada por senha;
 - Registro de *logs* contendo o momento (data e hora), o usuário e o evento.
- 1.17.6. *Backup* de Imagem:
 - 1.17.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar *backup* de imagem do usuário, quando necessário, com o computador em utilização, exportando a imagem de uma partição para uma unidade externa, unidade de rede ou mesmo para outra partição.
- 1.17.7. 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;
- 1.17.8. Indicadores de Desempenho:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

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

- Índice de atualização dos dados relativos aos itens de configuração armazenados;
- Índice de alterações relativas a erros de dados previamente cadastrados;
- Índices de problemas ocorridos devido à falta ou inconsistência dos dados.

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

1.17.9. Relatórios da gestão de configuração:

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

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

1.17.10. 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.

1.18. GERENCIAMENTO DE MUDANÇA

1.18.1. 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.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- 1.18.2. 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.
- 1.18.3. 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.
- 1.18.4. 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.
- 1.18.5. O Comitê Gestor de Mudanças deverá assegurar que existam planos de remediação, caso as mudanças falhem.
- 1.18.6. O Comitê Gestor de Mudanças será composto por:
- Representante da CONTRATANTE (Gestor do contrato);
 - Representante do órgão afetado pela mudança, caso o Gestor do Contrato identifique como necessário para a mudança em questão;
 - Representante da CONTRATADA;
 - Representante do fornecedor de infraestrutura de Rede e TI.
- 1.18.7. 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.
- 1.18.8. O Comitê de mudanças poderá determinar e aprovar mudanças que se tornem padrão.
- 1.18.9. 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.
- 1.18.10. Indicadores de Desempenho:
- 1.18.10.1. A CONTRATADA deverá prover os seguintes indicadores para o Gerenciamento de Mudança:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Quantidade de mudanças implementadas no mês vigente (somatório das mudanças realizadas no mês);
- Quantidade de mudanças implementadas dentro do prazo aprovado para realizar a mudança;
- Quantidade de incidentes provocadas por uma mudança implementada;
- Quantidade de mudanças por órgão do Estado;
- Quantidade de mudanças retrocedidas;
- Índice de satisfação dos usuários com as mudanças implementadas.

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

1.18.10.3. Após 60 (sessenta) dias corridos da implementação da Central de Serviços estes indicadores deverão ter limiares calculados que reflitam a realidade da CONTRATANTE para servir de parâmetro de controle para as próximas avaliações. Estes limiares deverão ser continuamente revisados.

1.18.11. Relatórios da Gestão de Mudança:

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

- Relação de mudanças realizadas com seus impactos nos sistemas;
- Desempenho dos fornecedores nas mudanças realizadas;
- Quantidade de mudanças solicitadas e que foram consideradas inviáveis pelo comitê gestor de mudanças;
- Informações sobre o status de cada mudança, principalmente quanto ao prazo de implementação, incluindo justificativas das mudanças atrasadas;
- Indicadores de desempenho.

1.18.11.2. 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.

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

1.19. GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO



- 1.19.1. 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.
- 1.19.2. 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.
 - 1.19.2.1. A CONTRATADA deverá assegurar o controle de licenciamento dos softwares;
 - 1.19.2.2. A CONTRATADA deverá implementar e controlar uma BSD (Biblioteca de *Software* Definitivo) e um DHD (Depósito de *Hardware* 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* e de *Hardware* incluindo equipamentos e peças sobressalentes.
 - 1.19.2.3. 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. Deverá ser seguido o fluxograma definido na Figura 3:

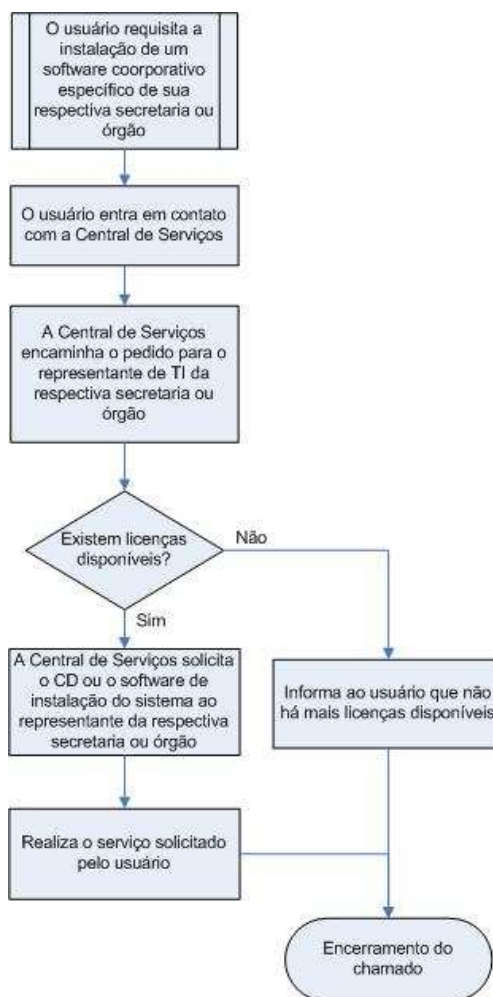


Figura 3 - Fluxograma de controle de licenças

- 1.19.3. 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 XP ou superiores e Linux) e sistemas de segurança, e dar suporte para gestão automatizada destes *patches* nas estações de trabalho.
- 1.19.3.1. 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.
- 1.19.4. 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.
- 1.19.5. Considerações para Instalação de *Softwares*:



- 1.19.5.1. 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.
- 1.19.5.2. As instalações de *softwares* (ou pacotes de *softwares*) deverão ser sempre 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.
- 1.19.5.3. Ao receber cópias de *softwares* da CONTRATANTE deverá ser preenchido e assinado Termo de Responsabilidade.
- 1.19.5.4. 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.
- 1.19.5.5. 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.
- 1.19.6. Indicadores de Desempenho:
- 1.19.6.1. A CONTRATADA deverá prover os seguintes indicadores para o Gerenciamento de Liberação:
- Índice de incidentes ocorridos devido a liberações realizadas;
 - Índice de atualização dos Itens de Configuração;
 - Índice de liberações realizadas dentro do prazo;
 - Índice de liberações realizadas sem necessidade de *roll back*;
 - Índice de satisfação dos usuários;
 - Índice de liberações realizadas dentro do orçamento.
- 1.19.6.2. Novos índices poderão ser implementados, desde que previamente acordados.



1.19.7. Relatórios da Gestão de Liberação:

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

- Quantidade de Liberações realizadas;
- Distribuição das liberações por órgão do estado;
- Distribuições de Liberação por Tipo;
- Crescimento da demanda;
- Liberações por fornecedor;
- Desempenho das liberações por fornecedor;
- Indicadores de desempenho;

1.19.8.1. 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.

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

1.20. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

1.20.2. Para cada item pesquisado, ao usuário serão propostas 4 (quatro) conceitos de avaliação – ótimo, bom, regular e ruim.

1.20.3. Semanalmente, a CONTRATADA deverá enviar questionamentos de forma aleatória para alguns usuários que abriram chamados na semana anterior, de forma a avaliar o serviço.

1.20.4. Os itens avaliados serão:

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



1.20.5. Bimestralmente, a CONTRATADA deverá promover uma campanha de fortalecimento, divulgação e incentivo da avaliação, por parte dos usuários, dos atendimentos técnicos realizados pela Central de Serviços.

1.20.5.1. A campanha deverá ser direcionada a todos os usuários da CONTRATANTE.

1.21. ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

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

1.21.1.1. 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.

1.21.2. 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.

1.21.2.1. 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 e liberação, bem como todos os itens acordados.

1.21.2.2. 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.

1.21.3. Para o Gerenciamento dos processos realizados pela CONTRATADA, o Gestor do Contrato fará uso de ferramenta de gestão de informações, 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 1.21.11) entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, até 60 (sessenta) dias úteis após a assinatura do contrato ou por estes revistos em comum acordo, durante as Reuniões de Acordo Operacional a serem realizadas



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

semestralmente, conforme cronograma a ser elaborado em comum acordo, visando a Melhoria Contínua dos Serviços Contratados.

- 1.21.4. 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.
- 1.21.5. 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.
- 1.21.6. 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.
- 1.21.7. 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.
- 1.21.8. 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 6 (seis), conforme qualificações definidas no item 1.12.
- 1.21.9. A CONTRATADA deverá indicar o Coordenador Geral do contrato, que será também o responsável pelas atividades, descritas abaixo:
 - Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
 - Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da CONTRATANTE responsáveis pelos serviços;
 - Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o SLA, definido neste Anexo;
 - Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da CONTRATANTE;
- 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;
- Gerar relatórios Mensais de análise gerencial, definidos em comum acordo com a CONTRATANTE;
- Participar das reuniões semestrais de revisão e atualização do Acordo Operacional e Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, com a CONTRATANTE.

1.21.10. 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.

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

- 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;
- 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 Anexo, ou revisando de forma sistemática os aqui estabelecidos, de forma a assegurar a melhoria contínua dos Serviços Prestados.

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

- As mudanças necessárias sejam corretamente realizadas e informadas aos usuários;



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- As requisições de chamados sejam prontamente repassadas e acompanhadas pela central de serviços.

1.21.12. A CONTRATADA deverá disponibilizar *dashboard* on-line através de interface Web para acompanhamento do Gestor do Contrato dos indicadores e níveis de serviços.

1.21.13. A CONTRATADA deverá iniciar seus serviços imediatamente após a assinatura 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 assinatura 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.

1.21.14. 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.

1.21.15. 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.

1.21.15.1. 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.

1.21.16. 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.

1.21.17. 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.

1.22. ASSUNÇÃO DOS SERVIÇOS

1.22.1. Os primeiros 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato são considerados como período de assunção, 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.

1.22.2. Durante o período de assunção, a CONTRATADA deverá:

1.22.2.1. 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.

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

1.22.3. Durante o período de assunção, a CONTRATADA não será responsabilizada pelo cumprimento dos Níveis de Serviço.

1.22.4. Durante o período de assunção, não ocorrerá remuneração (item 1.24) e nem o pagamento (item 1.25) à CONTRATADA.

1.23. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.23.1. A futura transição contratual decorrente de nova licitação para o mesmo objeto e a eventual interrupção do contrato por qualquer motivo são riscos inerentes a pretendida contratação, para os quais concorrem ações planejadas



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

para favorecer a continuidade dos serviços, reduzir os impactos e prover maior segurança institucional.

- 1.23.2. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualificação econômico-financeira que minimize o risco de insubsistência da mesma.
- 1.23.3. 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.
- 1.23.4. 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 1.13).
- 1.23.5. A CONTRATADA deverá entregar, à CONTRATANTE, todos os documentos atualizados, relacionados abaixo:
 - a. Macro fluxos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes;
 - b. "Scripts" de atendimento;
 - c. Catálogo de serviços;
 - d. Histórico de chamados (últimos 12 meses);
 - e. Base de conhecimento;
 - f. Indicadores operacionais da Central de Serviços;
 - g. Modelo do Relatório de Níveis de Serviços;
 - h. Modelo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.
- 1.23.6. A CONTRATADA deverá entregar as bases de dados no formato original dos bancos de dados utilizados pela Solução Informatizada (item 1.13), ou seja, de acordo com o modelo de dados e tabelas populadas, que proporcionem sua migração para o banco de dados da CONTRATANTE.
- 1.23.7. A CONTRATADA deverá devolver todos os insumos que foram disponibilizados pela CONTRATANTE para execução de suas atividades.
- 1.23.8. Revogação de perfis de acesso: todos os acessos do pessoal da CONTRATADA serão revogados.

1.24. REMUNERAÇÃO



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

- **$VRM = (QEC \times VUSR) + (QEC \times VUSLI) + (QEC \times VUSLRM) + (QEC \times VUSLCA)$**
- Onde:
 - **VRM** = Valor Regular Mensal
 - **QEC** = Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB
 - **VUSR** = Valor Unitário por estação de trabalho para Suporte Remoto
 - **VUSLI** = Valor Unitário por estação de trabalho para Suporte Local INTERIOR
 - **VUSLRM** = Valor Unitário por estação de trabalho para Suporte Local RMBH
 - **VUSLCA** = Valor Unitário por estação de trabalho para Suporte Local CA

1.24.2. 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.

1.24.3. 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 Cadastradas no CMDB).

1.25. PAGAMENTO

1.25.1. O cálculo do valor devido por mês pela prestação do serviço corresponderá ao seguinte modelo de precificação:

1.25.1.1. 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, sendo calculada por meio da seguinte fórmula (VPM):

- O cálculo do valor de pagamento mensal (VPM): **$VPM = VRM \times MFA$**



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Onde:
 - **VPM** = Valor de Pagamento Mensal
 - **VRM** = Valor Regular Mensal (valor definido no item 1.24.1)
 - **MFA** = Média das Faixas de Ajuste = $(M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6 + M7 + M8 + M9 + M10 + M11 + M12 + M13 + M14 + M15)/15$
 - M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M8, M9, M10, M11, M12, M13, M14 e M15 são as faixas de ajuste no pagamento, calculadas conforme o item 1.24.

1.25.2. A CONTRATADA, no 3º (terceiro) dia útil de cada mês, enviará ao Gestor do Contrato, em meio impresso e eletrônico, os relatórios para controle dos níveis de serviço do mês anterior (item 1.5), observado o modelo de precificação previsto no item acima.

1.25.3. Os relatórios serão verificados pelo Gestor do Contrato no prazo de 05 (cinco) dias úteis e, estando em conformidade com o serviço efetivamente prestado e com os níveis de serviço estabelecidos, e não havendo qualquer outro impedimento, será autorizada, formalmente, a emissão da fatura e nota fiscal dos serviços prestados.

1.25.4. 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 credenciados pelo Estado (Banco do Brasil, Bradesco, BEMGE, Banco Itaú e Banco Mercantil do Brasil), no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data de aceite da nota fiscal emitida pela CONTRATADA, acompanhada de relatórios gerenciais e cálculo dos indicadores mensais, de acordo com o Art. 1º do Decreto n.º 40.427, de 21 de junho de 1999, publicado no Diário Oficial de Minas Gerais, de 22 de junho de 1999.

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

1.25.6. Na ocorrência de necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, o decurso 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.

1.26. APURAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

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

1.26.1.1. Índice de solicitações atendidas no prazo especificado – GRUPO 01:

Indicador 1 – M1	
Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (conforme Tabela 3 – GRUPO 01)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações atendidas no prazo especificado (Grupo 01)
Meta a cumprir	>=90% das solicitações
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	$X1 = (\text{Total de solicitações atendidas no prazo} / \text{Total de solicitações recebidas}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M1)	Se X1 entre 1 e 90,0 (inclusive), M1 = 1 Se X1 entre 90,0 e 85,0 (inclusive), M1 = 0,9 Se X1 entre 85,0 e 80,0 (inclusive), M1 = 0,8 Se X1 entre 80,0 e 75,0 (inclusive), M1 = 0,7 Se X1 entre 75,0 e 70,0 (inclusive), M1 = 0,6 Se X1 abaixo de 70,0, M1 = 0,5
Sanções	Se X1 abaixo de 70,0 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, 10, 11, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.2. Índice de solicitações atendidas no prazo especificado – Grupo 02:



Indicador 2 – M2	
Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (conforme Tabela 4 – GRUPO 02)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações atendidas no prazo especificado (Grupo 02)
Meta a cumprir	>=90% das solicitações
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	$X2 = (\text{Total de solicitações atendidas no prazo} / \text{Total de solicitações recebidas}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M2)	Se X2 entre 1 e 90,0 (inclusive), M2 = 1 Se X2 entre 90,0 e 85,0 (inclusive), M2 = 0,9 Se X2 entre 85,0 e 80,0 (inclusive), M2 = 0,8 Se X2 entre 80,0 e 75,0 (inclusive), M2 = 0,7 Se X2 entre 75,0 e 70,0 (inclusive), M2 = 0,6 Se X2 abaixo de 70,0, M2 = 0,5
Sanções	Se X2 abaixo de 70,0 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, 10, 11, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.3. Índice de solicitações atendidas no prazo especificado – GRUPO 03:

Indicador 3 – M3	
Índice de solicitações atendidas no prazo especificado (conforme Tabela 5 – GRUPO 03)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações atendidas no prazo especificado (Grupo 03)
Meta a cumprir	>=90% das solicitações
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

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	$X3 = (\text{Total de solicitações atendidas no prazo} / \text{Total de solicitações recebidas}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M3)	Se X3 entre 1 e 90,0 (inclusive), M3 = 1 Se X3 entre 90,0 e 85,0 (inclusive), M3 = 0,9 Se X3 entre 85,0 e 80,0 (inclusive), M3 = 0,8 Se X3 entre 80,0 e 75,0 (inclusive), M3 = 0,7 Se X3 entre 75,0 e 70,0 (inclusive), M3 = 0,6 Se X3 abaixo de 70,0, M3 = 0,5
Sanções	Se X3 abaixo de 70,0 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, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.4. Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado – Grupo 01:

Indicador 4 – M4	
Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado (conforme Tabela 3 – GRUPO 01)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações resolvidas no prazo especificado (Grupo 01)
Meta a cumprir	$\geq 90\%$ das solicitações devem ser resolvidas
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	$X4 = (\text{Total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{Total de solicitações recebidas}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M4)	Se X4 entre 1 e 90,0 (inclusive), M4 = 1 Se X4 entre 90,0 e 85,0 (inclusive), M4 = 0,9 Se X4 entre 85,0 e 80,0 (inclusive), M4 = 0,8 Se X4 entre 80,0 e 75,0 (inclusive), M4 = 0,7



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

	Se X4 entre 75,0 e 70,0 (inclusive), M4 = 0,6 Se X4 abaixo de 0,70, M4= 0,5
Sanções	Se X4 abaixo de 70,0 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 1,2,3,5,6, 7, 8, 9, 10,11, 12, 13, 14 e 15.

1.26.1.5. Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado – Grupo 02:

Indicador 5 – M5	
Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado (conforme Tabela 4 – GRUPO 02)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações resolvidas no prazo especificado (Grupo 02)
Meta a cumprir	>=90% das solicitações devem ser resolvidas
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	$X5 = (\text{Total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{Total de solicitações recebidas}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M5)	Se X5 entre 1 e 90,0 (inclusive), M5 = 1 Se X5 entre 90,0 e 85,0 (inclusive), M5 = 0,9 Se X5 entre 85,0 e 80,0 (inclusive), M5 = 0,8 Se X5 entre 80,0 e 75,0 (inclusive), M5 = 0,7 Se X5 entre 75,0 e 70,0 (inclusive), M5 = 0,6 Se X5 abaixo de 70,0, M5 = 0,5
Sanções	Se X5 abaixo de 70,0 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, 2,3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.6. Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado – GRUPO 03:



Indicador 6 – M6	
Índice de solicitações resolvidas no prazo especificado (conforme Tabela 5 – GRUPO 03)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o desempenho do fornecedor quanto às solicitações resolvidas no prazo especificado (Grupo 03)
Meta a cumprir	>=90% das solicitações devem ser resolvidas
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	$X6 = (\text{Total de solicitações resolvidas no prazo} / \text{Total de solicitações recebidas}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M6)	Se X6 entre 1 e 90,0 (inclusive), M6 = 1 Se X6 entre 90,0 e 85,0 (inclusive), M6 = 0,9 Se X6 entre 85,0 e 80,0 (inclusive), M6 = 0,8 Se X6 entre 80,0 e 75,0 (inclusive), M6 = 0,7 Se X6 entre 75,0 e 70,0 (inclusive), M6 = 0,6 Se X6 abaixo de 70,0, M6 = 0,5
Sanções	Se X6 abaixo de 70,0 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, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.7. Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento:

Indicador 7 – M7	
Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento.	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a disponibilidade do Portal Web
Meta a cumprir	>=99,9% (noventa e nove vírgula nove)
Instrumento de medição	Através de software de monitoramento disponibilizado pela CONTRATADA
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	$X7 = (\text{Total de horas de disponibilidade do portal web} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M7)	Se X7 acima ou igual a 99,9, M7 = 1 Se X7 entre 99,9 e 98,0 (inclusive), M7 = 0,9 Se X7 entre 98,0 e 96,0 (inclusive), M7 = 0,8 Se X7 entre 96,0 e 94,0 (inclusive), M7 = 0,7 Se X7 entre 94,0 e 93,0 (inclusive), M7 = 0,6 Se X7 abaixo de 93,0, M7 = 0,5
Sanções	Se X7 abaixo de 93,0 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, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.8. Índice de Disponibilidade da URA:

Indicador 8 – M8	
Índice de Disponibilidade da URA	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a disponibilidade da Unidade de Resposta Audível (URA)
Meta a cumprir	$\geq 99,9\%$ (noventa e nove vírgula nove)
Instrumento de medição	Através do software de monitoramento 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	$X8 = (\text{Total de horas de disponibilidade da URA} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M8)	Se X8 acima ou igual a 99,9, M8 = 1 Se X8 entre 99,9 e 98,0 (inclusive), M8 = 0,9 Se X8 entre 98,0 e 96,0 (inclusive), M8 = 0,8 Se X8 entre 96,0 e 94,0 (inclusive), M8 = 0,7 Se X8 entre 94,0 e 93,0 (inclusive), M8 = 0,6 Se X8 abaixo de 93,0, M8 = 0,5
Sanções	Se X8 abaixo de 93,0 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

	CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.9. 9. Tempo Médio de Espera para atendimento Telefônico:

Indicador 9 – M9	
Tempo Médio de Espera para atendimento Telefônico	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o tempo das ligações em fila de espera, excluindo a mensagem inicial da URA
Meta a cumprir	≤ 25 s (vinte e cinco 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	$X9$ = Tempo médio entre o instante que o usuário liga para o <i>service desk</i> e o mesmo é atendido
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M9)	Se $X9$ abaixo ou igual a 25 segundos, $M9 = 1$ Se $X9$ entre 25 e 30 segundos (inclusive), $M9 = 0,9$ Se $X9$ entre 30 e 40 segundos (inclusive), $M9 = 0,8$ Se $X9$ entre 40 e 50 segundos (inclusive), $M9 = 0,7$ Se $X9$ entre 50 e 60 segundos (inclusive), $M9 = 0,6$ Se $X9$ acima de 60 segundos, $M9 = 0,5$
Sanções	Se $X9$ acima de 60 segundos 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, 11, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.10. Taxa de abandono:

Indicador 10 – M10	
Taxa de abandono	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o percentual de chamadas perdidas após 35



	segundos (25 segundos de tempo médio de espera acrescido de 10 segundos da mensagem inicial da URA)
Meta a cumprir	$\leq 5\%$ (cinco por cento)
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	X_{10} = Percentual das chamadas perdidas após 35 segundos (25 segundos do tempo médio de espera acrescido de 10)
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M10)	Se X_{10} menor ou igual a 5%, $M_{10} = 1$ Se X_{10} entre 5 e 10% (inclusive), $M_{10} = 0,9$ Se X_{10} entre 10 e 20% (inclusive), $M_{10} = 0,8$ Se X_{10} entre 20 e 30% (inclusive), $M_{10} = 0,7$ Se X_{10} entre 30 e 40% (inclusive), $M_{10} = 0,6$ Se X_{10} acima de 40%, $M_{10} = 0,5$
Sanções	Se X_{10} acima de 40% 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, 9, 11, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.11. Tempo médio de espera para atendimentos via web:

Indicador 11 – M11	
Tempo médio de espera para atendimentos via web	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o tempo médio de espera para atendimento via web prestado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	≤ 180 s (cento e oitenta segundos)
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	X_{11} = Somatório do tempo de espera de todos os atendimentos via web dividido pela quantidade de atendimentos



Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M11)	Se X11 menor ou igual a 180s, M11 = 1 Se X11 entre 180 e 185s (inclusive), M11 = 0,9 Se X11 entre 185 e 190s (inclusive), M11 = 0,8 Se X11 entre 190 e 195s (inclusive), M11 = 0,7 Se X11 entre 195 e 200s (inclusive), M11 = 0,6 Se X11 acima de 200s, M11 = 0,5
Sanções	Se X11 acima de 200s 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, 9, 10, 12, 13, 14 e 15

1.26.1.12. Tempo médio de atendimento 1º nível:

Indicador 12 – M12	
Tempo médio de atendimento 1º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o tempo médio de atendimento de 1º nível realizado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	<=15 minutos
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	X12 = Somatório do tempo de atendimento de todos os atendimentos em 1º nível dividido pela quantidade de atendimentos em 1º nível
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M12)	Se X12 menor ou igual a 15 minutos, M12 = 1 Se X12 entre 15 e 20 minutos (inclusive), M12 = 0,9 Se X12 entre 20 e 25 minutos (inclusive), M12 = 0,8 Se X12 entre 25 e 30 minutos (inclusive), M12 = 0,7 Se X12 entre 30 e 35 minutos (inclusive), M12 = 0,6 Se X12 acima de 35 minutos, M12 = 0,5
Sanções	Se X12 acima de 35 minutos 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, 9, 10, 11, 13, 14 e 15
--	------------------------------------

1.26.1.13. Tempo médio de atendimento 2º nível:

Indicador 13 – M13	
Tempo médio de atendimento 2º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o tempo médio de atendimento de 2º nível realizado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	<=90 minutos
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	$X13 = \text{Somatório do tempo de todos os atendimentos em 2º nível} / \text{quantidade de atendimentos em 2º nível}$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M13)	Se X13 menor ou igual a 90 minutos, M13 = 1 Se X13 entre 90 e 95 minutos (inclusive), M13 = 0,9 Se X13 entre 95 e 100 minutos (inclusive), M13 = 0,8 Se X13 entre 100 e 105 minutos (inclusive), M13 = 0,7 Se X13 entre 105 e 110 minutos (inclusive), M13 = 0,6 Se X13 acima de 110 minutos, M13 = 0,5
Sanções	Se X13 acima de 110 minutos 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, 9, 10, 11, 12, 14 e 15

1.26.1.14. Índice de resolução de incidentes no 1º nível (em %):

Indicador 14 – M14	
Índice de resolução de incidentes no 1º nível (em %)	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o índice de resolução de incidentes no primeiro nível realizado pela CONTRATADA



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Meta a cumprir	$\geq 80\%$
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	$X14 = (\text{Quantidade de incidentes elegíveis resolvidos no } 1^{\circ} \text{ nível} / \text{Quantidade total de incidentes}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no pagamento (M11)	Se X14 acima ou igual a 80%, M14 = 1 Se X14 entre 80 e 75% (inclusive), M14 = 0,9 Se X14 entre 75 e 70% (inclusive), M14 = 0,8 Se X14 entre 70 e 65% (inclusive), M14 = 0,7 Se X14 entre 65 e 60% (inclusive), M14 = 0,6 Se X14 abaixo de 60%, M14 = 0,5
Sanções	Se X14 abaixo de 60% 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, 9, 10, 11, 12, 13 e 15

1.26.1.15. Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado

Indicador 15 – M15	
Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a satisfação do usuário com os serviços prestados pela CONTRATADA.
Meta a cumprir	$\geq 90\%$
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
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	$X15 = (\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom} / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de início da prestação dos serviços
Faixas de ajuste no	Se X15 entre 1 e 90,0 (inclusive), M15 = 1



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

pagamento (M15)	Se X15 entre 90,0 e 85,0 (inclusive), M15 = 0,9 Se X15 entre 85,0 e 80,0 (inclusive), M15 = 0,8 Se X15 entre 80,0 e 75,0 (inclusive), M15 = 0,7 Se X15 entre 75,0 e 70,0 (inclusive), M15 = 0,6 Se X15 abaixo de 70,0, M15 = 0,5
Sanções	Se X15 abaixo de 70,0 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, 9, 10, 11, 12, 13 e 14



ANEXO III – DETALHAMENTO LOTE 02: MANUTENÇÃO DE *HARDWARE*

1. MANUTENÇÃO DE *HARDWARE*

1.1.DESCRICÃO GERAL

- 1.1.1. Os itens aqui licitados compreendem componentes, acessórios e periféricos para microcomputadores e notebooks, a serem substituídos em equipamentos de microinformática da CONTRATANTE, com atuação em todo o Estado de Minas Gerais.
- 1.1.2. O quantitativo estimado para o Lote 02 – MATERIAL, estão devidamente referenciados no ANEXO I, Tabela 2 – Quantitativos estimados LOTE 02.
- 1.1.3. A CONTRATADA deve garantir que os equipamentos, componentes e meios utilizados pelos seus técnicos estejam livres de quaisquer programas ou características que possam causar danos à disponibilidade, confidencialidade ou integridade dos dados. Constatado que contaminação, dano aos equipamentos ou dano aos dados foi provocada pela CONTRATADA, a mesma estará obrigada a realizar manutenção corretiva e recuperação integral do equipamento e dos dados, observando os prazos definidos no Acordo de Nível de Serviço.
- 1.1.4. Todas as ordens de serviços que caracterizarem a operação descrita neste item deverão ser informadas em Relatório de Atendimento Técnico – RAT. O RAT deverá conter, no mínimo, os seguintes dados dos equipamentos: identificador, tipo, modelo, município, unidade, pessoa de contato, telefone, proprietário (CONTRATANTE), número de série e número de patrimônio.
- 1.1.5. A CONTRATADA irá efetuar a substituição da peça defeituosa após a aprovação da CONTRATANTE através da Solução Informatizada de Atendimento, a ser implementada pelo fornecedor do Lote 1, e na qual estarão registrados todas as solicitações de atendimento para a CONTRATADA.
- 1.1.6. Em todo atendimento a ser realizado, a CONTRATADA deverá efetuar limpeza, ajustes e reparos necessários dos equipamentos.
- 1.1.7. A CONTRATADA deverá, quando necessário, proceder à configuração dos equipamentos reparados de modo a possibilitar sua conexão à rede de dados da CONTRATANTE.
- 1.1.8. Quando necessário, os equipamentos deverão ser retirados pela CONTRATADA em local a ser informado pelo fornecedor do Lote 1, em cada uma das localidades sedes apresentadas no ANEXO V.



- 1.1.9. Finalizado o atendimento, a CONTRATADA deverá efetuar a devolução do equipamento no mesmo local onde ele tenha sido retirado.
- 1.1.10. A CONTRATADA é responsável pela integridade física dos equipamentos durante toda a movimentação em que seja necessária a retirada de equipamentos para atendimentos em suas próprias instalações.
- 1.1.11. A CONTRATADA deverá reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, o equipamento em que se verifique danos em decorrência do transporte, bem como providenciar a sua substituição, no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis, contado da data da notificação do dano.
- 1.1.12. Todas as peças substituídas deverão ser devolvidas a CONTRATANTE, identificadas através de uma etiqueta onde constará o número da ocorrência e número de patrimônio do equipamento de onde esta foi retirada.
- 1.1.13. Todas as peças e componentes fornecidos pela CONTRATADA deverão ser originais, novos e sem uso
- 1.1.14. As peças e componentes substituídos devem sempre obedecer às especificações apresentadas no ANEXO I, item 1.1, Tabela 2 – Quantitativos estimados LOTE 02, quanto ao tipo, configuração e capacidade, ou apresentarem configuração superior, visando restabelecer o funcionamento do equipamento nas mesmas condições de performance e qualidade em que se encontrava antes do chamado.
- 1.1.15. Todas as peças e componentes substituídos terão garantia mínima de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir da data do aceite do encerramento do chamado.
- 1.1.16. Quando não houver a disponibilidade em mercado de peças e componentes novos, de mesma configuração ou superior, a CONTRATADA deverá manifestar comprovadamente a justificativa ao CONTRATANTE para que possa ser avaliada e, se aprovada, permitida a utilização de peça recondicionada, e na indisponibilidade de recondicionada, peça usada.
- 1.1.17. Havendo a necessidade de substituição do disco rígido (HD), deverá ser comunicado à equipe técnica da CONTRATANTE para ratificação do diagnóstico, não sendo permitido à empresa CONTRATADA o recolhimento do referido HD para seu acervo de peças. No Relatório de Atendimento Técnico deverá ser mencionado o motivo da substituição.

1.2.CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 1.2.1. O contrato será firmado com uma única empresa, sendo admitida a subcontratação parcial dos serviços contratados, para formação de rede autorizada de atendimento no interior do Estado de Minas Gerais, sem prejuízo



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

das responsabilidades contratuais e legais à CONTRATADA, conforme art.72 da Lei 8666/93, em sua atual redação.

- 1.2.1.1. 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.
- 1.2.1.2. É permitida a subcontratação, unicamente, para os componentes operacionais dos serviços, tais como: atendimentos telefônicos em 1º nível e atendimentos de campo e manutenção dos equipamentos.
- 1.2.1.3. Todas as subcontratações deverão ser formalizadas pela CONTRATADA à CONTRATANTE, com informações como: Razão Social da Empresa, Responsável, Contato, Região e cidades sedes a serem atendidas.
- 1.2.1.4. A qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá solicitar o descredenciamento de empresa subcontratada, caso a mesma não atenda aos padrões e exigências estabelecidos em contrato.
- 1.2.2. A CONTRATADA deverá atender aos chamados conforme os prazos estipulados abaixo:

Serviço	Prioridade 1		Prioridade 2		Prioridade 3	
	Atendi- mento	Solução	Atendi- mento	Solução	Atendi- mento	Solução
Manutenção de Hardware	3 h	6 h	6 h	8 h	8 h	16 h

- 1.2.3. Deverão ser registradas na Solução Informatizada utilizada para recebimento dos chamados, todas as ações e atividades desempenhadas pelos técnicos, do início ao fim, de forma a garantir aos usuários e ao *Service Desk* contratado pelo CONTRATANTE, que todas as informações de sistema estejam sempre atualizadas e fieis.
- 1.2.4. As atividades ocorrerão dentro dos limites geográficos do estado de Minas Gerais, sendo que a logística dessa movimentação será de responsabilidade da CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE.
- 1.2.5. A CONTRATADA deverá efetuar o atendimento aos chamados em cada uma das localidades sedes apresentadas no ANEXO V.
- 1.2.6. A CONTRATADA deverá tratar e manter as informações contidas nos equipamentos em sigilo, não revelando por ação ou omissão quaisquer informações obtidas sem o prévio consentimento da CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- 1.2.7. A CONTRATADA deverá registrar em formulário próprio os casos de manutenção em que, por quais quer motivos, a mesma não puder ser realizada.
- 1.2.8. Após a manutenção e entrega, o fornecedor do Lote 1 deverá atestar formalmente o serviço executado e o pleno funcionamento do equipamento.



ANEXO IV – LISTAGEM DOS MUNICÍPIOS A SEREM ATENDIDOS

MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO	MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO
Abadia dos Dourados	Interior	Lagoa Formosa	Interior
Abaeté	Interior	Lagoa Grande	Interior
Abre-Campo	Interior	Lagoa Santa	RMBH
Acaiaca	Interior	Lajinha	Interior
Açucena	Interior	Lambari	Interior
Água Boa	Interior	Lamim	Interior
Água Comprida	Interior	Laranjal	Interior
Aguanil	Interior	Lassance	Interior
Águas Formosas	Interior	Lavras	Interior
Águas Vermelhas	Interior	Leandro Ferreira	Interior
Aimorés	Interior	Leme do Prado	Interior
Aiuruoca	Interior	Leopoldina	Interior
Alagoa	Interior	Liberdade	Interior
Albertina	Interior	Lima Duarte	Interior
Além Paraíba	Interior	Limeira do Oeste	Interior
Alfenas	Interior	Lontra	Interior
Alfredo Vasconcelos	Interior	Luisburgo	Interior
Almenara	Interior	Luislândia	Interior
Alpercata	Interior	Luminárias	Interior
Alpinópolis	Interior	Luz	Interior
Alterosa	Interior	Machacalis	Interior
Alto Caparaó	Interior	Machado	Interior
Alto Jequitibá	Interior	Madre de Deus de Minas	Interior
Alto Rio Doce	Interior	Malacacheta	Interior
Alvarenga	Interior	Mamonas	Interior
Alvinópolis	Interior	Manga	Interior
Alvorada de Minas	Interior	Manhuaçu	Interior
Amparo da Serra	Interior	Manhumirim	Interior
Andradas	Interior	Mantena	Interior
Andrelândia	Interior	Mar de Espanha	Interior
Angelândia	Interior	Maravilhas	Interior
Antônio Carlos	Interior	Maria da Fé	Interior
Antônio Dias	Interior	Mariana	Interior
Antônio Prado de Minas	Interior	Marilac	Interior
Araçaí	Interior	Mário Campos	RMBH
Aracitaba	Interior	Maripá de Minas	Interior
Araçaí	Interior	Marliéria	Interior
Araguari	Interior	Marmelópolis	Interior
Arantina	Interior	Martinho Campos	Interior
Araponga	Interior	Martins Soares	Interior
Araporã	Interior	Mata Verde	Interior
Arapuá	Interior	Materlândia	Interior
Araújos	Interior	Mateus Leme	RMBH
Araxá	Interior	Mathias Lobato	Interior
Arceburgo	Interior	Matias Barbosa	Interior
Arcos	Interior	Matias Cardoso	Interior
Areado	Interior	Matipó	Interior
Argirita	Interior	Mato Verde	Interior
Aricanduva	Interior	Matozinhos	RMBH
Arinos	Interior	Matutina	Interior
Astolfo Dutra	Interior	Medeiros	Interior
Ataléia	Interior	Medina	Interior
Augusto de Lima	Interior	Mendes Pimentel	Interior
Baependi	Interior	Mercês	Interior



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO	MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO
Baldim	RMBH	Mesquita	Interior
BambuÍ	Interior	Minas Novas	Interior
Bandeira	Interior	Minduri	Interior
Bandeira do Sul	Interior	Mirabela	Interior
Barão de Cocais	Interior	Miradouro	Interior
Barão de Monte Alto	Interior	MiraÍ	Interior
Barbacena	Interior	Miravânia	Interior
Barra Longa	Interior	Moeda	Interior
Barroso	Interior	Moema	Interior
Bela Vista de Minas	Interior	Monjolos	Interior
Belmiro Braga	Interior	Monsenhor paulo	Interior
Belo Horizonte	RMBH	Montalvânia	Interior
Belo Oriente	Interior	Monte Alegre de Minas	Interior
Belo Vale	Interior	Monte Azul	Interior
Berilo	Interior	Monte Belo	Interior
Berizal	Interior	Monte Carmelo	Interior
Bertópolis	Interior	Monte Formoso	Interior
Betim	RMBH	Monte Santo de Minas	Interior
Bias Fortes	Interior	Monte Sião	Interior
Bicas	Interior	Montes Claros	Interior
Biquinhas	Interior	Montezuma	Interior
Boa Esperança	Interior	Morada Nova de Minas	Interior
Bocaina de Minas	Interior	Morro da Garça	Interior
Bocaiuva	Interior	Morro do Pilar	Interior
Bom Despacho	Interior	Munhoz	Interior
Bom Jardim de Minas	Interior	Muriaé	Interior
Bom Jesus da Penha	Interior	Mutum	Interior
Bom Jesus do Amparo	Interior	Muzambinho	Interior
Bom Jesus do Galho	Interior	Nacip Raydan	Interior
Bom Repouso	Interior	Nanuque	Interior
Bom Sucesso	Interior	Naque	Interior
Bonfim	Interior	Natalândia	Interior
Bonfinópolis de Minas	Interior	Natércia	Interior
Bonito de Minas	Interior	Nazareno	Interior
Borda da Mata	Interior	Nepomuceno	Interior
Botelhos	Interior	Ninheira	Interior
Botumirim	Interior	Nova Belém	Interior
Brás Pires	Interior	Nova Era	Interior
Brasilândia de Minas	Interior	Nova Lima	RMBH
Brasília de Minas	Interior	Nova Módica	Interior
Brasópolis	Interior	Nova Ponte	Interior
Braúnas	Interior	Nova Porteirinha	Interior
Brumadinho	RMBH	Nova Resende	Interior
Bueno Brandão	Interior	Nova Serrana	Interior
Buenópolis	Interior	Nova União	RMBH
Bugre	Interior	Novo Cruzeiro	Interior
Buritis	Interior	Novo Oriente de Minas	Interior
Buritizeiro	Interior	Novorizonte	Interior
Cabeceira Grande	Interior	Olaria	Interior
Cabo Verde	Interior	Olhos-d'Água	Interior
Cachoeira da Prata	Interior	Olímpio Noronha	Interior
Cachoeira de Minas	Interior	Oliveira	Interior
Cachoeira de Pajeú	Interior	Oliveira Fortes	Interior
Cachoeira Dourada	Interior	Onça de Pitangui	Interior
Caetanópolis	Interior	Oratórios	Interior
Caeté	RMBH	Orizânia	Interior
Caiana	Interior	Ouro Branco	Interior
Cajuri	Interior	Ouro Fino	Interior
Caldas	Interior	Ouro Preto	Interior
Camacho	Interior	Ouro Verde de Minas	Interior
Camanducaia	Interior	Padre Carvalho	Interior



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO	MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO
Cambuí	Interior	Padre Paraíso	Interior
Cambuquira	Interior	Pai Pedro	Interior
Campanário	Interior	Paineiras	Interior
Campanha	Interior	Pains	Interior
Campestre	Interior	Paiva	Interior
Campina Verde	Interior	Palma	Interior
Campo Azul	Interior	Palmópolis	Interior
Campo Belo	Interior	Papagaios	Interior
Campo do Meio	Interior	Pará de Minas	Interior
Campo Florido	Interior	Paracatu	Interior
Campos Altos	Interior	Paraguaçu	Interior
Campos Gerais	Interior	Paraisópolis	Interior
Cana Verde	Interior	Paraopeba	Interior
Canaã	Interior	Passa Tempo	Interior
Canápolis	Interior	Passabém	Interior
Candeias	Interior	Passa-Quatro	Interior
Cantagalo	Interior	Passa-Vinte	Interior
Caparaó	Interior	Passos	Interior
Capela Nova	Interior	Patis	Interior
Capelinha	Interior	Patos de Minas	Interior
Capetinga	Interior	Patrocínio	Interior
Capim Branco	RMBH	Patrocínio do Muriaé	Interior
Capinópolis	Interior	Paula Cândido	Interior
Capitão Andrade	Interior	Paulistas	Interior
Capitão Enéas	Interior	Pavão	Interior
Capitólio	Interior	Peçanha	Interior
Caputira	Interior	Pedra Azul	Interior
Caraí	Interior	Pedra Bonita	Interior
Caranaíba	Interior	Pedra do Anta	Interior
Carandá	Interior	Pedra do Indaiá	Interior
Carangola	Interior	Pedra Dourada	Interior
Caratinga	Interior	Pedralva	Interior
Carbonita	Interior	Pedras de Maria da Cruz	Interior
Careçu	Interior	Pedrinópolis	Interior
Carlos Chagas	Interior	Pedro Leopoldo	RMBH
Carmésia	Interior	Pedro Teixeira	Interior
Carmo da Cachoeira	Interior	Pequeri	Interior
Carmo da Mata	Interior	Pequi	Interior
Carmo de Minas	Interior	Perdigão	Interior
Carmo do Cajuru	Interior	Perdizes	Interior
Carmo do Paranaíba	Interior	Perdões	Interior
Carmo do Rio Claro	Interior	Periquito	Interior
Carmópolis de Minas	Interior	Pescador	Interior
Carneirinho	Interior	Piau	Interior
Carrancas	Interior	Piedade de Caratinga	Interior
Carvalhópolis	Interior	Piedade de Ponte Nova	Interior
Carvalhos	Interior	Piedade do Rio Grande	Interior
Casa Grande	Interior	Piedade dos Gerais	Interior
Cascalho Rico	Interior	Pimenta	Interior
Cássia	Interior	Pingo-d'Água	Interior
Cataguases	Interior	Pintópolis	Interior
Catas Altas	Interior	Piracema	Interior
Catas Altas da Noruega	Interior	Pirajuba	Interior
Catuji	Interior	Piranga	Interior
Catuti	Interior	Piranguçu	Interior
Caxambu	Interior	Piranguinho	Interior
Cedro do Abaeté	Interior	Pirapetinga	Interior
Central de Minas	Interior	Pirapora	Interior
Centralina	Interior	Piraúba	Interior
Chácara	Interior	Pitangui	Interior
Chalé	Interior	Piumhi	Interior



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO	MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO
Chapada do Norte	Interior	Planura	Interior
Chapada Gaúcha	Interior	Poço Fundo	Interior
Chiador	Interior	Poços de Caldas	Interior
Cipotânea	Interior	Pocrane	Interior
Claraval	Interior	Pompéu	Interior
Claro dos Poções	Interior	Ponte Nova	Interior
Cláudio	Interior	Ponto Chique	Interior
Coimbra	Interior	Ponto dos Volantes	Interior
Coluna	Interior	Porteirinha	Interior
Comendador Gomes	Interior	Porto Firme	Interior
Comercinho	Interior	Poté	Interior
Conceição da Aparecida	Interior	Pouso Alegre	Interior
Conceição da Barra de Minas	Interior	Pouso Alto	Interior
Conceição das Alagoas	Interior	Prados	Interior
Conceição das Pedras	Interior	Prata	Interior
Conceição de Ipanema	Interior	Pratápolis	Interior
Conceição do Mato Dentro	Interior	Pratinha	Interior
Conceição do Pará	Interior	Presidente Bernardes	Interior
Conceição do Rio Verde	Interior	Presidente Juscelino	Interior
Conceição dos Ouros	Interior	Presidente Kubitschek	Interior
Cônego Marinho	Interior	Presidente Olegário	Interior
Confin	RMBH	Prudente de Moraes	Interior
Congonhal	Interior	Quartel Geral	Interior
Congonhas	Interior	Queluzito	Interior
Congonhas do Norte	Interior	Raposos	RMBH
Conquista	Interior	Raul Soares	Interior
Conselheiro Lafaiete	Interior	Recreio	Interior
Conselheiro Pena	Interior	Reduto	Interior
Consolação	Interior	Resende Costa	Interior
Contagem	RMBH	Resplendor	Interior
Coqueiral	Interior	Ressaquinha	Interior
Coração de Jesus	Interior	Riachinho	Interior
Cordisburgo	Interior	Riacho dos Machados	Interior
Cordislândia	Interior	Ribeirão das Neves	RMBH
Corinto	Interior	Ribeirão Vermelho	Interior
Coroaci	Interior	Rio Acima	RMBH
Coromandel	Interior	Rio Casca	Interior
Coronel Fabriciano	Interior	Rio do Prado	Interior
Coronel Murta	Interior	Rio Doce	Interior
Coronel Pacheco	Interior	Rio Espera	Interior
Coronel Xavier Chaves	Interior	Rio Manso	RMBH
Córrego Danta	Interior	Rio Novo	Interior
Córrego do Bom Jesus	Interior	Rio Paranaíba	Interior
Córrego Fundo	Interior	Rio Pardo De Minas	Interior
Córrego Novo	Interior	Rio Piracicaba	Interior
Couto de Magalhães de Minas	Interior	Rio Pomba	Interior
Crisólita	Interior	Rio Preto	Interior
Cristais	Interior	Rio Vermelho	Interior
Cristália	Interior	Ritápolis	Interior
Cristiano Ottoni	Interior	Rochedo de Minas	Interior
Cristina	Interior	Rodeiro	Interior
Crucilândia	Interior	Romaria	Interior
Cruzeiro da Fortaleza	Interior	Rosário da Limeira	Interior
Cruzília	Interior	Rubelita	Interior
Cuparaque	Interior	Rubim	Interior
Curral de Dentro	Interior	Sabará	RMBH
Curvelo	Interior	Sabinópolis	Interior
Datas	Interior	Sacramento	Interior
Delfim Moreira	Interior	Salinas	Interior
Delfinópolis	Interior	Salto da Divisa	Interior
Delta	Interior	Santa Bárbara	Interior



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO	MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO
Descoberto	Interior	Santa Bárbara do Leste	Interior
Desterro de Entre Rios	Interior	Santa Bárbara do Monte Verde	Interior
Desterro do Melo	Interior	Santa Bárbara do Tugúrio	Interior
Diamantina	Interior	Santa Cruz de Minas	Interior
Diogo de Vasconcelos	Interior	Santa Cruz de Salinas	Interior
Dionísio	Interior	Santa Cruz do Escalvado	Interior
Divinésia	Interior	Santa Efigênia de Minas	Interior
Divino	Interior	Santa Fé de Minas	Interior
Divino das Laranjeiras	Interior	Santa Helena de Minas	Interior
Divinolândia de Minas	Interior	Santa Juliana	Interior
Divinópolis	Interior	Santa Luzia	RMBH
Divisa Alegre	Interior	Santa Margarida	Interior
Divisa Nova	Interior	Santa Maria de Itabira	Interior
Divisópolis	Interior	Santa Maria do Salto	Interior
Dom Bosco	Interior	Santa Maria do Suaçuí	Interior
Dom Cavati	Interior	Santa Rita de Caldas	Interior
Dom Joaquim	Interior	Santa Rita de Ibitipoca	Interior
Dom Silvério	Interior	Santa Rita de Jacutinga	Interior
Dom Viçoso	Interior	Santa Rita de Minas	Interior
Dona Eusébia	Interior	Santa Rita do Itueto	Interior
Dores de Campos	Interior	Santa Rita do Sapucaí	Interior
Dores de Guanhães	Interior	Santa Rosa da Serra	Interior
Dores do Indaiá	Interior	Santa Vitória	Interior
Dores do Turvo	Interior	Santana da Vargem	Interior
Doresópolis	Interior	Santana de Cataguases	Interior
Douradoquara	Interior	Santana de Pirapama	Interior
Durandé	Interior	Santana do Deserto	Interior
Elói Mendes	Interior	Santana do Garambéu	Interior
Engenheiro Caldas	Interior	Santana do Jacaré	Interior
Engenheiro Navarro	Interior	Santana do Manhuaçu	Interior
Entre Folhas	Interior	Santana do Paraíso	Interior
Entre Rios de Minas	Interior	Santana do Riacho	Interior
Ervália	Interior	Santana dos Montes	Interior
Esmeraldas	RMBH	Santo Antônio do Amparo	Interior
Espera Feliz	Interior	Santo Antônio do Aventureiro	Interior
Espinosa	Interior	Santo Antônio do Gramma	Interior
Espírito Santo do Dourado	Interior	Santo Antônio do Itambé	Interior
Estiva	Interior	Santo Antônio do Jacinto	Interior
Estrela Dalva	Interior	Santo Antônio do Monte	Interior
Estrela do Indaiá	Interior	Santo Antônio do Retiro	Interior
Estrela do Sul	Interior	Santo Antônio do Rio Abaixo	Interior
Eugenópolis	Interior	Santo Hipólito	Interior
Ewbank da Câmara	Interior	Santos Dumont	Interior
Extrema	Interior	São Bento Abade	Interior
Fama	Interior	São Brás do Suaçuí	Interior
Faria Lemos	Interior	São Domingos das Dores	Interior
Felício dos Santos	Interior	São Domingos do Prata	Interior
Felisburgo	Interior	São Félix de Minas	Interior
Felixlândia	Interior	São Francisco	Interior
Fernandes Tourinho	Interior	São Francisco de Paula	Interior
Ferros	Interior	São Francisco de Sales	Interior
Fervedouro	Interior	São Francisco do Glória	Interior
Florestal	RMBH	São Geraldo	Interior
Formiga	Interior	São Geraldo da Piedade	Interior
Formoso	Interior	São Geraldo do Baixio	Interior
Fortaleza de Minas	Interior	São Gonçalo do Abaeté	Interior
Fortuna de Minas	Interior	São Gonçalo do Pará	Interior
Francisco Badaró	Interior	São Gonçalo do Rio Abaixo	Interior
Francisco Dumont	Interior	São Gonçalo do Rio Preto	Interior
Francisco Sá	Interior	São Gonçalo do Sapucaí	Interior



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO	MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO
Franciscópolis	Interior	São Gotardo	Interior
Frei Gaspar	Interior	São João Batista do Glória	Interior
Frei Inocêncio	Interior	São João da Lagoa	Interior
Frei Lagonegro	Interior	São João da Mata	Interior
Fronteira	Interior	São João da Ponte	Interior
Fronteira dos Vales	Interior	São João das Missões	Interior
Fruta de Leite	Interior	São João Del-Rei	Interior
Frutal	Interior	São João do Manhuaçu	Interior
Funilândia	Interior	São João do Manteninha	Interior
Galiléia	Interior	São João do Oriente	Interior
Gameleiras	Interior	São João do Pacuí	Interior
Glaucilândia	Interior	São João do Paraíso	Interior
Goiabeira	Interior	São João Evangelista	Interior
Goianá	Interior	São João Nepomuceno	Interior
Gonçalves	Interior	São Joaquim de Bicas	RMBH
Gonzaga	Interior	São José da Barra	Interior
Gouveia	Interior	São José da Lapa	RMBH
Governador Valadares	Interior	São José da Safira	Interior
Grão Mogol	Interior	São José da Varginha	Interior
Grupiara	Interior	São José do Alegre	Interior
Guanhães	Interior	São José do Divino	Interior
Guapé	Interior	São José do Goiabal	Interior
Guaraciaba	Interior	São José do Jacuri	Interior
Guaraciama	Interior	São José do Mantimento	Interior
Guaranésia	Interior	São Lourenço	Interior
Guarani	Interior	São Miguel do Anta	Interior
Guarará	Interior	São Pedro da União	Interior
Guarda-Mor	Interior	São Pedro do Suaçuí	Interior
Guaxupé	Interior	São Pedro dos Ferros	Interior
Guidoval	Interior	São Romão	Interior
Guimarânia	Interior	São Roque de Minas	Interior
Guiricema	Interior	São Sebastião da Bela Vista	Interior
Gurinhata	Interior	São Sebastião da Vargem Alegre	Interior
Heliódora	Interior	São Sebastião do Anta	Interior
Iapu	Interior	São Sebastião do Maranhão	Interior
Ibertioga	Interior	São Sebastião do Oeste	Interior
Ibiá	Interior	São Sebastião do Paraíso	Interior
Ibiaí	Interior	São Sebastião do Rio Preto	Interior
Ibiracatu	Interior	São Sebastião do Rio Verde	Interior
Ibiraci	Interior	São Thomé das Letras	Interior
Ibirité	RMBH	São Tiago	Interior
Ibitiúra de Minas	Interior	São Tomás de Aquino	Interior
Ibituruna	Interior	São Vicente de Minas	Interior
Icaraí de Minas	Interior	Sapucai-Mirim	Interior
Igarapé	RMBH	Sardoá	Interior
Igaratinga	Interior	Sarzedo	RMBH
Iguatama	Interior	Sem-Peixe	Interior
Ijaci	Interior	Senador Amaral	Interior
Ilícinea	Interior	Senador Cortes	Interior
Imbé de Minas	Interior	Senador Firmino	Interior
Inconfidentes	Interior	Senador José Bento	Interior
Indaiabira	Interior	Senador Modestino Gonçalves	Interior
Indianópolis	Interior	Senhora de Oliveira	Interior
Ingaí	Interior	Senhora do Porto	Interior
Inhapim	Interior	Senhora dos Remédios	Interior
Inhaúma	Interior	Sericita	Interior
Inimutaba	Interior	Seritinga	Interior
Ipaba	Interior	Serra Azul de Minas	Interior
Ipanema	Interior	Serra da Saudade	Interior
Ipatinga	Interior	Serra do Salitre	Interior
Ipiacu	Interior	Serra dos Aimorés	Interior



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO	MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO
Ipuiúna	Interior	Serrania	Interior
Iraí de Minas	Interior	Serranópolis de Minas	Interior
Itabira	Interior	Serranos	Interior
Itabirinha	Interior	Serro	Interior
Itabirito	Interior	Sete lagoas	Interior
Itacambira	Interior	Setubinha	Interior
Itacarambi	Interior	Silveirânia	Interior
Itaguara	RMBH	Silvianópolis	Interior
Itaipé	Interior	Simão Pereira	Interior
Itajubá	Interior	Simonésia	Interior
Itamarandiba	Interior	Sobralia	Interior
Itamarati de Minas	Interior	Soledade de Minas	Interior
Itambacuri	Interior	Tabuleiro	Interior
Itambé do Mato Dentro	Interior	Taiobeiras	Interior
Itamogi	Interior	Taparuba	Interior
Itamonte	Interior	Tapira	Interior
Itanhandu	Interior	Tapiraí	Interior
Itanhomi	Interior	Taquaraçu de Minas	RMBH
Itaobim	Interior	Tarumirim	Interior
Itapagipe	Interior	Teixeiras	Interior
Itapecerica	Interior	Teófilo Otoni	Interior
Itapeva	Interior	Timóteo	Interior
Itatiaiuçu	RMBH	Tiradentes	Interior
Itaú de Minas	Interior	Tiros	Interior
Itaúna	Interior	Tocantins	Interior
Itaverava	Interior	Tocos do Moji	Interior
Itinga	Interior	Toledo	Interior
Itueta	Interior	Tombos	Interior
Ituiutaba	Interior	Três Corações	Interior
Itumirim	Interior	Três Marias	Interior
Iturama	Interior	Três Pontas	Interior
Itutinga	Interior	Tumiritinga	Interior
Jaboticatubas	RMBH	Tupaciguara	Interior
Jacinto	Interior	Turmalina	Interior
Jacuí	Interior	Turvolândia	Interior
Jacutinga	Interior	Ubá	Interior
Jaguaraçu	Interior	Ubaí	Interior
Jaíba	Interior	Ubaporanga	Interior
Jampruca	Interior	Uberaba	Interior
Janaúba	Interior	Uberlândia	Interior
Januária	Interior	Umburatiba	Interior
Japaraíba	Interior	Unaí	Interior
Japonvar	Interior	União de Minas	Interior
Jeceaba	Interior	Uruana de Minas	Interior
Jenipapo de Minas	Interior	Urucânia	Interior
Jequeri	Interior	Urucuia	Interior
Jequitaí	Interior	Vargem Alegre	Interior
Jequitibá	Interior	Vargem Bonita	Interior
Jequitinhonha	Interior	Vargem Grande do Rio Pardo	Interior
Jesuânia	Interior	Varginha	Interior
Joáima	Interior	Varjão de Minas	Interior
Joanésia	Interior	Várzea da Palma	Interior
João Monlevade	Interior	Varzelândia	Interior
João Pinheiro	Interior	Vazante	Interior
Joaquim Felício	Interior	Verdelândia	Interior
Jordânia	Interior	Veredinha	Interior
José Gonçalves de Minas	Interior	Veríssimo	Interior
José Raydan	Interior	Vermelho Novo	Interior
Josenópolis	Interior	Vespasiano	RMBH
Juatuba	RMBH	Viçosa	Interior
Juiz de Fora	Interior	Vieiras	Interior



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO	MUNICÍPIOS	LOCALIZAÇÃO
Juramento	Interior	Virgem da Lapa	Interior
Juruaia	Interior	Virgínia	Interior
Juvenília	Interior	Virginópolis	Interior
Ladainha	Interior	Virgolândia	Interior
Lagamar	Interior	Visconde do Rio Branco	Interior
Lagoa da Prata	Interior	Volta Grande	Interior
Lagoa dos Patos	Interior	Wenceslau Braz	Interior
Lagoa Dourada	Interior		



ANEXO V – LISTAGEM DAS LOCALIDADES SEDES

Nº	MUNICÍPIOS	Nº	MUNICÍPIOS
1	Almenara	24	Montes Claros
2	Araçuaí	25	Muriae
3	Barbacena	26	Nova Era
4	Belo Horizonte	27	Ouro Preto
5	Campo Belo	28	Paracatu
6	Carangola	29	Pará de Minas
7	Caratinga	30	Passos
8	Caxambu	31	Patos de Minas
9	Conselheiro Lafaiete	32	Patrocínio
10	Coronel Fabriciano	33	Pirapora
11	Curvelo	34	Poços de Caldas
12	Diamantina	35	Ponte Nova
13	Divinópolis	36	Pouso Alegre
14	Governador Valadares	37	São João Del Rei
15	Guanhães	38	São Sebastião do Paraíso
16	Itajubá	39	Sete Lagoas
17	Ituiutaba	40	Teófilo Otoni
18	Janaúba	41	Ubá
19	Januária	42	Uberaba
20	Juiz de Fora	43	Uberlândia
21	Leopoldina	44	Unaí
22	Manhuaçu	45	Varginha
23	Monte Carmelo		



**ANEXO VI – LISTAGEM DOS MUNICÍPIOS DA REGIÃO
METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE**

Nº	MUNICÍPIOS	Nº	MUNICÍPIOS
1	Baldim	18	Mário Campos
2	Belo Horizonte	19	Mateus Leme
3	Betim	20	Matozinhos
4	Brumadinho	21	Nova Lima
5	Caeté	22	Nova União
6	Capim Branco	23	Pedro Leopoldo
7	Confins	24	Raposos
8	Contagem	25	Ribeirão da Neves
9	Esmeraldas	26	Rio Acima
10	Florestal	27	Rio Manso
11	Ibirité	28	Sabará
12	Igarapé	29	Santa Luzia
13	Itaguara	30	São Joaquim de Bicas
14	Itatiaiuçu	31	São José da Lapa
15	Jaboticatubas	32	Sarzedo
16	Juatuba	33	Taquaraçu de Minas
17	Lagoa Santa	34	Vespasiano

ANEXO VII – DESCRIÇÃO DOS PARQUES TECNOLÓGICOS

DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA CA

Os diferentes serviços e órgãos/entidades do Estado suportados pela rede Multisserviços digital são segregados através de redes lógicas virtuais (através de VLANs e VRF) e do estabelecimento de prioridades de serviços (QoS), o que garante a autonomia e especificidade de cada órgão/entidade, bem como a qualidade dos serviços prestados, principalmente no que diz respeito aos serviços de telefonia.

Com o objetivo de racionalizar o custo total de operação da família de serviços, sem prejuízo à qualidade dos serviços prestados, estabeleceu-se a convergência total de rede de dados e voz, através da utilização de telefonia IP em 100% das instalações. Além disso, para os locais onde há um ponto de dados ativo (estação de trabalho), o telefone IP está ligado em série com o mesmo, através do *mini-switch* embarcado, compartilhando a mesma porta do *switch* da sala de telecom. O telefone IP destinado para esta aplicação tem *mini-switch Gigabit* com funcionalidade de QoS no próprio aparelho.

A solução de infraestrutura de rede e telecomunicações abrange todo o complexo de edificações da Cidade Administrativa, provendo amplo acesso à rede local, à rede externa (WAN) e aos servidores corporativos, por todo o ambiente do empreendimento.

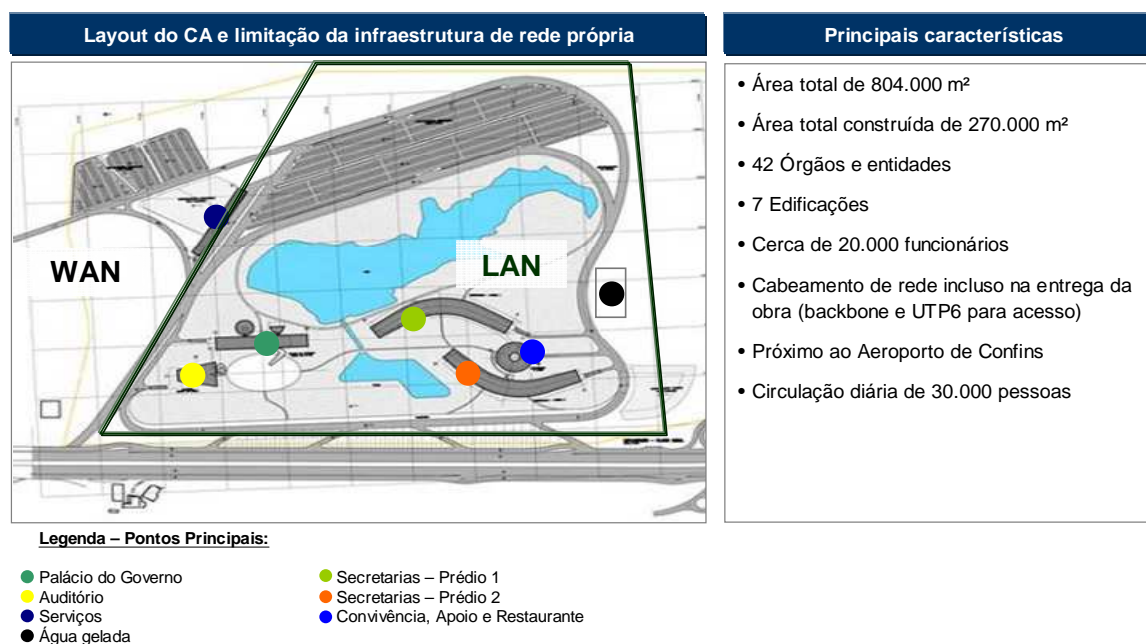


Figura 2 – Layout geral da Cidade Administrativa Presidente Tancredo Neves



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

A CA será composta por sete edificações, sendo elas a Sede do Governo, local de trabalho de cerca de 500 (quinhentas) pessoas, o Auditório com capacidade para 500 (quinhentas) pessoas, as Secretarias 1 e 2, local de trabalho de cerca de cerca de 17.000 (dezessete mil) pessoas, Central de Água Gelada, que abrigará apenas equipamentos de rede e do sistema de ar condicionado central, o prédio de Serviços, local de trabalho de cerca de 500 (quinhentas) pessoas e o Centro de Convivência, local que abrigará diversos estabelecimentos e proverá alguns serviços às pessoas alocadas na CA.

A implantação do modelo de operação de Rede e Telecomunicações da Cidade Administrativa se suporta em alguns requerimentos, citados abaixo:

- Volumetria média de aproximadamente 9.000 (nove mil) chamados abertos ao mês no período entre Jul/2012 a Jun/2013, sendo:

MÊS/ANO	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	TOTAL
07/2012	3687	2318	4219	10.224
08/2012	3282	2623	4505	10.410
09/2012	2868	2158	3453	8.479
10/2012	3222	2584	3723	9.529
11/2012	2499	2129	3087	7.715
12/2012	2351	1589	2571	6.511
01/2013	3086	1997	3700	8.783
02/2013	3027	2129	4017	9.173
03/2013	3007	2068	3499	8.574
04/2013	3538	3498	3642	10.678
05/2013	3086	2360	3258	8.704
MÉDIA				8.852

- Aproximadamente 17.000 (dezessete mil) servidores públicos (usuários);
- 10.000 (dez mil) frequentadores (alguns deles com acesso à rede de visitantes);
- Solução única de rede Multisserviços;
- Segmentação da rede em VLANs por tipo de serviço e por grupo de usuários (ex.: órgãos/entidades, voz, dados, câmeras de segurança, etc.);
- Utilização de QoS para priorizar tipo de serviço;
- Rede cabeada e *Wireless* por toda a CA;
- Cabeamento de fibra ótica e UTP CAT 6 já presentes no escopo da obra;
- Interface WAN e LAN através de dois pontos (prédio de Serviços e Água gelada);



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Implantação de *no-breaks* nas salas de telecomunicações dos prédios, suportando todos os equipamentos de TIC (garantindo a disponibilidade do serviço);
- Sistemas de segurança suportados na infraestrutura de rede;
- Telefonia 100% IP;
- Aproximadamente 2.400 (dois mil e quatrocentos) troncos com a RTPC, ou 80 (oitenta) *links* E1 (premissa de 0,20 canais simultâneos de voz com a rede pública);
- 2 links de dados dedicados de 1 MB contratados pelo atual fornecedor do Service Desk;
- Aproximadamente 15.000 (quinze mil) computadores pessoais;
- Aproximadamente 450 (quatrocentos e cinquenta) impressoras;
- Aproximadamente 180 (cento e oitenta) usuários pertencentes ao grupo prioritário;
- Aproximadamente 12.000 (doze mil) ramais/aparelhos telefônicos;
- Possibilidade de entroncamento IP ou E1 com a rede pública de telefonia;
- Equipamentos com possibilidade de futuras expansões;
- *Racks* padrão de 19" já inclusos na entrega da obra;
- *Slot* padrão de 3U disponíveis nos *racks*.

Estão projetados para todos os pontos críticos equipamentos replicados, de forma a garantir a operação dentro dos mais altos níveis de segurança. Na mesma linha, a rede elétrica da CAMG é de altíssima confiabilidade, com disponibilidade de 100% garantida pela empresa distribuidora de energia elétrica.

- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	17.000	0	0
Suporte Local – Interior	0	0	0
Suporte Local – RMBH	0	0	0
Suporte Local – CA	17.000	0	0



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Formação da Equipe Técnica do atual fornecedor do serviço de Service Desk na Cidade Administrativa:
 - ◆ 01 coordenador;
 - ◆ 08 técnicos de atendimento e suporte remoto;
 - ◆ 27 técnicos de atendimento local.



DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA SEE

Abaixo é apresentado o quantitativo de equipamentos pertencentes ao Parque Tecnológico da Secretaria de Estado de Educação, distribuídos por localidade no Estado de Minas Gerais. O quantitativo total refere-se a microcomputadores e notebooks instalados:

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
20	ABADIA DOS DOURADOS	28	LAGOA FORMOSA
81	ABAETÉ	20	LAGOA GRANDE
131	ABRE CAMPO	72	LAGOA SANTA
44	ACAIACA	75	LAJINHA
52	AÇUCENA	71	LAMBARI
96	ÁGUA BOA	40	LAMIM
21	ÁGUA COMPRIDA	32	LARANJAL
2	AGUANIL	6	LASSANCE
54	ÁGUAS FORMOSAS	186	LAVRAS
69	ÁGUAS VERMELHAS	20	LEANDRO FERREIRA
151	AIMORÉS	48	LEME DO PRADO
40	AIURUOCA	111	LEOPOLDINA
4	ALAGOA	20	LIBERDADE
2	ALBERTINA	77	LIMA DUARTE
21	ALÉM PARAÍBA	26	LIMEIRA DO OESTE
178	ALFENAS	2	LONTRA
2	ALFREDO VASCONCELOS	2	LUISBURGO
153	ALMENARA	20	LUISLÂNDIA
12	ALPERCATA	38	LUMINÁRIAS
72	ALPINÓPOLIS	85	LUZ
50	ALTEROSA	14	MACHACALIS
12	ALTO CAPARAÓ	114	MACHADO
91	ALTO JEQUITIBÁ	2	MADRE DE DEUS DE MINAS
15	ALTO RIO DOCE	161	MALACACHETA
12	ALVARENGA	2	MAMONAS
86	ALVINÓPOLIS	87	MANGA
13	ALVORADA DE MINAS	294	MANHUAÇU
2	AMPARO DO SERRA	84	MANHUMIRIM
98	ANDRADAS	88	MANTENA
19	ANDRELÂNDIA	72	MAR DE ESPANHA



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
24	ANGELÂNDIA	20	MARAVILHAS
35	ANTÔNIO CARLOS	82	MARIA DA FÉ
61	ANTÔNIO DIAS	150	MARIANA
12	ANTÔNIO PRADO DE MINAS	12	MARILAC
2	ARAÇAI	14	MÁRIO CAMPOS
12	ARACITABA	20	MARIPÁ DE MINAS
174	ARAÇUAÍ	6	MARLIERIA
407	ARAGUARI	20	MARMELÓPOLIS
20	ARANTINA	34	MARTINHO CAMPOS
26	ARAPONGA	22	MARTINS SOARES
12	ARAPORÃ	47	MATA VERDE
2	ARAPUÁ	22	MATERLÂNDIA
20	ARAÚJOS	78	MATEUS LEME
340	ARAXÁ	20	MATHIAS LOBATO
20	ARCEBURGO	12	MATIAS BARBOSA
110	ARCOS	10	MATIAS CARDOSO
46	AREADO	96	MATIPÓ
40	ARGIRITA	70	MATO VERDE
2	ARICANDUVA	91	MATOSINHOS
74	ARINOS	9	MATUTINA
66	ASTOLFO DUTRA	2	MEDEIROS
85	ATALÉIA	107	MEDINA
2	AUGUSTO DE LIMA	6	MENDES PIMENTEL
60	BAEPENDI	2	MERCÊS
16	BALDIM	47	MESQUITA
85	BAMBUÍ	137	MINAS NOVAS
20	BANDEIRA	20	MINDURI
20	BANDEIRA DO SUL	23	MIRABELA
58	BARÃO DE COCAIS	18	MIRADOURO
32	BARÃO DE MONTE ALTO	65	MIRAÍ
172	BARBACENA	14	MIRAVÂNIA
45	BARRA LONGA	20	MOEDA
97	BARROSO	39	MOEMA
62	BELA VISTA DE MINAS	51	MONJOLOS
2	BELMIRO BRAGA	68	MONSENHOR PAULO
3342	BELO HORIZONTE	114	MONTALVÂNIA
20	BELO ORIENTE	111	MONTE ALEGRE DE MINAS
20	BELO VALE	109	MONTE AZUL



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
90	BERILO	40	MONTE BELO
14	BERIZAL	262	MONTE CARMELO
32	BERTÓPOLIS	2	MONTE FORMOSO
255	BETIM	70	MONTE SANTO DE MINAS
2	BIAS FORTES	38	MONTE SIÃO
35	BICAS	475	MONTES CLAROS
2	BIQUINHAS	6	MONTEZUMA
172	BOA ESPERANÇA	20	MORADA NOVA DE MINAS
20	BOCAINA DE MINAS	2	MORRO DA GARÇA
103	BOCAIUVA	22	MORRO DO PILAR
221	BOM DESPACHO	2	MUNHOZ
18	BOM JARDIM DE MINAS	401	MURIAÉ
12	BOM JESUS DA PENHA	240	MUTUM
48	BOM JESUS DO AMPARO	68	MUZAMBINHO
69	BOM JESUS DO GALHO	2	NACIP RAYDAN
12	BOM REPOUSO	219	NANUQUE
76	BOM SUCESSO	2	NAQUE
3	BONFIM	12	NATALÂNDIA
46	BONFINÓPOLIS DE MINAS	40	NATÉRCIA
58	BONITO DE MINAS	8	NAZARENO
27	BORDA DA MATA	95	NEPOMUCENO
114	BOTELHOS	16	NINHEIRA
57	BOTUMIRIM	22	NOVA BELÉM
42	BRÁS PIRES	86	NOVA ERA
40	BRASILÂNDIA DE MINAS	79	NOVA LIMA
148	BRASÍLIA DE MINAS	2	NOVA MÓDICA
54	BRAUNAS	38	NOVA PONTE
70	BRAZÓPOLIS	10	NOVA PORTEIRINHA
52	BRUMADINHO	70	NOVA RESENDE
24	BUENO BRANDÃO	129	NOVA SERRANA
40	BUENÓPOLIS	44	NOVA UNIÃO
17	BUGRE	201	NOVO CRUZEIRO
78	BURITIS	36	NOVO ORIENTE DE MINAS
117	BURITIZEIRO	40	NOVORIZONTE
29	CABECEIRA GRANDE	27	OLARIA
50	CABO VERDE	2	OLHOS D'ÁGUA
18	CACHOEIRA DA PRATA	20	OLÍMPIO NORONHA
53	CACHOEIRA DE MINAS	100	OLIVEIRA



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
13	CACHOEIRA DE PAJEÚ	4	OLIVEIRA FORTES
2	CACHOEIRA DOURADA	17	ONÇA DE PITANGUI
22	CAETANÓPOLIS	20	ORATÓRIOS
104	CAETÉ	12	ORIZÂNIA
2	CAIANA	85	OURO BRANCO
20	CAJURI	131	OURO FINO
104	CALDAS	228	OURO PRETO
12	CAMACHO	32	OURO VERDE DE MINAS
74	CAMANDUCAIA	26	PADRE CARVALHO
66	CAMBUÍ	114	PADRE PARAÍSO
71	CAMBUQUIRA	2	PAI PEDRO
2	CAMPANÁRIO	12	PAINEIRAS
87	CAMPANHA	47	PAINS
72	CAMPESTRE	2	PAIVA
99	CAMPINA VERDE	49	PALMA
2	CAMPO AZUL	12	PALMÓPOLIS
190	CAMPO BELO	18	PAPAGAIOS
14	CAMPO DO MEIO	424	PARÁ DE MINAS
13	CAMPO FLORIDO	307	PARACATU
61	CAMPOS ALTOS	86	PARAGUAÇU
153	CAMPOS GERAIS	70	PARAISÓPOLIS
30	CANA VERDE	84	PARAOPEBA
25	CANAÃ	96	PASSA QUATRO
68	CANÁPOLIS	20	PASSA TEMPO
16	CANDEIAS	2	PASSA VINTE
2	CANTAGALO	18	PASSABÉM
12	CAPARAÓ	331	PASSOS
20	CAPELA NOVA	2	PATIS
107	CAPELINHA	280	PATOS DE MINAS
2	CAPETINGA	409	PATROCÍNIO
24	CAPIM BRANCO	2	PATROCÍNIO DO MURIAÉ
50	CAPINÓPOLIS	46	PAULA CÂNDIDO
32	CAPITÃO ANDRADE	22	PAULISTAS
71	CAPITÃO ENÉAS	16	PAVÃO
60	CAPITÓLIO	66	PEÇANHA
8	CAPUTIRA	130	PEDRA AZUL
29	CARAÍ	2	PEDRA BONITA
2	CARANAÍBA	2	PEDRA DO ANTA



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
30	CARANDAÍ	29	PEDRA DO INDAIÁ
190	CARANGOLA	2	PEDRA DOURADA
372	CARATINGA	68	PEDRALVA
52	CARBONITA	24	PEDRAS DE MARIA DA CRUZ
22	CAREAÇU	20	PEDRINÓPOLIS
55	CARLOS CHAGAS	96	PEDRO LEOPOLDO
12	CARMÉSIA	22	PEDRO TEIXEIRA
32	CARMO DA CACHOEIRA	2	PEQUERI
2	CARMO DA MATA	20	PEQUI
33	CARMO DE MINAS	40	PERDIGÃO
75	CARMO DO CAJURU	87	PERDIZES
63	CARMO DO PARANAÍBA	67	PERDÕES
105	CARMO DO RIO CLARO	12	PERIQUITO
42	CARMÓPOLIS DE MINAS	2	PESCADOR
30	CARNEIRINHO	2	PIAU
12	CARRANCAS	2	PIEDADE DE CARATINGA
2	CARVALHÓPOLIS	20	PIEDADE DE PONTE NOVA
12	CARVALHOS	2	PIEDADE DO RIO GRANDE
20	CASA GRANDE	20	PIEDADE DOS GERAIS
2	CASCALHO RICO	12	PIMENTA
50	CÁSSIA	2	PINGO D' ÁGUA
181	CATAGUASES	39	PINTÓPOLIS
2	CATAS ALTAS	20	PIRACEMA
4	CATAS ALTAS DA NORUEGA	2	PIRAJUBA
32	CATUJI	132	PIRANGA
34	CATUTI	2	PIRANGUÇU
78	CAXAMBU	26	PIRANGUINHO
2	CEDRO DO ABAETÉ	20	PIRAPETINGA
29	CENTRAL DE MINAS	110	PIRAPORA
70	CENTRALINA	34	PIRAÚBA
2	CHÁCARA	197	PITANGUI
69	CHALÉ	99	PIUMHI
73	CHAPADA DO NORTE	38	PLANURA
9	CHAPADA GAUCHA	62	POÇO FUNDO
8	CHIADOR	156	POÇOS DE CALDAS
20	CIPOTÂNEA	52	POCRANE
12	CLARAVAL	94	POMPÉU
15	CLARO DOS POÇOS	210	PONTE NOVA



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
81	CLÁUDIO	20	PONTO CHIQUE
12	COIMBRA	47	PONTO DOS VOLANTES
46	COLUNA	125	PORTEIRINHA
27	COMENDADOR GOMES	59	PORTO FIRME
14	COMERCINHO	80	POTÉ
16	CONCEIÇÃO DA APARECIDA	132	POUSO ALEGRE
18	CONCEIÇÃO DA BARRA DE MINAS	32	POUSO ALTO
38	CONCEIÇÃO DAS ALAGOAS	12	PRADOS
2	CONCEIÇÃO DAS PEDRAS	88	PRATA
20	CONCEIÇÃO DE IPANEMA	45	PRATÁPOLIS
114	CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO	21	PRATINHA
16	CONCEIÇÃO DO PARÁ	10	PRESIDENTE BERNARDES
34	CONCEIÇÃO DO RIO VERDE	2	PRESIDENTE JUSCELINO
38	CONCEIÇÃO DOS OUROS	2	PRESIDENTE KUBITSCHKE
34	CÔNEGO MARINHO	104	PRESIDENTE OLEGÁRIO
2	CONFINS	38	PRUDENTE DE MORAIS
32	CONGONHAL	2	QUARTEL GERAL
145	CONGONHAS	12	QUELUZITO
2	CONGONHAS DO NORTE	34	RAPOSOS
20	CONQUISTA	143	RAUL SOARES
384	CONSELHEIRO LAFAIETE	47	RECREIO
80	CONSELHEIRO PENA	11	REDUTO
20	CONSOLAÇÃO	11	RESENDE COSTA
576	CONTAGEM	31	RESPLENDOR
78	COQUEIRAL	20	RESSAQUINHA
151	CORAÇÃO DE JESUS	42	RIACHINHO
38	CORDISBURGO	2	RIACHO DOS MACHADOS
2	CORDISLÂNDIA	462	RIBEIRÃO DAS NEVES
40	CORINTO	2	RIBEIRÃO VERMELHO
17	COROACI	40	RIO ACIMA
271	COROMANDEL	26	RIO CASCA
309	CORONEL FABRICIANO	50	RIO DO PRADO
24	CORONEL MURTA	2	RIO DOCE
2	CORONEL PACHECO	74	RIO ESPERA
2	CORONEL XAVIER CHAVES	3	RIO MANSO
2	CÓRREGO DANTA	55	RIO NOVO
2	CÓRREGO DO BOM JESUS	14	RIO PARANAÍBA
32	CÓRREGO FUNDO	76	RIO PARDO DE MINAS



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
20	CÓRREGO NOVO	95	RIO PIRACICABA
42	COUTO DE MAGALHÃES DE MINAS	24	RIO POMBA
2	CRISÓLITA	40	RIO PRETO
12	CRISTAIS	48	RIO VERMELHO
2	CRISTÁLIA	12	RITÁPOLIS
20	CRISTIANO OTONI	4	ROCHEDO DE MINAS
26	CRISTINA	12	RODEIRO
20	CRUCILÂNDIA	26	ROMARIA
2	CRUZEIRO DA FORTALEZA	22	ROSÁRIO DA LIMEIRA
74	CRUZÍLIA	27	RUBELITA
47	CUPARAQUE	36	RUBIM
4	CURRAL DE DENTRO	225	SABARÁ
247	CURVELO	86	SABINÓPOLIS
4	DATAS	86	SACRAMENTO
59	DELFINÓPOLIS	176	SALINAS
22	DELFINÓPOLIS	22	SALTO DA DIVISA
3	DELTA	62	SANTA BÁRBARA
20	DESCOBERTO	20	SANTA BÁRBARA DO LESTE
104	DESTERRO DE ENTRE RIOS	4	SANTA BÁRBARA DO MONTE VERDE
2	DESTERRO DO MELO	2	SANTA BÁRBARA DO TUGÚRIO
360	DIAMANTINA	12	SANTA CRUZ DE MINAS
12	DIOGO DE VASCONCELOS	2	SANTA CRUZ DE SALINAS
21	DIONÍSIO	20	SANTA CRUZ DO ESCALVADO
20	DIVINÉSIA	2	SANTA EFIGÊNIA DE MINAS
40	DIVINO	20	SANTA FÉ DE MINAS
25	DIVINO DAS LARANJEIRAS	28	SANTA HELENA DE MINAS
2	DIVINOLÂNDIA DE MINAS	8	SANTA JULIANA
557	DIVINÓPOLIS	137	SANTA LUZIA
2	DIVISA ALEGRE	39	SANTA MARGARIDA
12	DIVISA NOVA	24	SANTA MARIA DE ITABIRA
24	DIVISÓPOLIS	2	SANTA MARIA DO SALTO
2	DOM BOSCO	138	SANTA MARIA DO SUAÇUÍ
2	DOM CAVATI	47	SANTA RITA DE CALDAS
44	DOM JOAQUIM	2	SANTA RITA DE IBITIPOCA
20	DOM SILVÉRIO	20	SANTA RITA DE JACUTINGA
2	DOM VIÇOSO	12	SANTA RITA DE MINAS
34	DONA EUZÉBIA	14	SANTA RITA DO ITUETO
12	DORES DE CAMPOS	92	SANTA RITA DO SAPUCAÍ



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
14	DORES DE GUANHÃES	2	SANTA ROSA DA SERRA
42	DORES DO INDAIÁ	96	SANTA VITÓRIA
40	DORES DO TURVO	74	SANTANA DA VARGEM
20	DORESÓPOLIS	22	SANTANA DE CATAGUASES
2	DOURADOQUARA	38	SANTANA DE PIRAPAMA
14	DURANDÉ	22	SANTANA DO DESERTO
72	ELÓI MENDES	20	SANTANA DO GARAMBÉU
38	ENGENHEIRO CALDAS	12	SANTANA DO JACARÉ
26	ENGENHEIRO NAVARRO	36	SANTANA DO MANHUAÇU
12	ENTRE FOLHAS	107	SANTANA DO PARAÍSO
124	ENTRE RIOS DE MINAS	24	SANTANA DO RIACHO
76	ERVÁLIA	2	SANTANA DOS MONTES
97	ESMERALDAS	52	SANTO ANTÔNIO DO AMPARO
160	ESPERA FELIZ	2	SANTO ANTÔNIO DO AVENTUREIRO
148	ESPINOSA	2	SANTO ANTÔNIO DO GRAMA
2	ESPÍRITO SANTO DO DOURADO	2	SANTO ANTÔNIO DO ITAMBÉ
14	ESTIVA	68	SANTO ANTÔNIO DO JACINTO
12	ESTRELA DALVA	109	SANTO ANTÔNIO DO MONTE
20	ESTRELA DO INDAIÁ	6	SANTO ANTÔNIO DO RETIRO
38	ESTRELA DO SUL	2	SANTO ANTÔNIO DO RIO ABAIXO
45	EUGENÓPOLIS	7	SANTO HIPÓLITO
12	EWBANK DA CÂMARA	279	SANTOS DUMONT
56	EXTREMA	40	SÃO BENTO ABADE
2	FAMA	2	SÃO BRÁS DO SUAÇUÍ
22	FARIA LEMOS	20	SÃO DOMINGOS DAS DORES
2	FELÍCIO DOS SANTOS	102	SÃO DOMINGOS DO PRATA
18	FELISBURGO	2	SÃO FÉLIX DE MINAS
8	FELIXLÂNDIA	273	SÃO FRANCISCO
20	FERNANDES TOURINHO	12	SÃO FRANCISCO DE PAULA
118	FERROS	13	SÃO FRANCISCO DE SALES
59	FERVEDOURO	12	SÃO FRANCISCO DO GLÓRIA
38	FLORESTAL	64	SÃO GERALDO
158	FORMIGA	2	SÃO GERALDO DA PIEDADE
34	FORMOSO	2	SÃO GERALDO DO BAIXIO
20	FORTALEZA DE MINAS	2	SÃO GONÇALO DO ABAETÉ
2	FORTUNA DE MINAS	40	SÃO GONÇALO DO PARÁ
37	FRANCISCO BADARÓ	20	SÃO GONÇALO DO RIO ABAIXO
22	FRANCISCO DUMONT	18	SÃO GONÇALO DO RIO PRETO



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
118	FRANCISCO SÁ	93	SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ
29	FRANCISCÓPOLIS	129	SÃO GOTARDO
2	FREI GASPAR	20	SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA
30	FREI INOCÊNCIO	2	SÃO JOÃO DA LAGOA
2	FREI LAGONEGRO	2	SÃO JOÃO DA MATA
18	FRONTEIRA	62	SÃO JOÃO DA PONTE
12	FRONTEIRA DOS VALES	77	SÃO JOÃO DAS MISSÕES
3	FRUTA DE LEITE	336	SÃO JOÃO DEL REI
142	FRUTAL	17	SÃO JOÃO DO MANHUAÇU
24	FUNILÂNDIA	17	SÃO JOÃO DO MANTENINHA
50	GALILÉIA	41	SÃO JOÃO DO ORIENTE
20	GAMELEIRAS	17	SÃO JOÃO DO PACUÍ
37	GLAUCILÂNDIA	70	SÃO JOÃO DO PARAÍSO
2	GOIABEIRA	113	SÃO JOÃO EVANGELISTA
2	GOIANÁ	99	SÃO JOÃO NEPOMUCENO
20	GONÇALVES	80	SÃO JOAQUIM DE BICAS
34	GONZAGA	32	SÃO JOSÉ DA BARRA
84	GOUVEIA	33	SÃO JOSÉ DA LAPA
660	GOVERNADOR VALADARES	35	SÃO JOSÉ DA SAFIRA
46	GRÃO MOGOL	2	SÃO JOSÉ DA VARGINHA
20	GRUPIARA	20	SÃO JOSÉ DO ALEGRE
185	GUANHÃES	2	SÃO JOSÉ DO DIVINO
38	GUAPÉ	39	SÃO JOSÉ DO GOIABAL
74	GUARACIABA	37	SÃO JOSÉ DO JACURI
2	GUARACIAMA	2	SÃO JOSÉ DO MANTIMENTO
46	GUARANÉSIA	100	SÃO LOURENÇO
42	GUARANI	35	SÃO MIGUEL DO ANTA
27	GUARARÁ	2	SÃO PEDRO DA UNIÃO
26	GUARDA-MOR	32	SÃO PEDRO DO SUAÇUÍ
90	GUAXUPÉ	39	SÃO PEDRO DOS FERROS
26	GUIDOVAL	10	SÃO ROMÃO
40	GUIMARANIA	48	SÃO ROQUE DE MINAS
86	GUIRICEMA	2	SÃO SEBASTIÃO DA BELA VISTA
22	GURINHATÃ	2	SÃO SEBASTIÃO DA VARGEM ALEGRE
22	HELIODORA	20	SÃO SEBASTIÃO DO ANTA
24	IAPU	105	SÃO SEBASTIÃO DO MARANHÃO
2	IBERTIOGA	2	SÃO SEBASTIÃO DO OESTE
63	IBIÁ	214	SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
31	IBIAÍ	12	SÃO SEBASTIÃO DO RIO PRETO
23	IBIRACATU	15	SÃO SEBASTIÃO DO RIO VERDE
42	IBIRACI	17	SÃO THOMÉ DAS LETRAS
198	IBIRITÉ	76	SÃO TIAGO
2	IBITIURA DE MINAS	12	SÃO TOMÁS DE AQUINO
2	IBITURUNA	22	SÃO VICENTE DE MINAS
46	ICARAÍ DE MINAS	12	SAPUCAÍ-MIRIM
111	IGARAPÉ	2	SARDOÁ
22	IGARATINGA	4	SARZEDO
12	IGUATAMA	2	SEM PEIXE
19	IJACI	22	SENADOR AMARAL
58	ILICÍNEA	4	SENADOR CORTES
2	IMBÉ DE MINAS	20	SENADOR FIRMINO
2	INCONFIDENTES	2	SENADOR JOSÉ BENTO
45	INDAIABIRA	38	SENADOR MODESTINO GONÇALVES
2	INDIANÓPOLIS	58	SENHORA DE OLIVEIRA
2	INGAÍ	2	SENHORA DO PORTO
181	INHAPIM	42	SENHORA DOS REMÉDIOS
2	INHAÚMA	12	SERICITA
20	INIMUTABA	20	SERITINGA
54	IPABA	6	SERRA AZUL DE MINAS
72	IPANEMA	11	SERRA DO SALITRE
447	IPATINGA	58	SERRA DOS AIMORÉS
2	IPIAÇU	12	SERRANIA
22	IPUIUNA	2	SERRANÓPOLIS DE MINAS
20	IRAÍ DE MINAS	20	SERRANOS
187	ITABIRA	141	SERRO
32	ITABIRINHA	305	SETE LAGOAS
94	ITABIRITO	68	SETUBINHA
41	ITACAMBIRA	2	SILVEIRÂNIA
34	ITACARAMBI	2	SILVIANÓPOLIS
54	ITAGUARA	4	SIMÃO PEREIRA
40	ITAIPÉ	52	SIMONÉSIA
299	ITAJUBÁ	8	SOBRÁLIA
184	ITAMARANDIBA	13	SOLEDADE DE MINAS
2	ITAMARATI DE MINAS	2	TABULEIRO
157	ITAMBACURI	122	TAIOBEIRAS
18	ITAMBÉ DO MATO DENTRO	2	TAPARUBA



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
50	ITAMOGI	2	TAPIRA
12	ITAMONTE	2	TAPIRAÍ
32	ITANHANDU	20	TAQUARAÇU DE MINAS
100	ITANHOMI	144	TARUMIRIM
75	ITAOBIM	85	TEIXEIRAS
77	ITAPAGIPE	505	TEÓFILO OTONI
97	ITAPECERICA	268	TIMÓTEO
22	ITAPEVA	2	TIRADENTES
20	ITATIAIUÇU	12	TIROS
2	ITAÚ DE MINAS	64	TOCANTINS
228	ITAÚNA	2	TOCOS DO MOGI
21	ITAVERAVAL	11	TOLEDO
82	ITINGA	47	TOMBOS
2	ITUETA	125	TRÊS CORAÇÕES
287	ITUIUTABA	120	TRÊS MARIAS
62	ITUMIRIM	124	TRÊS PONTAS
65	ITURAMA	56	TUMIRITINGA
12	ITUTINGA	102	TUPACIGUARA
52	JABOTICATUBAS	102	TURMALINA
30	JACINTO	2	TURVOLÂNDIA
6	JACUÍ	349	UBÁ
38	JACUTINGA	66	UBAÍ
123	JAÍBA	73	UBAPORANGA
21	JAMPRUCA	528	UBERABA
145	JANAÚBA	1151	UBERLÂNDIA
208	JANUÁRIA	20	UMBURATIBA
20	JAPARAÍBA	307	UNAÍ
59	JAPONVAR	2	UNIÃO DE MINAS
20	JECEABA	20	URUANA DE MINAS
40	JENIPAPO DE MINAS	57	URUCÂNIA
80	JEQUERI	5	URUCUIA
40	JEQUITAÍ	4	VARGEM ALEGRE
22	JEQUITIBÁ	2	VARGEM BONITA
161	JEQUITINHONHA	22	VARGEM GRANDE DO RIO PARDO
2	JESUÂNIA	216	VARGINHA
68	JOAÍMA	8	VARJÃO DE MINAS
50	JOANÉSIA	83	VÁRZEA DA PALMA
239	JOÃO MONLEVADE	127	VARZELÂNDIA



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO
242	JOÃO PINHEIRO	88	VAZANTE
2	JOAQUIM FELÍCIO	2	VERDELÂNDIA
70	JORDÂNIA	14	VEREDINHA
10	JOSÉ GONÇALVES DE MINAS	3	VERÍSSIMO
17	JOSÉ RAYDAN	2	VERMELHO NOVO
22	JOSENÓPOLIS	142	VESPASIANO
22	JUATUBA	180	VIÇOSA
674	JUIZ DE FORA	20	VIEIRAS
22	JURAMENTO	55	VIRGEM DA LAPA
29	JURUAIA	30	VIRGÍNIA
33	JUVENÍLIA	37	VIRGINÓPOLIS
68	LADAINHA	33	VIRGOLÂNDIA
56	LAGAMAR	119	VISCONDE DO RIO BRANCO
121	LAGOA DA PRATA	32	VOLTA GRANDE
29	LAGOA DOS PATOS	2	WENCESLAU BRAZ
20	LAGOA DOURADA		

- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	0	0	99.065
Suporte Local – Interior	0	0	87.370
Suporte Local – RMBH	0	0	11.695
Suporte Local – CA	0	0	0



DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA SEDESE

Abaixo é apresentado o quantitativo de equipamentos pertencentes ao Parque Tecnológico da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social, distribuídos por localidade no Estado de Minas Gerais. O quantitativo total refere-se a microcomputadores e notebooks instalados:

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL (Windows ou Linux)	GRUPO DE ATENDIMENTO
11	Almenara	Windows	3
5	Araçuaí	Windows	3
4	Curvelo	Windows	3
7	Divinópolis	Windows	3
5	Governador Valadares	Windows	3
3	Ituiutaba	Windows	3
7	Juiz de Fora	Windows	3
9	Montes Claros	Windows	3
2	Muriaé	Windows	3
6	Paracatu	Windows	3
6	Passos	Windows	3
11	Patos de Minas	Windows	3
2	Poços de Caldas	Windows	3
11	Salinas	Windows	3
5	São João Del Rei	Windows	3
4	Teófilo Otoni	Windows	3
4	Timóteo	Windows	3
3	Uberaba	Windows	3
4	Uberlândia	Windows	3
7	Varginha	Windows	3

- Aproximadamente 120 (cento e vinte) servidores públicos (usuários);
- Aproximadamente 20 (vinte) impressoras.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	0	0	160
Suporte Local – Interior	0	0	160
Suporte Local – RMBH	0	0	0
Suporte Local – CA	0	0	0



DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA FHEMIG

Abaixo é apresentado o quantitativo de equipamentos pertencentes ao Parque Tecnológico da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais, distribuídos por localidade no Estado de Minas Gerais. O quantitativo total refere-se a microcomputadores e notebooks instalados:

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL (Windows ou Linux)	GRUPO DE ATENDIMENTO
3211	Belo Horizonte	Windows	2
114	Três corações	Windows	2
97	Bambui	Windows	2
124	Betim	Windows	2
138	Uba	Windows	2
148	Patos de Minas	Windows	2
295	Juiz de fora	Windows	2
159	Barbacena	Windows	2
108	Barbacena	Windows	2
285	Barbacena	Windows	2

- Aproximadamente 4.700 (quatro mil e setecentos) servidores públicos (usuários);
- Aproximadamente 330 (trezentos e trinta) impressoras.
- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	0	4.679	0
Suporte Local – Interior	0	1.468	0
Suporte Local – RMBH	0	3.211	0
Suporte Local – CA	0	0	0



DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DO ITER

Abaixo é apresentado o quantitativo de equipamentos pertencentes ao Parque Tecnológico do Instituto de Terras do Estado de Minas Gerais, distribuídos por localidade no Estado de Minas Gerais. O quantitativo total refere-se a microcomputadores e notebooks instalados:

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL (Windows ou Linux)	GRUPO DE ATENDIMENTO
4	Almenara	Windows	3
4	Diamantina	Windows	3
5	Janaúba	Windows	3
4	Minas Novas	Windows	3
4	Rio Pardo de Minas	Windows	3
4	Teófilo Otoni	Windows	3
5	Contagem	Windows	3

- Aproximadamente 30 (trinta) servidores públicos (usuários);
- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	0	0	25
Suporte Local – Interior	0	0	20
Suporte Local – RMBH	0	0	5
Suporte Local – CA	0	0	0



DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA DPMG

Abaixo é apresentado o quantitativo de equipamentos pertencentes ao Parque Tecnológico da Defensoria Pública de Minas Gerais, distribuídos por localidade no Estado de Minas Gerais. O quantitativo total refere-se a microcomputadores e notebooks instalados:

- Aproximadamente 1.300 (mil e trezentos) computadores, sendo 650 (seiscentos e cinquenta) na RMBH e 650 (seiscentos e cinquenta) no interior de Minas Gerais;
- Volumetria média de 300 (trezentos) chamados abertos ao mês;
- Aproximadamente 1.300 (mil e trezentos) servidores públicos (usuários);
- Aproximadamente 500 (quinhentas) impressoras.
- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	0	0	2.000
Suporte Local – Interior	0	0	1.000
Suporte Local – RMBH	0	0	1.000
Suporte Local – CA	0	0	0



DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA SGG

Abaixo é apresentado o quantitativo de equipamentos pertencentes ao Parque Tecnológico da Secretaria Geral da Governadoria de Minas Gerais, distribuídos por localidade no Estado de Minas Gerais. O quantitativo total refere-se a microcomputadores e notebooks instalados:

PALÁCIO DA LIBERDADE:

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL (Windows ou Linux)	GRUPO DE ATENDIMENTO
30	Belo Horizonte	Windows	3

- Volumetria média de 07 (sete) chamados abertos ao mês no período entre Jan/2013 a Jun/2013;
- Aproximadamente 17 (dezessete) servidores públicos (usuários);
- Aproximadamente 05 (cinco) impressoras.

PALÁCIO MANGABEIRAS:

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL (Windows ou Linux)	GRUPO DE ATENDIMENTO
15	Belo Horizonte	Windows	2

- Volumetria média de 03 (três) chamados abertos ao mês no período entre Jan/2013 a Jun/2013;
- Aproximadamente 09 (nove) servidores públicos (usuários);
- Aproximadamente 06 (seis) impressoras.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	0	18	37
Suporte Local – Interior	0	0	0
Suporte Local – RMBH	0	18	37
Suporte Local – CA	0	0	0



DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DO HEMOMINAS

Abaixo é apresentado o quantitativo de equipamentos pertencentes ao Parque Tecnológico da Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia de Minas Gerais, distribuídos por localidade no Estado de Minas Gerais. O quantitativo total refere-se a microcomputadores e notebooks instalados:

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL	GRUPO DE ATENDIMENTO
396	Belo Horizonte	Windows	2
32	Betim	Windows	2
28	Lagoa Santa	Windows	2
350	Belo Horizonte	Windows	1
20	Além Paraíba	Windows	2
28	Diamantina	Windows	2
55	Divinópolis	Windows	2
8	Frutal	Windows	2
63	Governador Valadares	Windows	2
30	Ituiutaba	Windows	2
68	Juiz de Fora	Windows	2
45	Manhuaçu	Windows	2
70	Montes Claros	Windows	2
25	Passos	Windows	2
30	Patos de Minas	Windows	2
40	Poços de Caldas	Windows	2
28	Ponte Nova	Windows	2
45	Pouso Alegre	Windows	2
30	São João Del Rei	Windows	2
35	Sete Lagoas	Windows	2
50	Uberaba	Windows	2
44	Uberlândia	Windows	2

- Aproximadamente 1.250 (mil, duzentos e cinquenta) servidores públicos (usuários);
- Aproximadamente 360 (trezentas e sessenta) impressoras;



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

- Volumetria média de 1.300 (mil e trezentos) chamados abertos ao mês, sendo:

MÊS/ANO	TOTAL CHAMADOS
12/2012	978 (232 encaminhados para 2º Nível*)
01/2013	1370 (186 encaminhados para 2º Nível*)
02/2013	1235 (273 encaminhados para 2º Nível*)
03/2013	1110 (342 encaminhados para 2º Nível*)
04/2013	1532 (405 encaminhados para 2º Nível*)
05/2013	1553 (181 encaminhados para 2º Nível*)

*considerar 2º Nível o atendimento de campo.

- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	350	1.250	0
Suporte Local – Interior	0	750	0
Suporte Local – RMBH	350	500	0
Suporte Local – CA	0	0	0



DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DO SISEMA

Abaixo é apresentado o quantitativo de equipamentos pertencentes ao Parque Tecnológico do **Sistema Estadual do Meio Ambiente e Recursos Hídricos**, formado pela Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável, Fundação Estadual do Meio Ambiente, Instituto Estadual de Florestas e Instituto Mineiro de Gestão das Águas, distribuídos por localidade no Estado de Minas Gerais. O quantitativo total refere-se a microcomputadores e notebooks instalados:

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL	GRUPO DE ATENDIMENTO
3	Araguari	Windows	3
12	Araxá	Windows	3
22	Arcos	Windows	3
15	Arinos	Windows	3
95	Barbacena	Windows	3
7	Bocaiúva	Windows	3
3	Bonfinópolis	Windows	3
3	Buritiz	Windows	3
3	Campina Verde	Windows	3
13	Capelinha	Windows	3
7	Carangola	Windows	3
15	Caratinga	Windows	3
10	Caxambu	Windows	3
12	Conselheiro Lafaiete	Windows	3
12	Conselheiro Pena	Windows	3
32	Curvelo	Windows	3
85	Diamantina	Windows	3
129	Divinópolis	Windows	3
1	Ferros	Windows	3
1	Florestal	Windows	3
10	Frutal	Windows	3
101	Governador Valadares	Windows	3
7	Guanhães	Windows	3
3	Itabira	Windows	3
3	Itabirito	Windows	3
6	Itamarandiba	Windows	3
6	Itambacuri	Windows	3
11	Ituiutaba	Windows	3
11	Iturama	Windows	3
30	Jaíba	Windows	3
10	Janaúba	Windows	3
79	Januária	Windows	3
2	Jeceaba	Windows	3
8	Jequitinhonha	Windows	3



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL	GRUPO DE ATENDIMENTO
14	João Monlevade	Windows	3
13	João Pinheiro	Windows	3
16	Juiz de Fora	Windows	3
4	Lagamar	Windows	3
11	Lavras	Windows	3
204	Belo Horizonte	Windows	3
7	Betim	Windows	3
19	Pará de Minas	Windows	3
12	Manhuaçu	Windows	3
10	Brumadinho	Windows	3
12	Caeté	Windows	3
11	Medina	Windows	3
6	Esmeraldas	Windows	3
5	Ibirite	Windows	3
25	Nova Lima	Windows	3
85	Montes Claros	Windows	3
8	Muriaé	Windows	3
6	Nanuque	Windows	3
15	Oliveira	Windows	3
17	Ouro Preto	Windows	3
15	Paracatu	Windows	3
1	Passa Tempo	Windows	3
9	Passos	Windows	3
64	Patos de Minas	Windows	3
10	Patrocínio	Windows	3
14	Pirapora	Windows	3
15	Poços de Caldas	Windows	3
8	Pompéu	Windows	3
11	Pouso Alegre	Windows	3
3	Prados	Windows	3
5	Prata	Windows	3
10	Presidente Olegário	Windows	3
3	Resende Costa	Windows	3
1	Rio Acima	Windows	3
8	Salinas	Windows	3
2	Santa Bárbara	Windows	3
2	São Domingos do Prata	Windows	3
7	São Francisco	Windows	3
1	São Gonçalo do Rio Abaixo	Windows	3
8	São João Del Rei	Windows	3
6	São Romão	Windows	3
2	São Tiago	Windows	3
8	Serro	Windows	3
78	Sete Lagoas	Windows	3
40	Teófilo Otoni	Windows	3
15	Timóteo	Windows	3
75	Ubá	Windows	3
12	Uberaba	Windows	3



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL	GRUPO DE ATENDIMENTO
135	Uberlândia	Windows	3
109	Unaí	Windows	3
3	Urucuia	Windows	3
143	Varginha	Windows	3
10	Viçosa	Windows	3

- Aproximadamente 1.800 (mil e oitocentos) servidores públicos (usuários);
- Aproximadamente 384 (trezentas e oitenta e quatro) impressoras.
- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	0	0	1.050
Suporte Local – Interior	0	0	900
Suporte Local – RMBH	0	0	150
Suporte Local – CA	0	0	0



DESCRIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO DA SEDS

Abaixo é apresentado o quantitativo de equipamentos pertencentes ao Parque Tecnológico da Secretaria de Estado de Defesa Social, distribuídos por localidade no Estado de Minas Gerais. O quantitativo total refere-se a microcomputadores e notebooks instalados:

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL	GRUPO DE ATENDIMENTO
7	Abaeté	Windows XP	3
7	Abre Campo	5 com Windows XP / 2 com Windows 7	3
9	Águas Formosas	7 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
27	Alfenas	3 com WINDOWS 7 / 23 com WINDOWS XP / 1 com Linux	3
12	Almenara	9 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
18	Andradas	18 com WINDOWS XP	3
13	Araçuaí	11 WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
18	Araguari	15 com WINDOWS XP / 1 com Linux / 1 com WINDOWS 7	3
17	Araxá	17 com WINDOWS XP	3
6	Baependi	4 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
3	Barão de Cocais	3 com WINDOWS XP	3
29	Barbacena	24 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
8	Boa Esperança	6 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
6	Brumadinho	5 com WINDOWS XP / 1 WINDOWS 7	3
10	Caeté	3 com WINDOWS XP / 4 com WINDOWS VISTA / 1 com Linux / 2 com WINDOWS 7	3
18	Campo Belo	18 com WINDOWS XP	3
8	Campos Gerais	6 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
35	Caratinga	34 com WINDOWS XP / 1 com WINDOWS 7	3
27	Carmo do Paranaíba	23 com WINDOWS XP / 2 com Linux / 2 com WINDOWS 7	3
22	Cataguases	21 com WINDOWS XP / 1 com WINDOWS 7	3
10	Caxambú	7 com WINDOWS XP / 3 com WINDOWS 7	3
8	Conceição das Alagoas	6 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
14	Conselheiro Lafaiete	11 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
13	Conselheiro pena	10 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
77	Contagem	73 com WINDOWS XP / 4 com WINDOWS 7	3
16	Coronel Fabriciano	14 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
16	Curvelo	10 com WINDOWS XP / 2 com	3



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL	GRUPO DE ATENDIMENTO
		WINDOWS 7	
12	Diamantina	10 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
45	Divinópolis	41 com WINDOWS XP / 3 com WINDOWS 7 / 1 com Linux	3
33	Formiga	4 com WINDOWS 7 / 2 com Linux / 27 com WINDOWS XP	3
28	Francisco Sá	28 com WINDOWS XP	3
11	Frutal	9 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
114	Governador Valadares	102 com WINDOWS XP / 2 com Linux / 10 com WINDOWS 7 /	3
8	Guaranésia	5 com WINDOWS XP / 3 com WINDOWS 7	3
11	Ibirité	9 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
7	Inhapim	4 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
28	Ipaba	26 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
20	Ipatinga	17 com WINDOWS XP / 3 com WINDOWS 7	3
12	Itabira	9 com WINDOWS XP / 3 com WINDOWS 7	3
20	Itajubá	17 com WINDOWS XP / 1 com Linux / 2 com WINDOWS 7	3
8	Itambacuri	6 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
13	Itaobim	11 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
9	Itauna	9 com WINDOWS XP	3
10	Ituiutaba	7 com WINDOWS XP / 3 com WINDOWS 7	3
6	Jaboticatubas	6 com WINDOWS XP	3
11	Januaba	11 com WINDOWS XP	3
8	Januária	6 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
16	João Monlevade	14 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
18	João Pinheiro	14 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7 / 2 com Linux	3
13	Juatuba	11 com WINDOWS XP / 2 com WINDOWS 7	3
103	Juiz de Fora	WINDOWS XP/LINUX/WINDOWS 7/Windows Vista	3
446	Belo Horizonte	WINDOWS XP/WINDOWS 7/"N/C"/Windows Server	3
80	Uberlândia	WINDOWS XP/WINDOWS 7/Linux	3
36	Unaí	Windows XP/Windows 7/Linux	3
35	Vespasiano	Windows XP/Windows 7	3
34	Viçosa	Windows 2000/ Windows XP/ Windows 7	3
12	Visconde do Rio Branco	Windows XP/ Windows 7	3
92	Teófilo Otoni	Windows 98/windows XP/ Windows 2000/ Windows 7	3
58	Montes Claros	Windows 7/ Windows XP	3
31	Patos de Minas	Windows 7/ Windows XP	3



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL	GRUPO DE ATENDIMENTO
238	Ribeirão das Neves	Windows 7/ Windows XP/Linux	3
37	Uberaba	Windows XP	3
13	Úba	Windows XP	3
9	Três pontas	Windows XP/ Windows 7	3
27	Três Corações	Windows XP/ Windows 7	3
14	Timóteo	Windows XP/ Windows 7	3
19	Sete lagoas	Windows XP/ Windows Vista	3
16	São sebastião do paraíso	Windows XP/ Windows 7	3
24	São lourenço	Windows XP /Windows 7	3
20	Coromandel	Windows XP	3
65	São Joaquim de Bicas	Windows XP/ Linux CentOS/Windows 7/Windows 2000/ Linux Fedora	3
23	São João Del Rei	Windows XP /Windows 7/ Linux	3
8	São Francisco	Windows Xp/ Windows 7	3
8	Santos Dumont	Windows Xp/ Windows 7	3
7	Santa Rita do Sapucaí	Windows Xp/ Windows Vista	3
10	Sacramento	Windows Xp/ Windows 7	3
7	Sabará	Windows XP	3
7	Rio Piracicaba	Windows XP/ Windows 7	3
4	Presidente Olegário	Windows XP	3
8	Prata	Windows 2003	3
20	Pouso Alegre	Windows Xp/ Windows 7	3
60	Ponte Nova	Windows XP	3
13	Poços de Caldas	Windows XP/ Windows Vista	3
11	Piumhi	Windows Xp/ Windows 7	3
12	Pirapora	Windows Xp/ Windows 7	3
14	Pedro Leopoldo	Windows Xp/ Windows 7	3
84	Patrocínio	Windows XP/ Windows 7/ Linux CentOS	3
37	Patos de Minas	Windows 95/Windows XP/ Windows 2000/Linux/Windows 7	3
8	Paracatu	Windows XP	3
18	Passos	18windows xp	3
39	Pará de Minas	Windows Xp/ Windows 7	3
8	Ouro Preto	Windows XP	3
23	Nova Serrana	Windows XP/ Windows 2000/ Windows 7	3
11	Nova Lima	Windows XP/ Windows 7	3
9	Nanuque	Windows XP Windows 7	3
40	Muriaé	Windows XP/ Windows 7	3
61	Montes Claros	Windows XP/ Windows 7/ Linux	3
18	Matozinhos	Windows XP/ Windows 7	3
13	Mariana	Windows Xp/ Windows 7	3



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

TOTAL EQUIP.	MUNICÍPIO	SISTEMA OPERACIONAL	GRUPO DE ATENDIMENTO
10	Manhuaçu	Windows Xp/ Windows 7	3
10	Leopoldina	Windows Xp/ Windows 7	3
14	Lavras	Windows Xp/ Windows 7	3
11	Mantena	9 windows xp / windows 7	3
10	Santa Luzia	windows xp	3
9	Lagoa Santa	Windows Xp/ Windows 7	3
6	Lagoa da Prata	Windows Xp/ Windows Vista	3

- Volumetria média de 780 (setecentos e oitenta) chamados abertos ao mês no período entre Jan/2013 a Jun/2013;
- Aproximadamente 8.000 (oito mil) servidores públicos (usuários);
- Aproximadamente 715 (setecentos e quinze) impressoras.
- Quantitativos aderidos para o LOTE 01:

Itens de Serviço	GRUPO 01	GRUPO 02	GRUPO 03
Atendimento e Suporte Remoto	0	0	6.000
Suporte Local – Interior	0	0	3.500
Suporte Local – RMBH	0	0	2.500
Suporte Local – CA	0	0	0



ANEXO VIII – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

À

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Governo do Estado de Minas de Minas Gerais

[NOME DA EMPRESA PROPONENTE], sociedade com sede [ENDEREÇO], inscrita no CNPJ sob o nº . . / - , por meio de seu representante legal, firma a presente Proposta de Preços, que é baseada nas condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico planejamento nº 171/2013, os quais são aceitos pelo proponente, que se compromete a cumprir integralmente o objeto do Edital correspondente e do Contrato a ser firmado, de modo a entregar todos os produtos e serviços neles previstos.



PROPOSTA COMERCIAL PARA O PREGÃO ELETRÔNICO PROCESSO N.º/ANO: (preenchida em papel timbrado da proponente)
DADOS A CONSTAR NA PROPOSTA. PREENCHIMENTO PELO PROPONENTE.
Razão Social
CNPJ
Inscrição Estadual (se for o caso)
Inscrição Municipal
Endereço
Telefone/Fax
E-mail
Nome do(s) representante(s) legal(is) da empresa
Estado civil do representante legal
Nacionalidade do representante legal
Identidade do representante legal
CPF do representante legal
Preço Global da Proposta (R\$): Preço Global da Proposta (por extenso):
Validade do Contrato: 30 (trinta) meses, contados da data da publicação do contrato.
Pagamento conforme Edital. Indicar o nome do Banco – Agência e número de conta corrente do proponente onde deverá ser efetuado o pagamento.
Indicar o nome do Gerente de Projeto habilitado nesta licitação.
Solução Informatizada de Atendimento que será utilizada. Fabricante: Ferramenta: Versão:
Data e local.
Assinatura do Representante Legal da Empresa



Lote 01 – Central de Serviços

ITEM	DESCRIÇÃO	A – QUANTIDADE DE IC*	B – PREÇO UNITÁRIO MENSAL (R\$)	C – PREÇO TOTAL MENSAL = A X B (R\$)	D – PREÇO TOTAL POR ITEM = C X 30 meses (R\$)
1	Atendimento e Suporte Remoto – GRUPO 01	17.550			
2	Suporte Local – Interior – GRUPO 01	0			
3	Suporte Local – RMBH – GRUPO 01	550			
4	Suporte Local – CA – GRUPO 01	17.000			
5	Atendimento e Suporte Remoto – GRUPO 02	5.947			
6	Suporte Local – Interior – GRUPO 02	2.218			
7	Suporte Local – RMBH – GRUPO 02	3.729			
8	Suporte Local – CA – GRUPO 02	0			
9	Atendimento e Suporte Remoto – GRUPO 03	123.337			
10	Suporte Local – Interior – GRUPO 03	100.450			
11	Suporte Local – RMBH – GRUPO 03	22.887			
12	Suporte Local – CA – GRUPO 03	0			
Valor Total da Proposta = Somatório D(1) a D(12) (R\$)					

*IC = Item de Configuração (Microcomputadores e Notebooks)



Lote 02 – Manutenção de *Hardware*:

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
1	Conserto de Monitor CRT 15" e 17": tela plana, policromática, anti-refletiva, comprimento mínimo de cabo de força 1,8 m e de dados 1,5 m, com ajuste de inclinação e rotação (tilt e swivel).	RMBH	12.772		
2	Conserto de Monitor CRT 15" e 17": tela plana, policromática, anti-refletiva, comprimento mínimo de cabo de força 1,8 m e de dados 1,5 m, com ajuste de inclinação e rotação (tilt e swivel).	Interior	12.782		
3	Conserto de Monitor LCD 15", 17" e 19", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e	RMBH	16.311		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	rotação.				
4	Conserto de Monitor LCD 15", 17" e 19", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	14.714		
5	Conserto de Monitor LED 18.5", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em	RMBH	13.294		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	(110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.				
6	Conserto de Monitor LED 18.5”, tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	13.199		
7	Conserto de Monitor LCD 20”, 21,5” e 22”, tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts	RMBH	13.812		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.				
8	Conserto de Monitor LCD 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	13.718		
9	Conserto de Monitor LED 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo	RMBH	13.097		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.				
10	Conserto de Monitor LED 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	13.097		
11	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Wireless, padrão 802.11 a/b/g/n, compatível com Criptografia de dados WEP 64/128-bit, WPA/WPA2-PSK, WPA/WPA2-EAP e WPS, compatível com Windows XP e superiores, antena descartável de 2dBi, espelho com padrão convencional e Slim. Instalado no equipamento.	RMBH	13.126		
12	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Wireless, padrão 802.11 a/b/g/n, compatível com Criptografia de dados WEP 64/128-bit, WPA/WPA2-PSK, WPA/WPA2-EAP	Interior	13.056		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	e WPS, compatível com Windows XP e superiores, antena descartável de 2dBi, espelho com padrão convencional e Slim. Instalado no equipamento.				
13	Placa de Rede Local (10/100 MBPS) – Tipo PCI ou superior; Estar em conformidade com as normas ISO 8802.2 e ISO 8802.3 tipo 10BaseT e 100BaseTX, para redes padrão Ethernet; Operar à velocidade de 10/100 Mbps; Possuir conector RJ-45 fêmea, com capacidade autosensing; - ser do tipo jumperless (configurável por software); Possuir LED indicadores de, no mínimo, conexão e atividade; Vir acompanhada de software para diagnóstico da placa; Ser compatível com os protocolos TCP/IP, NETBIOS, NetBEUI e IPX/SPX; Possuir drivers para as versões dos Windows instalados nos microcomputadores. Instalada no equipamento.	RMBH	12.964		
14	Placa de Rede Local (10/100 MBPS) – Tipo PCI ou superior; Estar em conformidade com as normas ISO 8802.2 e ISO 8802.3 tipo 10BaseT e 100BaseTX, para redes padrão Ethernet; Operar à velocidade de 10/100 Mbps; Possuir conector RJ-45 fêmea, com capacidade autosensing; - ser do tipo jumperless (configurável por software); Possuir LED indicadores de, no mínimo,	Interior	12.795		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	conexão e atividade; Vir acompanhada de software para diagnóstico da placa; Ser compatível com os protocolos TCP/IP, NETBIOS, NetBEUI e IPX/SPX; Possuir drivers para as versões dos Windows instalados nos microcomputadores. Instalada no equipamento.				
15	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Fast-Ethernet 10/100/1000, de acordo com as normas ISO 8802-2 (IEEE 802.2) e ISO 8802-3 (IEEE 802-3), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos NETBIOS e TCP/IP, com conexão RJ-45, com LED e com suporte a gerenciamento remoto (DASH). Instalado no equipamento.	RMBH	14.501		
16	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Fast-Ethernet 10/100/1000, de acordo com as normas ISO 8802-2 (IEEE 802.2) e ISO 8802-3 (IEEE 802-3), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos NETBIOS e TCP/IP, com conexão RJ-45, com LED e com suporte a gerenciamento remoto (DASH). Instalado no equipamento.	Interior	14.457		
17	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 64 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM.	RMBH	12.000		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.				
18	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 64 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	12.000		
19	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 128 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		
20	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 128 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	12.000		
21	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 256 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no	RMBH	12.000		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
22	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 256 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	12.005		
23	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 512 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	13.087		
24	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 512 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	13.003		
25	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 1 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	RMBH	16.112		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
26	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 1 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	Interior	16.133		
27	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 64 MB por pente e com 8 ou 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		
28	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 64 MB por pente e com 8 ou 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	Interior	12.000		
29	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 256 MB por pente e com 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		
30	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 256 MB por pente e com 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	Interior	12.000		
31	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 184 vias PC2100, com 256 MB ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
32	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 184 vias PC2100, com 256 MB ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	12.005		
33	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 240 vias PC4200, com 512 MB ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.281		
34	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 240 vias PC4200, com 512 MB ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.241		
35	Pente de Memória DDR3, com 2 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	15.180		
36	Pente de Memória DDR3, com 2 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	14.822		
37	Pente de Memória DDR3, com 4 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	16.012		
38	Pente de Memória DDR3, com 4 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	14.349		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
39	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 667 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	13.372		
40	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 667 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	13.255		
41	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 800 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	13.130		
42	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 800 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	13.092		
43	Pente de Memória DDR3 para Notebook, com 2GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	14.170		
44	Pente de Memória DDR3 para Notebook, com 2GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	14.102		
45	HD – 80 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	12.036		
46	HD – 80 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica.	Interior	12.041		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	Instalado no equipamento.				
47	HD – 160 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	12.709		
48	HD – 160 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.615		
49	HD – 80 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	13.156		
50	HD – 80 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.636		
51	HD – 160 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	12.555		
52	HD – 160 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no	Interior	14.366		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
53	HD – 320 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	14.700		
54	HD – 320 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.235		
55	HD – 500 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	15.698		
56	HD – 500 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.490		
57	HD – 1000 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	14.253		
58	HD – 1000 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no	Interior	14.036		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
59	HD – 500 GB para Notebook, padrão Serial Ata II (SATA II) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	14.204		
60	HD – 500 GB para Notebook, padrão Serial Ata II (SATA II) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.116		
61	Drive de CD-Writer – unidade de gravação e leitura de CD-RW (rewritable), do tipo regravável, com velocidade mínima de leitura de 32X, regravação a 4X e gravação de 10X. Possuir drivers de dispositivos lógicos e demais recursos para funcionamento e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	RMBH	12.025		
62	Drive de CD-Writer – unidade de gravação e leitura de CD-RW (rewritable), do tipo regravável, com velocidade mínima de leitura de 32X, regravação a 4X e gravação de 10X. Possuir drivers de dispositivos lógicos e demais recursos para funcionamento e compatibilidade com	Interior	12.000		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.				
63	Drive de DVD-RW – compatível com os padrões DVD+R, DVD+RW, DVD+R Double Layer, DVD-R Dual Layer, DVD-R, DVD-RW, CD-R, CD-RW, DVD-R/-RW/-ROM, DVD+R/+RW/+R Double Layer, DVDR Dual Layer, CD-ROM/CD-R, CD-RW, e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	RMBH	15.132		
64	Drive de DVD-RW – compatível com os padrões DVD+R, DVD+RW, DVD+R Double Layer, DVD-R Dual Layer, DVD-R, DVD-RW, CD-R, CD-RW, DVD-R/-RW/-ROM, DVD+R/+RW/+R Double Layer, DVDR Dual Layer, CD-ROM/CD-R, CD-RW, e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	Interior	13.687		
65	Placa mãe – placa com arquitetura ATX, barramento PCI, com 1 slot para processador, e com BUS de 133 MHz, ou frequência superior. Instalada no equipamento.	RMBH	12.096		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
66	Placa mãe – placa com arquitetura ATX, barramento PCI, com 1 slot para processador, e com BUS de 133 MHz, ou frequência superior. Instalada no equipamento.	Interior	12.101		
67	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	RMBH	14.476		
68	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	Interior	13.514		
69	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH	13.402		
70	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior	13.110		
71	Placa Mãe MB 940P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	RMBH	13.390		
72	Placa Mãe MB 940P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	Interior	13.245		
73	Placa Mãe MB 1155P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH	14.584		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
74	Placa Mãe MB 1155P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior	13.146		
75	Placa de Vídeo AGP – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	RMBH	13.132		
76	Placa de Vídeo AGP – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	Interior	13.132		
77	Placa de Vídeo PCI – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	RMBH	13.116		
78	Placa de Vídeo PCI – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO	Interior	13.081		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.				
79	Placa de Vídeo VGA Barramento PCI-Express 512 MB ou superior. Instalada no equipamento.	RMBH	14.510		
80	Placa de Vídeo VGA Barramento PCI-Express 512 MB ou superior. Instalada no equipamento.	Interior	13.489		
81	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 230 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH	14.757		
82	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 230 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior	14.372		
83	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 400 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH	16.370		
84	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 400 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior	15.239		
85	Fonte AT – Fonte padrão AT com 300 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH	14.060		
86	Fonte AT – Fonte padrão AT com 300 watts ou superior –	Interior	14.025		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	Real Bivolt. Instalada no equipamento.				
87	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete Super 7 e com suporte para CPUs INTEL Pentium MMX233 ou AMD K6II 350 ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.100		
88	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete Super 7 e com suporte para CPUs INTEL Pentium MMX233 ou AMD K6II 350 ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.002		
89	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 370 e com suporte para CPUs INTEL Pentium II/III até 1,2Ghz ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.000		
90	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 370 e com suporte para CPUs INTEL Pentium II/III até 1,2Ghz ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.005		
91	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete A e com suporte para CPUs AMD Athlon 1800+ ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.255		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
92	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete A e com suporte para CPUs AMD Athlon 1800+ ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.130		
93	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 478 e com suporte para CPUs Pentium IV até 3.2 GHz ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.124		
94	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 478 e com suporte para CPUs Pentium IV até 3.2 GHz ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.115		
95	Cooler Soquete 775P. Instalado no equipamento.	RMBH	15.949		
96	Cooler Soquete 775P. Instalado no equipamento.	Interior	15.890		
97	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 7 a AM2 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	12.596		
98	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 7 a AM2 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	12.581		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
99	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Pentium – Soquetes 370 até 755 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	12.636		
100	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Pentium – Soquetes 370 até 755 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	12.586		
101	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	14.151		
102	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.927		
103	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Dual Core – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.222		
104	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Dual Core – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.939		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
105	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core 2 Duo – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.729		
106	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core 2 Duo – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.196		
107	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 940P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.354		
108	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 940P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.191		
109	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 2310 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	14.464		
110	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 2310 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	14.146		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
111	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I5 3450 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	14.252		
112	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I5 3450 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.128		
113	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron Dual Core G440/G530/G540/G550/ – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.066		
114	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron Dual Core G440/G530/G540/G550/ – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.061		
115	Cabo Flat de dados, IDE 80 vias. Instalado no equipamento.	RMBH	13.694		
116	Cabo Flat de dados, IDE 80 vias. Instalado no equipamento.	Interior	12.571		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
117	Cabo de dados, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	RMBH	15.184		
118	Cabo de dados, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	Interior	13.610		
119	Cabo de força, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	RMBH	13.796		
120	Cabo de força, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	Interior	13.238		
121	Bateria de Lítio CR2032 3v compatível com Placas mãe. Instalada no equipamento.	RMBH	15.090		
122	Bateria de Lítio CR2032 3v compatível com Placas mãe. Instalada no equipamento.	Interior	14.177		
123	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Ion) com, no mínimo, 4 (quatro) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	RMBH	13.093		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
124	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 4 (quatro) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior	13.166		
125	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 6 (seis) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	RMBH	14.273		
126	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 6 (seis) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior	14.084		
127	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 9 (nove) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	RMBH	13.114		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
128	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Ion) com, no mínimo, 9 (nove) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior	13.056		
129	Tela 14" de LCD para Notebook, de acordo com o modelo do equipamento. Instalada no equipamento.	RMBH	13.241		
130	Tela 14" de LCD para Notebook, de acordo com o modelo do equipamento. Instalada no equipamento.	Interior	13.186		
131	Cabo Flat de dados para Notebook. Instalado no equipamento.	RMBH	13.237		
132	Cabo Flat de dados para Notebook. Instalado no equipamento.	Interior	13.166		
133	FL Inverter para Notebook. Instalado no equipamento.	RMBH	13.176		
134	FL Inverter para Notebook. Instalado no equipamento.	Interior	13.091		
135	Adaptador Wireless USB 150 Mbps ou Superior.	RMBH	13.172		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
136	Adaptador Wireless USB 150 Mbps ou Superior.	Interior	13.106		
137	Fonte de alimentação para notebook, compatível com o modelo do equipamento.	RMBH	13.404		
138	Fonte de alimentação para notebook, compatível com o modelo do equipamento.	Interior	13.201		
139	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão PS/2.	RMBH	14.176		
140	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão PS/2.	Interior	13.186		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
141	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector mini-din padrão PS/2.	RMBH	13.352		
142	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector mini-din padrão PS/2.	Interior	13.116		
143	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta	RMBH	17.326		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão USB.				
144	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão USB.	Interior	16.072		
145	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão mini-din, padrão PS/2, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	RMBH	14.418		
146	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão mini-din, padrão PS/2, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível	Interior	13.192		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.				
147	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão USB, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	RMBH	17.416		
148	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão USB, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	Interior	16.072		
149	Par de caixas de som estereofônicas, potência mínima de 2 W, conector USB.	RMBH	13.118		
150	Par de caixas de som estereofônicas, potência mínima de 2 W, conector USB.	Interior	13.136		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
151	WebCam com microfone. Sensor: CMOS, resolução 0,35 megapixel, conexão: USB, com Microfone embutido e compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.	RMBH	13.141		
152	WebCam com microfone. Sensor: CMOS, resolução 0,35 megapixel, conexão: USB, com Microfone embutido e compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.	Interior	13.086		
153	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 2 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	RMBH	2.000		
154	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 2 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	Interior	1.000		
155	Cooler Soquete LGA 1156. Instalado no equipamento.	RMBH	1.000		
156	Cooler Soquete LGA 1156. Instalado no equipamento.	Interior	500		
157	Placa Mãe LGA 1156 – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH	2.000		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B - PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C - PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
158	Placa Mãe LGA 1156 – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior	1.000		
159	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 – Soquetes LGA 1156 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	1.000		
160	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 – Soquetes LGA 1156 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	500		
Valor Total da Proposta = Somatório C(1) a C(160) (R\$)					

OBSERVAÇÕES: Declarar expressamente que:

1) Os preços contidos nesta proposta incluem todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, lucro, e outros custos necessários ao cumprimento integral do objeto deste Edital e seus Anexos, em especial para a prestação de serviços previstos no Objeto e nos Anexos I, II e III. Quaisquer tributos, custos e despesas, diretos ou indiretos, omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo considerados pleitos de acréscimos, a esse ou qualquer título, devendo os serviços ser fornecidos sem ônus adicionais.

3) Será levada em conta a Resolução Conjunta nº. 3458, de 22 julho de 2.003, das Secretarias de Estado da Fazenda e de Planejamento e Gestão, que regulamenta a isenção do ICMS para o caso de fornecedores situados no Estado.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

PRAZO DE VALIDADE DESTA PROPOSTA:

DATA:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL:

CARIMBO:



ANEXO IX – MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO

A empresa _____, com
inscrição no CNPJ nº. _____, sediada na
_____, declara, sob as penas da Lei, que, até a presente data,
não existem fatos supervenientes e impeditivos para sua participação no processo licitatório
Pregão Eletrônico – Registro de Preço nº. 171/2013, da Secretaria de Estado de Planejamento e
Gestão e que não pesa contra si declaração de inidoneidade expedida por Órgão da
Administração Pública de qualquer esfera de Governo, estando ciente da obrigatoriedade de
declarar ocorrências posteriores.

Local, data e assinatura.

Nome da Empresa: _____

Representante Legal: _____

Cargo: _____



ANEXO X – MODELO DE DECLARAÇÃO MENOR DE DEZOITO ANOS

A empresa _____, com
inscrição no CNPJ nº. _____, sediada na
_____, declara, sob as penas da lei, que não emprega em
trabalho noturno, perigoso ou insalubre, menor de 18 (dezoito) anos ou em qualquer trabalho
menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos.
(Artigo 7º, inciso XXXIII, da CF)

Local, data e assinatura.

Nome da Empresa: _____

Representante Legal: _____

Cargo: _____



ANEXO XI – MODELO DE DECLARAÇÃO DE HABILITAÇÃO

A Empresa _____, com
inscrição no CNPJ nº. _____, sediada na
_____, declara, sob as penas da lei, que recebeu todos os
documentos, tomou conhecimento e aceitou todas as informações e condições legais para o
cumprimento das obrigações do objeto, que atende plenamente às regras de negócios, às
exigências técnicas e a todos os requisitos de habilitação exigidos para participar do Pregão
Eletrônico – Registro de Preços Nº. 171/2013, incluindo:

1. Mão-de-obra especializada, equipamentos, segurança e tecnologia que atenda aos requisitos do edital;
2. Estrutura de telecomunicações compatível com os níveis de serviços exigidos no edital;
3. Central de Serviços instalada e com Solução Informatizada de Atendimento que atenda aos requisitos do edital;
4. Rede própria ou de autorizadas técnicas ou subcontratadas capaz de cobrir todo o território de Minas Gerais onde houver equipamento coberto pelos contratos.

Local, data e assinatura.

Nome da Empresa: _____

Representante Legal: _____

Cargo: _____



ANEXO XII – MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº. < inserir o número > / 2013

Aos < inserir o dia por extenso > dias do mês de < inserir o mês por extenso > de 2013, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, Órgão Gerenciador deste Registro de Preços, situada à Rodovia Prefeito Américo Gianetti, nº 4001, Edifício Gerais, Bairro Serra Verde, CEP: 31630-901, Belo Horizonte, MG, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº. 05.461.142/0001-70, representada neste ato pelo Sr.(a) < inserir o nome completo >, < inserir o cargo público e o MASP >, brasileiro, < inserir o estado civil >, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas sob o nº. < inserir o CPF >, portador do RG nº. < inserir o Documento de Identificação >, residente e domiciliado em < inserir o município e a UF >, doravante denominada ÓRGÃO GERENCIADOR, nos termos das disposições legais aplicáveis e do disposto no edital do Pregão Eletrônico nº. 171/2013, que originou esta Ata, de acordo com o resultado da classificação das propostas apresentadas, publicado no Diário Oficial do dia < inserir o dia em algarismos > de < inserir o mês por extenso > de 2013 e transcurso o prazo para interposição de recursos, resolve registrar os preços das empresas abaixo identificadas, por lote, a seguir denominadas simplesmente FORNECEDOR, que firmam a presente ATA DE REGISTRO DE PREÇOS, observadas as disposições do edital e as cláusulas deste instrumento.

Lote 01 – Central de Serviços

Fornecedor: A empresa < inserir o nome do Fornecedor >, estabelecida à < inserir o endereço completo do Fornecedor >, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº. < inserir o CNPJ do Fornecedor >, neste ato representada pelo seu < inserir o cargo ou função >, Sr.(a) < inserir o nome completo >, < inserir a nacionalidade >, < inserir o estado civil >, < inserir a profissão >, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas sob o nº. < inserir o CPF >, portador(a) do RG nº. < inserir o Documento de Identificação >, residente e domiciliado em < inserir o município e a UF >.



Lote 02 – Manutenção de *Hardware*

Fornecedor: A empresa < inserir o nome do Fornecedor >, estabelecida à < inserir o endereço completo do Fornecedor >, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº. < inserir o CNPJ do Fornecedor >, neste ato representada pelo seu < inserir o cargo ou função >, Sr.(a) < inserir o nome completo >, < inserir a nacionalidade >, < inserir o estado civil >, < inserir a profissão >, inscrito(a) no Cadastro de Pessoas Físicas sob o nº. < inserir o CPF >, portador(a) do RG nº. < inserir o Documento de Identificação >, residente e domiciliado em < inserir o município e a UF >.

Cláusula Primeira – DO OBJETO

1.1 - Constitui objeto desta Ata o Registro de Preço para contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk), incluindo o fornecimento de todos os equipamentos, softwares, licenças e demais insumos e serviços necessários à sua operação, e manutenção de hardware (microcomputadores e notebooks) com fornecimento de peças, conforme descrições, especificações técnicas e demais condições constantes dos anexos do edital de licitação que originou o registro, parte integrante e inseparável deste instrumento.

Cláusula Segunda – DOS PREÇOS REGISTRADOS

2.1 - Os quantitativos e os preços registrados ofertados por item do objeto encontram-se relacionados nos quadros abaixo:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE1 – Central de Serviços					
ITEM	DESCRIÇÃO	A – QUANTIDADE DE IC*	B – PREÇO UNITÁRIO MENSAL (R\$)	C – PREÇO TOTAL MENSAL = A X B (R\$)	D – PREÇO TOTAL POR ITEM = C X 30 meses (R\$)
1	Atendimento e Suporte Remoto – GRUPO 01	17.550			
2	Suporte Local – Interior – GRUPO 01	0			
3	Suporte Local – RMBH – GRUPO 01	550			
4	Suporte Local – CA – GRUPO 01	17.000			
5	Atendimento e Suporte Remoto – GRUPO 02	5.947			
6	Suporte Local – Interior – GRUPO 02	2.218			
7	Suporte Local – RMBH – GRUPO 02	3.729			
8	Suporte Local – CA – GRUPO 02	0			
9	Atendimento e Suporte Remoto – GRUPO 03	123.337			
10	Suporte Local – Interior – GRUPO 03	100.450			
11	Suporte Local – RMBH – GRUPO 03	22.887			
12	Suporte Local – CA – GRUPO 03	0			
Valor Total = Somatório D(1) a D(12) (R\$)					



LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
1	Conserto de Monitor CRT 15" e 17": tela plana, policromática, anti-refletiva, comprimento mínimo de cabo de força 1,8 m e de dados 1,5 m, com ajuste de inclinação e rotação (tilt e swivel).	RMBH	12.772		
2	Conserto de Monitor CRT 15" e 17": tela plana, policromática, anti-refletiva, comprimento mínimo de cabo de força 1,8 m e de dados 1,5 m, com ajuste de inclinação e rotação (tilt e swivel).	Interior	12.782		
3	Conserto de Monitor LCD 15", 17" e 19", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de	RMBH	16.311		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.				
4	Conserto de Monitor LCD 15”, 17” e 19”, tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	14.714		
5	Conserto de Monitor LED 18.5”, tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal	RMBH	13.294		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	(padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.				
6	Conserto de Monitor LED 18.5”, tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	13.199		
7	Conserto de Monitor LCD 20”, 21,5” e 22”, tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de	RMBH	13.812		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.				
8	Conserto de Monitor LCD 20”, 21,5” e 22”, tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior	13.718		



LOTE2 – Manutenção de Hardware:					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
9	Conserto de Monitor LED 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	RMBH	13.097		
10	Conserto de Monitor LED 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e	Interior	13.097		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	rotação.				
11	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Wireless, padrão 802.11 a/b/g/n, compatível com Criptografia de dados WEP 64/128-bit, WPA/WPA2-PSK, WPA/WPA2-EAP e WPS, compatível com Windows XP e superiores, antena descartável de 2dBi, espelho com padrão convencional e Slim. Instalado no equipamento.	RMBH	13.126		
12	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Wireless, padrão 802.11 a/b/g/n, compatível com Criptografia de dados WEP 64/128-bit, WPA/WPA2-PSK, WPA/WPA2-EAP e WPS, compatível com Windows XP e superiores, antena descartável de 2dBi, espelho com padrão convencional e Slim. Instalado no equipamento.	Interior	13.056		
13	Placa de Rede Local (10/100 MBPS) – Tipo PCI ou superior; Estar em conformidade com as normas ISO 8802.2 e ISO 8802.3 tipo 10BaseT e 100BaseTX, para redes padrão Ethernet; Operar à velocidade de 10/100 Mbps; Possuir conector RJ-45 fêmea, com capacidade autossensing; - ser do tipo jumperless (configurável por	RMBH	12.964		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de Hardware:					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	software); Possuir LED indicadores de, no mínimo, conexão e atividade; Vir acompanhada de software para diagnóstico da placa; Ser compatível com os protocolos TCP/IP, NETBIOS, NetBEUI e IPX/SPX; Possuir drivers para as versões dos Windows instalados nos microcomputadores. Instalada no equipamento.				
14	Placa de Rede Local (10/100 MBPS) – Tipo PCI ou superior; Estar em conformidade com as normas ISO 8802.2 e ISO 8802.3 tipo 10BaseT e 100BaseTX, para redes padrão Ethernet; Operar à velocidade de 10/100 Mbps; Possuir conector RJ-45 fêmea, com capacidade autosensing; - ser do tipo jumperless (configurável por software); Possuir LED indicadores de, no mínimo, conexão e atividade; Vir acompanhada de software para diagnóstico da placa; Ser compatível com os protocolos TCP/IP, NETBIOS, NetBEUI e IPX/SPX; Possuir drivers para as versões dos Windows instalados nos microcomputadores. Instalada no equipamento.	Interior	12.795		
15	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Fast-Ethernet 10/100/1000, de acordo com as normas ISO	RMBH	14.501		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	8802-2 (IEEE 802.2) e ISO 8802-3 (IEEE 802-3), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos NETBIOS e TCP/IP, com conexão RJ-45, com LED e com suporte a gerenciamento remoto (DASH). Instalado no equipamento.				
16	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Fast-Ethernet 10/100/1000, de acordo com as normas ISO 8802-2 (IEEE 802.2) e ISO 8802-3 (IEEE 802-3), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos NETBIOS e TCP/IP, com conexão RJ-45, com LED e com suporte a gerenciamento remoto (DASH). Instalado no equipamento.	Interior	14.457		
17	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 64 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		
18	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 64 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato	Interior	12.000		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.				
19	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 128 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		
20	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 128 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	12.000		
21	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 256 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
22	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 256 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	12.005		
23	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 512 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH	13.087		
24	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 512 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior	13.003		
25	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 1 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	RMBH	16.112		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
26	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 1 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	Interior	16.133		
27	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 64 MB por pente e com 8 ou 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		
28	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 64 MB por pente e com 8 ou 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	Interior	12.000		
29	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 256 MB por pente e com 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		
30	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 256 MB por pente e com 16 peças (chips) por pente. Instalado no	Interior	12.000		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
31	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 184 vias PC2100, com 256 MB ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	12.000		
32	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 184 vias PC2100, com 256 MB ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	12.005		
33	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 240 vias PC4200, com 512 MB ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.281		
34	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 240 vias PC4200, com 512 MB ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.241		
35	Pente de Memória DDR3, com 2 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	15.180		
36	Pente de Memória DDR3, com 2 GB 1333 MHz.	Interior	14.822		



LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	Instalado no equipamento.				
37	Pente de Memória DDR3, com 4 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	16.012		
38	Pente de Memória DDR3, com 4 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	14.349		
39	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 667 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	13.372		
40	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 667 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	13.255		
41	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 800 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	13.130		
42	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 800 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	13.092		
43	Pente de Memória DDR3 para Notebook, com 2GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH	14.170		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
44	Pente de Memória DDR3 para Notebook, com 2GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior	14.102		
45	HD – 80 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	12.036		
46	HD – 80 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.041		
47	HD – 160 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	12.709		
48	HD – 160 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.615		
49	HD – 80 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	13.156		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
50	HD – 80 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.636		
51	HD – 160 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	12.555		
52	HD – 160 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.366		
53	HD – 320 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	14.700		
54	HD – 320 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	12.235		
55	HD – 500 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no	RMBH	15.698		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
56	HD – 500 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.490		
57	HD – 1000 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	14.253		
58	HD – 1000 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.036		
59	HD – 500 GB para Notebook, padrão Serial Ata II (SATA II) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH	14.204		
60	HD – 500 GB para Notebook, padrão Serial Ata II (SATA II) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior	14.116		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
61	Drive de CD-Writer – unidade de gravação e leitura de CD-RW (rewritable), do tipo regrávavel, com velocidade mínima de leitura de 32X, regravação a 4X e gravação de 10X. Possuir drivers de dispositivos lógicos e demais recursos para funcionamento e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	RMBH	12.025		
62	Drive de CD-Writer – unidade de gravação e leitura de CD-RW (rewritable), do tipo regrávavel, com velocidade mínima de leitura de 32X, regravação a 4X e gravação de 10X. Possuir drivers de dispositivos lógicos e demais recursos para funcionamento e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	Interior	12.000		
63	Drive de DVD-RW – compatível com os padrões DVD+R, DVD+RW, DVD+R Double Layer, DVD-R Dual Layer, DVD-R, DVD-RW, CD-R, CD-RW, DVD-R/-RW/-ROM, DVD+R/+RW/+R Double Layer, DVDR Dual Layer,	RMBH	15.132		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	CD-ROM/CD-R, CD-RW, e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.				
64	Drive de DVD-RW – compatível com os padrões DVD+R, DVD+RW, DVD+R Double Layer, DVD-R Dual Layer, DVD-R, DVD-RW, CD-R, CD-RW, DVD-R/-RW/-ROM, DVD+R/+RW/+R Double Layer, DVDR Dual Layer, CD-ROM/CD-R, CD-RW, e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	Interior	13.687		
65	Placa mãe – placa com arquitetura ATX, barramento PCI, com 1 slot para processador, e com BUS de 133 MHz, ou frequência superior. Instalada no equipamento.	RMBH	12.096		
66	Placa mãe – placa com arquitetura ATX, barramento PCI, com 1 slot para processador, e com BUS de 133 MHz, ou frequência superior. Instalada no equipamento.	Interior	12.101		
67	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	RMBH	14.476		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
68	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	Interior	13.514		
69	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH	13.402		
70	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior	13.110		
71	Placa Mãe MB 940P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	RMBH	13.390		
72	Placa Mãe MB 940P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	Interior	13.245		
73	Placa Mãe MB 1155P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH	14.584		
74	Placa Mãe MB 1155P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior	13.146		
75	Placa de Vídeo AGP – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada	RMBH	13.132		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.				
76	Placa de Vídeo AGP – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	Interior	13.132		
77	Placa de Vídeo PCI – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	RMBH	13.116		
78	Placa de Vídeo PCI – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	Interior	13.081		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
79	Placa de Vídeo VGA Barramento PCI-Express 512 MB ou superior. Instalada no equipamento.	RMBH	14.510		
80	Placa de Vídeo VGA Barramento PCI-Express 512 MB ou superior. Instalada no equipamento.	Interior	13.489		
81	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 230 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH	14.757		
82	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 230 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior	14.372		
83	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 400 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH	16.370		
84	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 400 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior	15.239		
85	Fonte AT – Fonte padrão AT com 300 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH	14.060		
86	Fonte AT – Fonte padrão AT com 300 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior	14.025		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de Hardware:					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
87	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete Super 7 e com suporte para CPUs INTEL Pentium MMX233 ou AMD K6II 350 ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.100		
88	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete Super 7 e com suporte para CPUs INTEL Pentium MMX233 ou AMD K6II 350 ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.002		
89	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 370 e com suporte para CPUs INTEL Pentium II/III até 1,2Ghz ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.000		
90	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 370 e com suporte para CPUs INTEL Pentium II/III até 1,2Ghz ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.005		
91	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete A e com suporte para CPUs AMD Athlon 1800+	RMBH	13.255		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	ou superior. Instalado no equipamento.				
92	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete A e com suporte para CPUs AMD Athlon 1800+ ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.130		
93	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 478 e com suporte para CPUs Pentium IV até 3.2 GHz ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH	13.124		
94	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 478 e com suporte para CPUs Pentium IV até 3.2 GHz ou superior. Instalado no equipamento.	Interior	13.115		
95	Cooler Soquete 775P. Instalado no equipamento.	RMBH	15.949		
96	Cooler Soquete 775P. Instalado no equipamento.	Interior	15.890		
97	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 7 a AM2 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	12.596		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
98	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 7 a AM2 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	12.581		
99	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Pentium – Soquetes 370 até 755 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	12.636		
100	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Pentium – Soquetes 370 até 755 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	12.586		
101	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	14.151		
102	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.927		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
103	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Dual Core – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.222		
104	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Dual Core – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.939		
105	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core 2 Duo – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.729		
106	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core 2 Duo – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.196		
107	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 940P	RMBH	13.354		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	(ou superior). Instalado no equipamento.				
108	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 940P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.191		
109	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 2310 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	14.464		
110	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 2310 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	14.146		
111	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I5 3450 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	14.252		
112	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao	Interior	13.128		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I5 3450 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.				
113	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron Dual Core G440/G530/G540/G550/ – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH	13.066		
114	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron Dual Core G440/G530/G540/G550/ – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	13.061		
115	Cabo Flat de dados, IDE 80 vias. Instalado no equipamento.	RMBH	13.694		
116	Cabo Flat de dados, IDE 80 vias. Instalado no equipamento.	Interior	12.571		
117	Cabo de dados, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	RMBH	15.184		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
118	Cabo de dados, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	Interior	13.610		
119	Cabo de força, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	RMBH	13.796		
120	Cabo de força, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	Interior	13.238		
121	Bateria de Lítio CR2032 3v compatível com Placas mãe. Instalada no equipamento.	RMBH	15.090		
122	Bateria de Lítio CR2032 3v compatível com Placas mãe. Instalada no equipamento.	Interior	14.177		
123	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 4 (quatro) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	RMBH	13.093		
124	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 4 (quatro) células, de	Interior	13.166		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.				
125	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 6 (seis) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	RMBH	14.273		
126	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 6 (seis) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior	14.084		
127	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 9 (nove) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	RMBH	13.114		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
128	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 9 (nove) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior	13.056		
129	Tela 14” de LCD para Notebook, de acordo com o modelo do equipamento. Instalada no equipamento.	RMBH	13.241		
130	Tela 14” de LCD para Notebook, de acordo com o modelo do equipamento. Instalada no equipamento.	Interior	13.186		
131	Cabo Flat de dados para Notebook. Instalado no equipamento.	RMBH	13.237		
132	Cabo Flat de dados para Notebook. Instalado no equipamento.	Interior	13.166		
133	FL Inverter para Notebook. Instalado no equipamento.	RMBH	13.176		
134	FL Inverter para Notebook. Instalado no equipamento.	Interior	13.091		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
135	Adaptador Wireless USB 150 Mbps ou Superior.	RMBH	13.172		
136	Adaptador Wireless USB 150 Mbps ou Superior.	Interior	13.106		
137	Fonte de alimentação para notebook, compatível com o modelo do equipamento.	RMBH	13.404		
138	Fonte de alimentação para notebook, compatível com o modelo do equipamento.	Interior	13.201		
139	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão PS/2.	RMBH	14.176		
140	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado	Interior	13.186		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão PS/2.				
141	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector mini-din padrão PS/2.	RMBH	13.352		
142	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de	Interior	13.116		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de Hardware:					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	1,5 m; conector mini-din padrão PS/2.				
143	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão USB.	RMBH	17.326		
144	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão USB.	Interior	16.072		
145	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse;	RMBH	14.418		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de Hardware:					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	conexão mini-din, padrão PS/2, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.				
146	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão mini-din, padrão PS/2, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	Interior	13.192		
147	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão USB, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com	RMBH	17.416		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	design ergonômico, manual em português.				
148	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão USB, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	Interior	16.072		
149	Par de caixas de som estereofônicas, potência mínima de 2 W, conector USB.	RMBH	13.118		
150	Par de caixas de som estereofônicas, potência mínima de 2 W, conector USB.	Interior	13.136		
151	WebCam com microfone. Sensor: CMOS, resolução 0,35 megapixel, conexão: USB, com Microfone embutido e compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.	RMBH	13.141		
152	WebCam com microfone. Sensor: CMOS, resolução 0,35	Interior	13.086		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	megapixel, conexão: USB, com Microfone embutido e compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.				
153	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 2 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	RMBH	2.000		
154	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 2 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	Interior	1.000		
155	Cooler Soquete LGA 1156. Instalado no equipamento.	RMBH	1.000		
156	Cooler Soquete LGA 1156. Instalado no equipamento.	Interior	500		
157	Placa Mãe LGA 1156 – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH	2.000		
158	Placa Mãe LGA 1156 – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior	1.000		
159	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao	RMBH	1.000		



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE2 – Manutenção de <i>Hardware</i> :					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 – Soquetes LGA 1156 (ou superior). Instalado no equipamento.				
160	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 – Soquetes LGA 1156 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior	500		
Valor Total = Somatório C(1) a C(160) (R\$)					



2.2 - Este instrumento não obriga os órgãos participantes a adquirir os produtos nele registrados nem firmar contratações nas quantidades estimadas, podendo realizar licitação específica para aquisição de um ou mais itens, obedecida a legislação pertinente, hipótese em que, em igualdade de condições, o beneficiário do registro terá preferência.

Cláusula Terceira – DA VIGÊNCIA

3.1 - A presente Ata de Registro de Preços terá a vigência de 12 (doze) meses, a partir de sua publicação.

Cláusula Quarta – DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

4.1 - Os órgãos e entidades participantes deste Registro de Preços são os relacionados abaixo:

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO
HORIZONTE
DEFENSORIA PÚBLICA DE MINAS GERAIS
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DE MINAS GERAIS
DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS DE MINAS GERAIS
DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TELECOMUNICAÇÕES
FUNDAÇÃO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE MINAS GERAIS
FUNDAÇÃO ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DE MINAS GERAIS
GABINETE MILITAR DO GOVERNADOR
INSTITUTO DE TERRAS DE MINAS GERAIS
INSTITUTO ESTADUAL DE FLORESTAS
INSTITUTO MINEIRO DE GESTÃO DAS ÁGUAS
INTENDÊNCIA DA CIDADE ADMINISTRATIVA
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO
SECRETARIA DE ESTADO DE CASA CIVIL E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA SOCIAL



SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO REGIONAL E POLÍTICA
URBANA
SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL
SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE ESTADO DE GOVERNO
SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE ESTADO DE TRANSPORTE
SECRETARIA DE ESTADO DE TURISMO
SECRETARIA GERAL DA GOVERNADORIA

4.2 - Os órgãos e entidades que não participaram inicialmente deste registro de preços, quando desejarem fazer uso desta Ata de Registro de Preços, deverão manifestar seu interesse junto ao ÓRGÃO GERENCIADOR, para que este indique os possíveis fornecedores e respectivos preços a serem praticados, obedecida a ordem de classificação.

4.2.1 - Caberá ao FORNECEDOR da Ata de Registro de Preços, observadas as condições estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, independentemente dos quantitativos aqui registrados, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações assumidas nesta Ata.

4.2.2 - As aquisições adicionais não poderão exceder, a 100% (cem por cento) dos quantitativos originalmente aqui registrados.

Cláusula Quinta – DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

5.1 - Os órgãos participantes deste Registro de Preços não estão obrigados a adquirir uma quantidade mínima dos serviços, ficando a seu exclusivo critério a definição da quantidade e do momento da aquisição.

5.2 - Os quantitativos totais expressos na Cláusula Segunda são estimados e representam as previsões dos órgãos participantes para os fornecimentos durante o prazo de 30 (trinta) meses.



5.3 - O fornecedor ficará obrigado a atender todos os pedidos efetuados durante a vigência desta Ata.

5.4 - Após o 30º (trigésimo) dia de inadimplência na entrega, a Contratante terá direito de recusar o objeto contratado, de acordo com sua conveniência e oportunidade, comunicando ao Fornecedor a perda de interesse no fornecimento, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

5.5 - Durante todo o período de validade desta Ata, o fornecimento deverá atender às condições especificadas nesta Ata, nas cláusulas do Edital do Pregão Eletrônico nº. 171/2013 e nos anexos do referido Edital.

Cláusula Sexta – DO PRAZO E DO LOCAL DE ENTREGA

6.1 Todos os produtos especificados nos anexo do Edital deverão ser entregues dentro dos limites territoriais do Estado de Minas Gerais em horários preestabelecidos, nos locais indicados pelos ÓRGÃOS PARTICIPANTES, observando o disposto no art. 73 da Lei Federal nº. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DO PAGAMENTO

7.1 - Os pagamentos serão efetuados através do Sistema Integrado de Administração Financeira – SIAFI-MG, a crédito do fornecedor em um dos bancos credenciados pelo Estado (Banco do Brasil, Bradesco, Banco Itaú e Banco Mercantil do Brasil) e outros indicados por cada órgão participante, no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento das notas fiscais pelo setor financeiro dos Órgãos Participantes, devidamente atestadas pela comissão de recebimento ou acompanhadas do Termo de Recebimento Definitivo.

7.2 - O pagamento da Nota Fiscal fica condicionado ao cumprimento dos critérios de recebimento.

7.3 - O pagamento será realizado conforme as regras estabelecidas no Edital de Pregão Eletrônico nº. 171/2013.

Cláusula Oitava – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES



8.1 - Compete ao ÓRGÃO GERENCIADOR:

8.1.1 - Gerenciar a presente Ata, devendo para tal, nomear um gestor para acompanhamento dos fornecimentos realizados, avaliar o mercado constantemente de forma a comprovar que os preços registrados permanecem compatíveis com os praticados no mercado, promover as negociações necessárias ao ajustamento do preço e publicar trimestralmente os preços registrados.

8.1.2 - Cuidar para que, durante a vigência da presente Ata, sejam mantidas todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, bem assim, a sua compatibilidade com as obrigações assumidas.

8.1.3 - Notificar o FORNECEDOR de qualquer irregularidade ocorrida no fornecimento.

8.2 - Compete aos ÓRGÃOS PARTICIPANTES:

8.2.1 - Emitir Nota de Empenho a crédito do FORNECEDOR no valor correspondente ao fornecimento dos serviços.

8.2.2 - Efetuar o pagamento referente ao objeto a ser contratado nos termos da Cláusula Oitava da presente Ata.

8.2.3 - Informar ao ÓRGÃO GERENCIADOR as irregularidades ocorridas durante o fornecimento dos serviços.

8.3 - Compete ao FORNECEDOR:

8.3.1 - Fornecer durante o período de vigência do contrato os serviços objeto desta Ata, a contar da publicação do extrato da mesma no Diário Oficial, na forma e condições aqui fixadas, mediante requisição do ÓRGÃO PARTICIPANTE, devidamente assinada pela autoridade responsável, em conformidade com o Edital e demais informações constantes do Pregão Eletrônico nº. 171/2013.

8.3.2 - Entregar o serviço 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 nesta Ata.

8.3.3 - Realizar os serviços nos locais indicados pelos ÓRGÃOS PARTICIPANTES.

8.3.4 - 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).

8.3.5 - Apresentar, durante todo o prazo de vigência desta Ata, 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.

8.3.6 - 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.

8.3.7 - Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelos ÓRGÃOS PARTICIPANTES, referentes à forma de fornecimento dos serviços, equipamentos e das demais obrigações assumidas nesta Ata.

8.3.8 - Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo ÓRGÃO GERENCIADOR, cujas reclamações se obriga a atender prontamente, bem como dar ciência ao mesmo, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar quando da execução do fornecimento e da garantia.

8.3.9 - Prover todos os meios necessários à garantia da plena operacionalidade do fornecimento, inclusive considerados os casos de greve ou paralisação de qualquer natureza.

8.3.10 - Comunicar imediatamente ao ÓRGÃO GERENCIADOR qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária e outras necessárias para recebimento de correspondência.

8.3.11 - Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao Estado de Minas Gerais ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas na presente Ata.

8.3.12 - 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.



Cláusula Nona – DO CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1 - A presente Ata ou o registro de fornecedor específico poderão ser cancelados de pleno direito nas seguintes situações:

9.1.1 - Pelo ÓRGÃO GERENCIADOR:

9.1.1.1 - O Fornecedor não cumprir as obrigações constantes desta Ata de Registro de Preços.

9.1.1.2 - O Fornecedor não formalizar contrato decorrente do Registro de Preços ou não retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido e a Administração não aceitar sua justificativa.

9.1.1.3 - Ocorrer qualquer das hipóteses de inexecução total ou parcial da Ata de Registro de Preços decorrente do Registro de Preços.

9.1.1.4 - Os preços registrados apresentaram-se superiores aos praticados no mercado.

9.1.1.5 - O Fornecedor der causa à rescisão administrativa da Ata de Registro de Preços ou contrato decorrente do Registro de Preços, por um dos motivos discriminados no Art. 78 e seus incisos da Lei federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993.

9.1.1.6 - Por razões de interesse público, devidamente demonstradas e justificadas pela Administração.

9.1.2 - Pelo FORNECEDOR:

9.1.2.1 - Mediante solicitação por escrito, comprovando estar impossibilitado de cumprir as exigências do instrumento convocatório que deu origem ao Registro de Preços, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem prejuízo das penalidades previstas no instrumento convocatório, nesta Ata, bem como de ressarcimento aos órgãos participantes por perdas e danos.

9.1.2.2 - Mediante solicitação por escrito, na ocorrência de fato superveniente, decorrentes de caso fortuito ou força maior.

9.2 - O cancelamento do registro, nas hipóteses previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa, será formalizado por despacho da autoridade competente do órgão gerenciador.

Cláusula Décima – DAS PENALIDADES E DAS MULTAS



10.1 - O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência do Fornecedor, sujeitando-o às sanções e penalidades previstas no Edital.

10.1.1 - Advertência por escrito à Contratada sobre o descumprimento de contrato e outras obrigações assumidas, quando considerados faltas leves, e a determinação da adoção das necessárias medidas de correção;

10.1.2 - Multa, observados os seguintes limites:

10.1.2.1 - de 0,3% (três décimos por cento) por dia, a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo para cumprimento da obrigação, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do fornecimento não realizado;

10.1.2.2 - de 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento, serviço ou obra não realizada, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;

10.1.2.3 - 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;

10.1.3 - Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

10.1.4 - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação do fornecedor perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública Estadual pelos prejuízos resultantes de ação ou omissão do mesmo.

10.2 - O valor da multa aplicada será retido dos pagamentos devidos à Contratada e, caso não sejam suficientes, a diferença será cobrada de acordo com a legislação em vigor.

10.3 - As sanções previstas nas cláusulas 10.1.1, 10.1.3 e 10.1.4 poderão ser aplicadas acumulativamente, ou não, de acordo com a gravidade da infração, facultada ampla defesa a Contratada, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação do ato, salvo na hipótese de aplicação de declaração de



inidoneidade para licitar e contratar, cujo prazo de defesa será de 10 (dez) dias úteis.

10.4 - A inexecução parcial ou total do contratado, nos termos do Art. 79 da Lei nº. 8.666/93, poderá implicar a imediata rescisão unilateral deste Contrato, com a aplicação das penalidades cabíveis, observada a conclusão do processo administrativo pertinente;

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

10.5 - As partes não serão responsabilizadas pela inexecução contratual, aí incluído eventuais atrasos, decorrentes de eventos configuradores de força maior ou caso fortuito, como tais caracterizados em lei civil.

Cláusula Décima Primeira - DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 - A presente Ata de Registro de Preços somente terá eficácia depois de publicado o respectivo extrato no Diário Oficial do Estado.

11.2 - Todas as alterações que se fizerem necessárias serão registradas por intermédio de lavratura de Termo Aditivo à presente Ata de Registro de Preços.

11.3 - É vedado caucionar ou utilizar contrato decorrente do presente registro para qualquer operação financeira.

11.4 - Integram esta Ata, o Edital do Pregão Eletrônico nº. 171/2013 e seus anexos, bem como as propostas das empresas < inserir o nome do 1º Fornecedor > e < inserir o nome do 2º Fornecedor >, apresentadas para a referida licitação.

11.5 - Fica eleito o Foro da Comarca de Belo Horizonte para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente instrumento. E, por as partes estarem ajustadas e compromissadas, assinam a presente ATA DE REGISTRO DE PREÇOS na presença das testemunhas abaixo assinadas.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Belo Horizonte, _____ de _____ de 2013.

Autoridade Órgão Gestor

Fornecedor

Testemunhas:

Gestor do Registro de Preços



ANEXO XIII – MINUTA DO CONTRATO – LOTE 01

Contrato Nº /**2013** de prestação de
serviços que entre si celebram o Estado de
Minas Gerais, por intermédio da – e a
empresa .

Contrato originário da licitação na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO n.º
/ , para contratação de empresa prestadora de serviços de aos
usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, por meio de
Central de Serviços (*Service Desk*), incluindo o fornecimento de todos os
equipamentos, softwares, licenças e demais insumos e serviços necessários à
sua operação, e manutenção de hardware (microcomputadores e *notebooks*)
com fornecimento de peças, com atuação em todo o território do Estado de
Minas Gerais, a ser contratado por órgãos e entidades do Poder Executivo
Estadual.

Este contrato será regido pela Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993,
Lei Estadual nº. 13.994, de 18 de setembro de 2001 e, nº. 45.902, de 27 de
janeiro de 2012 e nº. 37.924 de 16 de maio de 1996, nº 45.035, de 02 de
fevereiro de 2009, com suas alterações posteriores.

Cláusula Primeira - DAS PARTES

1.1 CONTRATANTE

Órgão ou Entidade:

Endereço:

CNPJ:

Representante Legal: <inserir nome, número do MASP e do CPF>

1.2 CONTRATADA

Razão Social:

Endereço:

CNPJ:



Representante Legal: <inserir nome, número do documento de identidade e do CPF>

Cláusula Segunda - DO OBJETO

2.1 Este contrato tem por objeto a contratação de empresa prestadora de serviços de aos usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk), incluindo o fornecimento de todos os equipamentos, softwares, licenças e demais insumos e serviços necessários à sua operação, com atuação em todo o território do Estado de Minas Gerais, do PREGÃO ELETRÔNICO nº. / que, juntamente com a proposta da CONTRATADA, passam a integrar este instrumento, independentemente de transcrição.

Cláusula Terceira- DO PREÇO

3.1 O preço global do presente contrato é de R\$ () no qual já estão incluídas todas as despesas especificadas na proposta da CONTRATADA, sendo o(s) seguinte(s) preço(s) total unitário por item:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE1 – Central de Serviços					
ITEM	DESCRIÇÃO	A – QUANTIDADE DE IC*	B – PREÇO UNITÁRIO MENSAL (R\$)	C – PREÇO TOTAL MENSAL = A X B (R\$)	D – PREÇO TOTAL POR ITEM = C X 30 meses (R\$)
1	Atendimento e Suporte Remoto – GRUPO 01				
2	Suporte Local – Interior – GRUPO 01				
3	Suporte Local – RMBH – GRUPO 01				
4	Suporte Local – CA – GRUPO 01				
5	Atendimento e Suporte Remoto – GRUPO 02				
6	Suporte Local – Interior – GRUPO 02				
7	Suporte Local – RMBH – GRUPO 02				
8	Suporte Local – CA – GRUPO 02				
9	Atendimento e Suporte Remoto – GRUPO 03				
10	Suporte Local – Interior – GRUPO 03				
11	Suporte Local – RMBH – GRUPO 03				
12	Suporte Local – CA – GRUPO 03				
Valor Total = Somatório D(1) a D(12) (R\$)					



Cláusula Quarta – DO PAGAMENTO

4.1 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 credenciados pelo Estado, no prazo de 30 dias corridos da data do recebimento definitivo e aceite do produto, pela CONTRATANTE, pelo setor financeiro dos Órgãos Participantes, devidamente atestadas pela comissão de recebimento ou acompanhadas do Termo de Recebimento Definitivo acompanhado dos documentos fiscais.

§ 1º Como comprovante de despesa será aceito o Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica (Danfe) ou as primeiras vias da Nota Fiscal/ Fatura, conforme o caso.

§ 2º O pagamento da Nota Fiscal/ Fatura fica vinculado a previa conferência da mesma pelo gestor.

§ 3º 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.

§ 4º O pagamento fica condicionado à regularidade da CONTRATADA perante o CAGEF, garantindo a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.

§ 5º Na hipótese de irregularidade no CAGEF, a CONTRATADA deverá regularizar sua situação perante o cadastro. O prazo para pagamento será interrompido, reiniciando a contagem a partir da data de sua regularização.

4.2 O cálculo do valor devido por mês pela prestação do serviço corresponderá ao modelo de precificação previsto no item 1.25 PAGAMENTO, do Anexo II do Edital 171/2013.

4.3 A CONTRATADA, no 3º (terceiro) dia útil de cada mês, enviará ao Gestor do Contrato, em meio impresso e eletrônico, os relatórios para controle dos níveis de serviço do mês anterior (Cláusula Oitava, 8.13), observado o modelo de precificação previsto nesta Cláusula.

4.4 Os relatórios serão verificados pelo Gestor no prazo de 05 (cinco) dias úteis e, estando em conformidade com o serviço efetivamente prestado e com os níveis de serviço estabelecidos, e não havendo qualquer outro



impedimento, será autorizada, formalmente, a emissão da fatura e nota fiscal dos serviços prestados.

Cláusula Quinta – DO REAJUSTE

5.1 Caso a vigência deste contrato seja prorrogada os preços poderão ser reajustados com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE após o decurso do prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data-limite de apresentação da proposta comercial.

Cláusula Sexta – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 - A despesa com a execução deste contrato correrá à conta da Dotação Orçamentária: < inserir nº dotação >, Natureza de Despesa: < inserir nº natureza > neste exercício financeiro, e nos exercícios subsequentes à conta da dotação correspondente.

Cláusula Sétima - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1 Proporcionar, no que lhe couber, as facilidades necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir as condições estabelecidas neste Contrato;

7.2 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados credenciados pela CONTRATADA, atinentes ao objeto contratual;

7.3 Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste Contrato;

7.4 Responder pelos débitos gerados pela utilização dos serviços, ainda que findo o prazo da contratação, nos termos da legislação aplicável;

7.5 Assegurar aos técnicos da CONTRATADA, sempre que necessário, o acesso às dependências da CONTRATANTE para a prestação dos serviços relacionados com o objeto da contratação, respeitadas as normas de segurança interna da CONTRATANTE;

7.6 Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade verificada nos serviços prestados;

7.7 Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho e qualidade;



7.8 Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que, ressalvados os casos de força maior justificados pela CONTRATANTE, não devem ser interrompidos;

7.9 Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do Contrato, em especial quanto ao acompanhamento e à fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas nas especificações e à aplicação de sanções;

7.10 Tornar disponível, quando for o caso, as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços.

Cláusula Oitava - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1 Responsabilizar-se por todas as obrigações decorrentes desta contratação;

8.2 Manter o sigilo e a inviolabilidade dos serviços;

8.3 Possibilitar o acesso às informações quanto às condições dos serviços e preços praticados;

8.4 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou distrital e municipal, como também assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas pela legislação, inclusive quanto aos preços oferecidos na proposta;

8.5 Prestar os serviços contratados com padrão de qualidade, regularidade, segurança, atualidade, eficiência e modicidade de tarifas, sempre de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Concedente, evitando a interrupção do serviço;

8.6 Zelar sempre pela igualdade de tratamento entre os diversos usuários no acesso aos serviços;

8.7 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que a CONTRATANTE for compelida a responder, no caso de os serviços prestados por força deste Contrato violarem, por culpa exclusiva da CONTRATADA, direitos de terceiros;

8.8 Levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência deste Contrato, para



a adoção das medidas cabíveis, prestando os esclarecimentos julgados necessários;

8.9 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;

8.10 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, obrigando-se a atender as reclamações a respeito da qualidade dos serviços prestados;

8.11 Providenciar a imediata reparação, correção, remoção ou substituição, total ou parcial, às suas expensas, de serviço prestado pela CONTRATADA, em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução inadequada;

8.12 Atender de imediato às solicitações da CONTRATANTE, no caso de qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados, devendo restabelecê-los nos prazos legais, a contar da notificação;

8.13 Fornecer, mensalmente, os relatórios de utilização dos serviços;

8.14 Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, culposa ou dolosa, sua ou de seus empregados, imprudência, imperícia ou negligência, quando da execução dos serviços prestados na rede externa, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE;

8.15 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos, durante a execução dos serviços, ainda que a falta seja praticada nas dependências da CONTRATANTE;

8.16 Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo mediante prévia autorização por escrito da CONTRATANTE;

8.17 Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE em prazo inferior a 48 (quarenta e oito) horas;

8.18 Cumprir a determinação estipulada em edital no tocante ao início da prestação dos serviços, a contar da data da assinatura do contrato;



8.19 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, nos termos do art. 55, XIII da Lei nº 8.666/193.

Cláusula Nona – DAS OBRIGAÇÕES SOCIAIS, COMERCIAIS E FISCAIS DA CONTRATADA:

9.1 Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados ou prepostos, por todas as despesas decorrentes da execução do Contrato, sob sua responsabilidade, tais como: salários, seguro de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeição, vales-transporte, e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público;

9.2 Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais de sua responsabilidade previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

9.3 Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;

9.4 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

9.5 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal de sua responsabilidade, relacionadas ao objeto desta contratação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

Parágrafo Único: 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 o CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

Cláusula Décima - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS



10.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência do Fornecedor, sujeitando-o às sanções e penalidades previstas no Edital.

10.2 Advertência, que será aplicada por escrito, inclusive nos casos em que o valor de MFA descrito no item 1.25 PAGAMENTO, do Anexo II do Edital 171/2013 for menor que 1 (um).

10.3 Multa, nas seguintes hipóteses e percentuais:

- a. Por inexecução parcial do ajuste: 10% (dez por cento) sobre o valor de pagamento mensal do contrato;
- b. Por inexecução total do ajuste: 5% (vinte por cento) sobre o valor global anual do contrato;
- c. Por descumprimento de qualquer das obrigações decorrentes do contrato, não previstas nas demais disposições desta cláusula: 1% (um por cento) sobre o valor global anual do contrato;
- d. Quando a média das faixas de ajuste (MFA) for inferior a 1 (um) durante três meses consecutivos: 10% (dez por cento) sobre o valor de remuneração mensal (VRM);
- e. Quando o valor de pagamento mensal (VPM) for menor ou igual a 80% (oitenta por cento) do valor de remuneração mensal (VRM) durante dois meses consecutivos: multa de 10% sobre o valor de remuneração mensal (VRM);
- f. Pelo atraso injustificado para o início da execução dos serviços, multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) incidente sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias corridos. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o contrato será rescindido;
- g. Pela inobservância dos demais prazos atrelados à execução dos serviços, multa de 0,3% (zero vírgula três por cento) incidente sobre o valor total do contrato, por dia de atraso, a ser cobrada pelo período máximo de 30 (trinta) dias corridos. A partir do 31º (trigésimo primeiro) dia de atraso, o contrato será rescindido.

10.4 O valor da multa aplicada será retido dos pagamentos devidos à Contratada e, conforme os limites estabelecidos pelo Art. 38 do Decreto nº 45.902, de 2012.



10.5 As multas e outras sanções administrativas só poderão ser relevadas motivadamente por conveniência administrativa, mediante ato devidamente justificado, expedido pela autoridade competente da Contratante.

10.5.1 A critério da Administração, poderão ser suspensas as penalidades, no todo ou em parte, quando o atraso na entrega do material for devidamente justificado pelo Fornecedor e aceito pela Contratante, que fixará novo prazo, este improrrogável, para a completa execução das obrigações assumidas.

10.6 Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, conforme item 14.1 do edital.

10.7 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação do fornecedor perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública Estadual pelos prejuízos resultantes de ação ou omissão do mesmo.

10.8 A inexecução parcial ou total do contratado, nos termos do Art. 79 da Lei nº. 8.666/93, poderá implicar a imediata rescisão unilateral deste Contrato, com a aplicação das penalidades cabíveis, observada a conclusão do processo administrativo pertinente.

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

10.9 As partes não serão responsabilizadas pela inexecução contratual, aí incluído eventuais atrasos, decorrentes de eventos configuradores de força maior ou caso fortuito, como tais caracterizados em lei civil.

Cláusula Décima Primeira – DA FISCALIZAÇÃO

11.1 A fiscalização da execução do contrato será exercida por agente do CONTRATANTE, devidamente designado para tanto, ao qual competirá zelar pela perfeita execução do objeto, em conformidade com o previsto nos anexos do Edital, na proposta da CONTRATADA e neste instrumento.



§ 1º Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência a CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

§ 2º A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

§ 3º O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

Cláusula Décima Segunda – DA VIGÊNCIA

12.1 Este contrato tem vigência por 30 (trinta) meses, a partir de sua publicação, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, da Lei 8.666/93. Tendo em vista que dispõe o inciso II do referido art. 57, o presente contrato poderá ser prorrogado observando o limite máximo de 60 meses.

Cláusula Décima Terceira - DAS ALTERAÇÕES

13.1 O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que devidamente fundamentado e autorizado pela autoridade competente.

Cláusula Décima Quarta - DA RESCISÃO

14.1 A rescisão do Contrato poderá ser:

14.1.1 por ato unilateral e escrito da Administração nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 de Lei n.º 8.666/93;

14.1.2 amigável, por acordo entre as partes, reduzido a termo no processo respectivo, desde que haja conveniência para a Administração; e

14.1.3 judicial, nos termos da legislação.

§ 1º Na hipótese de a rescisão ser procedida por culpa da CONTRATADA, fica o CONTRATANTE autorizada a reter a garantia do contrato e/ou pagamentos eventualmente devidos, até o limite do valor dos prejuízos comprovados.



§ 2º Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do art. 78 de Lei nº. 8.666/93, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido.

Cláusula Décima Quinta – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

15.1 A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato.

Cláusula Décima Sexta – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

16.1 Os níveis de serviços a serem praticados obedecerão ao disposto no item 1.5 Acordo de Nível de Serviço – ANS, do Anexo II do Edital 171/2013.

Cláusula Décima Sétima – DA CONFIDENCIALIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

17.1 A CONTRATADA deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto deste Contrato, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

17.2 Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade sobre Segurança da Informação, a ser disponibilizado pela CONTRATANTE, junto com o contrato, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança das informações pertencentes à CONTRATANTE, e não praticar ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.

17.3 O Termo deverá ser assinado pelo representante da CONTRATADA, que deverá dar ciência a todos os profissionais envolvidos na prestação do serviço, sendo entregue no ato da assinatura do contrato.



Cláusula Décima Oitava – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1 A tolerância com qualquer atraso ou inadimplência por parte da CONTRATADA não importará, de forma alguma, em alteração contratual.

18.2 É vedado à contratada subcontratar totalmente o fornecimento do objeto deste pregão, observado o disposto no item 18.2 do Edital 171/2013.

18.3 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.

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

Cláusula Décima Nona – DA PUBLICAÇÃO

19.1 A CONTRATANTE providenciará a publicação do extrato do contrato na Imprensa Oficial de Minas Gerais, em obediência ao disposto no parágrafo único do art. 61 da Lei Federal n.º 8.666/93.

Cláusula Vigésima – DO FORO

20.1 As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato, em renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem ajustadas, firmam este instrumento em 02 (duas) vias, de igual teor e forma para um só efeito.

Belo Horizonte, de de .

CONTRATANTE:

CONTRATADA:

TESTEMUNHAS:



ANEXO XIV – MINUTA DO CONTRATO – LOTE 02

Contrato Nº **/2013** de prestação de
serviços que entre si celebram o Estado de
Minas Gerais, por intermédio da – e a
empresa .

Contrato originário da licitação na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO n.º
/ , para contratação de empresa prestadora de serviços de aos
usuários de microinformática, reprografia, telefonia e rede local, por meio de
Central de Serviços (*Service Desk*), incluindo o fornecimento de todos os
equipamentos, softwares, licenças e demais insumos e serviços necessários à
sua operação, e manutenção de hardware (microcomputadores e *notebooks*)
com fornecimento de peças, com atuação em todo o território do Estado de
Minas Gerais, a ser contratado por órgãos e entidades do Poder Executivo
Estadual.

Este contrato será regido pela Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993,
Lei Estadual nº. 13.994, de 18 de setembro de 2001 e, nº. 45.902, de 27 de
janeiro de 2012 e nº. 37.924 de 16 de maio de 1996, nº 45.035, de 02 de
fevereiro de 2009, com suas alterações posteriores.

Cláusula Primeira - DAS PARTES

1.1 CONTRATANTE

Órgão ou Entidade:

Endereço:

CNPJ:

Representante Legal: <inserir nome, número do MASP e do CPF>

1.2 CONTRATADA

Razão Social:

Endereço:

CNPJ:



Representante Legal: <inserir nome, número do documento de identidade e do CPF>

Cláusula Segunda - DO OBJETO

2.1 Este contrato tem por objeto a contratação de empresa prestadora de manutenção de *hardware* (microcomputadores e *notebooks*) com fornecimento de peças, com atuação em todo o território do Estado de Minas Gerais, do PREGÃO ELETRÔNICO nº. / que, juntamente com a proposta da CONTRATADA, passam a integrar este instrumento, independentemente de transcrição.

Cláusula Terceira- DO PREÇO

3.1 O preço global do presente contrato é de R\$ () no qual já estão incluídas todas as despesas especificadas na proposta da CONTRATADA, sendo o(s) seguinte(s) preço(s) total unitário por item:



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
1	Conserto de Monitor CRT 15" e 17": tela plana, policromática, anti-refletiva, comprimento mínimo de cabo de força 1,8 m e de dados 1,5 m, com ajuste de inclinação e rotação (tilt e swivel).	RMBH			
2	Conserto de Monitor CRT 15" e 17": tela plana, policromática, anti-refletiva, comprimento mínimo de cabo de força 1,8 m e de dados 1,5 m, com ajuste de inclinação e rotação (tilt e swivel).	Interior			
3	Conserto de Monitor LCD 15", 17" e 19", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	rotação.				
4	Conserto de Monitor LCD 15”, 17” e 19”, tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior			
5	Conserto de Monitor LED 18.5”, tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.				
6	Conserto de Monitor LED 18.5", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior			
7	Conserto de Monitor LCD 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.				
8	Conserto de Monitor LCD 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, interface de entrada do sinal de vídeo DVI-D e VGA (D-SUB15). Controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador do tipo DVI-D e VGA, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior			
9	Conserto de Monitor LED 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.				
10	Conserto de Monitor LED 20", 21,5" e 22", tela plana, policromática, controles digitais frontais de contraste, brilho, largura, altura, posição horizontal e vertical, com cabo para conexão com microcomputador, cabo de alimentação de energia elétrica com plugue universal (padrão antigo) com adaptador para o novo padrão Brasil de tomadas (norma ABNT NBR 14136) ou Cabo de alimentação de energia elétrica com plugue no novo padrão Brasil. Operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação.	Interior			
11	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Wireless, padrão 802.11 a/b/g/n, compatível com Criptografia de dados WEP 64/128-bit, WPA/WPA2-PSK, WPA/WPA2-EAP	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	e WPS, compatível com Windows XP e superiores, antena descartável de 2dBi, espelho com padrão convencional e Slim. Instalado no equipamento.				
12	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Wireless, padrão 802.11 a/b/g/n, compatível com Criptografia de dados WEP 64/128-bit, WPA/WPA2-PSK, WPA/WPA2-EAP e WPS, compatível com Windows XP e superiores, antena descartável de 2dBi, espelho com padrão convencional e Slim. Instalado no equipamento.	Interior			
13	Placa de Rede Local (10/100 MBPS) – Tipo PCI ou superior; Estar em conformidade com as normas ISO 8802.2 e ISO 8802.3 tipo 10BaseT e 100BaseTX, para redes padrão Ethernet; Operar à velocidade de 10/100 Mbps; Possuir conector RJ-45 fêmea, com capacidade autosensing; - ser do tipo jumperless (configurável por software); Possuir LED indicadores de, no mínimo, conexão e atividade; Vir acompanhada de software para diagnóstico da placa; Ser compatível com os protocolos TCP/IP, NETBIOS, NetBEUI e IPX/SPX; Possuir drivers para as versões dos Windows instalados nos	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	microcomputadores. Instalada no equipamento.				
14	Placa de Rede Local (10/100 MBPS) – Tipo PCI ou superior; Estar em conformidade com as normas ISO 8802.2 e ISO 8802.3 tipo 10BaseT e 100BaseTX, para redes padrão Ethernet; Operar à velocidade de 10/100 Mbps; Possuir conector RJ-45 fêmea, com capacidade autosensing; - ser do tipo jumperless (configurável por software); Possuir LED indicadores de, no mínimo, conexão e atividade; Vir acompanhada de software para diagnóstico da placa; Ser compatível com os protocolos TCP/IP, NETBIOS, NetBEUI e IPX/SPX; Possuir drivers para as versões dos Windows instalados nos microcomputadores. Instalada no equipamento.	Interior			
15	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Fast-Ethernet 10/100/1000, de acordo com as normas ISO 8802-2 (IEEE 802.2) e ISO 8802-3 (IEEE 802-3), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos NETBIOS e TCP/IP, com conexão RJ-45, com LED e com suporte a gerenciamento remoto (DASH). Instalado no	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
16	Adaptador de rede padrão PCI, plug & play, Fast-Ethernet 10/100/1000, de acordo com as normas ISO 8802-2 (IEEE 802.2) e ISO 8802-3 (IEEE 802-3), padrão CSMA/CD, auto-sense, full-duplex, compatível com os protocolos NETBIOS e TCP/IP, com conexão RJ-45, com LED e com suporte a gerenciamento remoto (DASH). Instalado no equipamento.	Interior			
17	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 64 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH			
18	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 64 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior			
19	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 128 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.				
20	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 128 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior			
21	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 256 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH			
22	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 256 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
23	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 512 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	RMBH			
24	Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 512 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM. Instalado no equipamento.	Interior			
25	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 1 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	RMBH			
26	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 1 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	Interior			
27	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 64 MB por pente e com 8	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	ou 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.				
28	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 64 MB por pente e com 8 ou 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	Interior			
29	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 256 MB por pente e com 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	RMBH			
30	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 256 MB por pente e com 16 peças (chips) por pente. Instalado no equipamento.	Interior			
31	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 184 vias PC2100, com 256 MB ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH			
32	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 184 vias PC2100, com 256 MB ou superior. Instalado no equipamento.	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
33	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 240 vias PC4200, com 512 MB ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH			
34	Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 240 vias PC4200, com 512 MB ou superior. Instalado no equipamento.	Interior			
35	Pente de Memória DDR3, com 2 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH			
36	Pente de Memória DDR3, com 2 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior			
37	Pente de Memória DDR3, com 4 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH			
38	Pente de Memória DDR3, com 4 GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior			
39	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 667 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
40	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 667 MHz. Instalado no equipamento.	Interior			
41	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 800 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH			
42	Pente de Memória DDR2 para Notebook, com 2GB 800 MHz. Instalado no equipamento.	Interior			
43	Pente de Memória DDR3 para Notebook, com 2GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	RMBH			
44	Pente de Memória DDR3 para Notebook, com 2GB 1333 MHz. Instalado no equipamento.	Interior			
45	HD – 80 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH			
46	HD – 80 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
47	HD – 160 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH			
48	HD – 160 GB – padrão Ultra DMA 133/100, IDE / ATA – Mínimo 5.400 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior			
49	HD – 80 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH			
50	HD – 80 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior			
51	HD – 160 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH			
52	HD – 160 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
53	HD – 320 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH			
54	HD – 320 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior			
55	HD – 500 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH			
56	HD – 500 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior			
57	HD – 1000 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
58	HD – 1000 GB – padrão Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior			
59	HD – 500 GB para Notebook, padrão Serial Ata II (SATA II) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	RMBH			
60	HD – 500 GB para Notebook, padrão Serial Ata II (SATA II) Mínimo 7.200 RPM – interno. Formatado de fábrica. Instalado no equipamento.	Interior			
61	Drive de CD-Writer – unidade de gravação e leitura de CD-RW (rewritable), do tipo regrávavel, com velocidade mínima de leitura de 32X, regravação a 4X e gravação de 10X. Possuir drivers de dispositivos lógicos e demais recursos para funcionamento e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	RMBH			
62	Drive de CD-Writer – unidade de gravação e leitura de	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	CD-RW (rewritable), do tipo regrávavel, com velocidade mínima de leitura de 32X, gravação a 4X e gravação de 10X. Possuir drivers de dispositivos lógicos e demais recursos para funcionamento e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.				
63	Drive de DVD-RW – compatível com os padrões DVD+R, DVD+RW, DVD+R Double Layer, DVD-R Dual Layer, DVD-R, DVD-RW, CD-R, CD-RW, DVD-R/-RW/-ROM, DVD+R/+RW/+R Double Layer, DVDR Dual Layer, CD-ROM/CD-R, CD-RW, e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.	RMBH			
64	Drive de DVD-RW – compatível com os padrões DVD+R, DVD+RW, DVD+R Double Layer, DVD-R Dual Layer, DVD-R, DVD-RW, CD-R, CD-RW, DVD-R/-RW/-ROM, DVD+R/+RW/+R Double Layer, DVDR Dual Layer, CD-ROM/CD-R, CD-RW, e compatibilidade com Windows e Linux, inclusive software para gravação de mídias	Interior			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	suportadas pelo dispositivo. Instalado no equipamento.				
65	Placa mãe – placa com arquitetura ATX, barramento PCI, com 1 slot para processador, e com BUS de 133 MHz, ou frequência superior. Instalada no equipamento.	RMBH			
66	Placa mãe – placa com arquitetura ATX, barramento PCI, com 1 slot para processador, e com BUS de 133 MHz, ou frequência superior. Instalada no equipamento.	Interior			
67	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	RMBH			
68	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	Interior			
69	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH			
70	Placa Mãe MB 775P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
71	Placa Mãe MB 940P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	RMBH			
72	Placa Mãe MB 940P – Com suporte de barramento memória DDR2. Instalada no equipamento.	Interior			
73	Placa Mãe MB 1155P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH			
74	Placa Mãe MB 1155P – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior			
75	Placa de Vídeo AGP – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	RMBH			
76	Placa de Vídeo AGP – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
77	Placa de Vídeo PCI – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	RMBH			
78	Placa de Vídeo PCI – Interface de vídeo compatível com SVGA, padrão AGP 2x, ou superior, instalada através de slot, com pelo menos 8 MB de memória de vídeo, NÃO compartilhada com memória RAM. Instalada no equipamento.	Interior			
79	Placa de Vídeo VGA Barramento PCI-Express 512 MB ou superior. Instalada no equipamento.	RMBH			
80	Placa de Vídeo VGA Barramento PCI-Express 512 MB ou superior. Instalada no equipamento.	Interior			
81	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 230 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
82	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 230 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior			
83	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 400 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH			
84	Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 400 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior			
85	Fonte AT – Fonte padrão AT com 300 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	RMBH			
86	Fonte AT – Fonte padrão AT com 300 watts ou superior – Real Bivolt. Instalada no equipamento.	Interior			
87	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete Super 7 e com suporte para CPUs INTEL Pentium MMX233 ou AMD K6II 350 ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH			
88	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete Super 7 e com suporte para CPUs INTEL Pentium MMX233 ou AMD K6II 350 ou superior. Instalado no	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
89	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 370 e com suporte para CPUs INTEL Pentium II/III até 1,2Ghz ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH			
90	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 370 e com suporte para CPUs INTEL Pentium II/III até 1,2Ghz ou superior. Instalado no equipamento.	Interior			
91	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete A e com suporte para CPUs AMD Athlon 1800+ ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH			
92	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete A e com suporte para CPUs AMD Athlon 1800+ ou superior. Instalado no equipamento.	Interior			
93	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 478 e com suporte para CPUs Pentium IV até 3.2 GHz ou superior. Instalado no equipamento.	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
94	Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 478 e com suporte para CPUs Pentium IV até 3.2 GHz ou superior. Instalado no equipamento.	Interior			
95	Cooler Soquete 775P. Instalado no equipamento.	RMBH			
96	Cooler Soquete 775P. Instalado no equipamento.	Interior			
97	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 7 a AM2 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH			
98	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 7 a AM2 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior			
99	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Pentium – Soquetes 370 até 755 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH			
100	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Pentium – Soquetes 370	Interior			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	até 755 (ou superior). Instalado no equipamento.				
101	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH			
102	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior			
103	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Dual Core – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH			
104	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Dual Core – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior			
105	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core 2 Duo – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
106	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core 2 Duo – Soquetes 775P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior			
107	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 940P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH			
108	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: AMD – Soquetes 940P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior			
109	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 2310 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH			
110	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 2310 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior			
111	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I5 3450 –	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.				
112	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I5 3450 – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior			
113	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron Dual Core G440/G530/G540/G550/ – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH			
114	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Celeron Dual Core G440/G530/G540/G550/ – Soquetes 1155P (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior			
115	Cabo Flat de dados, IDE 80 vias. Instalado no equipamento.	RMBH			
116	Cabo Flat de dados, IDE 80 vias. Instalado no equipamento.	Interior			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
117	Cabo de dados, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	RMBH			
118	Cabo de dados, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	Interior			
119	Cabo de força, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	RMBH			
120	Cabo de força, padrão Serial Ata (SATA) compatível com HD/DVD. Instalado no equipamento.	Interior			
121	Bateria de Lítio CR2032 3v compatível com Placas mãe. Instalada no equipamento.	RMBH			
122	Bateria de Lítio CR2032 3v compatível com Placas mãe. Instalada no equipamento.	Interior			
123	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 4 (quatro) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	equipamento.				
124	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 4 (quatro) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior			
125	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 6 (seis) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	RMBH			
126	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 6 (seis) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior			
127	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 9 (nove) células, de acordo com o	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.				
128	Bateria principal para notebook, de Ion de Lítio (Lithium-Íon) com, no mínimo, 9 (nove) células, de acordo com o modelo do equipamento, podendo ser fabricada por terceiros desde que homologada pelo fabricante do equipamento.	Interior			
129	Tela 14” de LCD para Notebook, de acordo com o modelo do equipamento. Instalada no equipamento.	RMBH			
130	Tela 14” de LCD para Notebook, de acordo com o modelo do equipamento. Instalada no equipamento.	Interior			
131	Cabo Flat de dados para Notebook. Instalado no equipamento.	RMBH			
132	Cabo Flat de dados para Notebook. Instalado no equipamento.	Interior			
133	FL Inverter para Notebook. Instalado no equipamento.	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
134	FL Inverter para Notebook. Instalado no equipamento.	Interior			
135	Adaptador Wireless USB 150 Mbps ou Superior.	RMBH			
136	Adaptador Wireless USB 150 Mbps ou Superior.	Interior			
137	Fonte de alimentação para notebook, compatível com o modelo do equipamento.	RMBH			
138	Fonte de alimentação para notebook, compatível com o modelo do equipamento.	Interior			
139	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão PS/2.	RMBH			
140	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo	Interior			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão PS/2.				
141	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector mini-din padrão PS/2.	RMBH			
142	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector mini-din padrão	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	PS/2.				
143	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão USB.	RMBH			
144	Teclado: estendido alfanumérico, destacável do gabinete, com ajuste de inclinação, do tipo estendido de no mínimo 104 teclas, conforme o layout apresentado na norma ABNT 10346 e 10347; com todos os caracteres da língua portuguesa, padrão AT; identificação das teclas de alta resistência ao suor e calor das mãos; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; conector padrão USB.	Interior			
145	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão mini-din, padrão PS/2, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas);	RMBH			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.				
146	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão mini-din, padrão PS/2, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	Interior			
147	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse; conexão USB, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.	RMBH			
148	Mouse: com dois ou três botões, e com controle de rolagem de tela, compatível com Microsoft mouse;	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
	conexão USB, resolução mínima por hardware de 600 700 dpi (pontos por polegadas); tecnologia opto-mecânica ou óptica com esfera removível para limpeza; cabo lógico de comprimento mínimo de 1,5 m; com design ergonômico, manual em português.				
149	Par de caixas de som estereofônicas, potência mínima de 2 W, conector USB.	RMBH			
150	Par de caixas de som estereofônicas, potência mínima de 2 W, conector USB.	Interior			
151	WebCam com microfone. Sensor: CMOS, resolução 0,35 megapixel, conexão: USB, com Microfone embutido e compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.	RMBH			
152	WebCam com microfone. Sensor: CMOS, resolução 0,35 megapixel, conexão: USB, com Microfone embutido e compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.	Interior			



LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
153	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 2 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	RMBH			
154	Pente de Memória: pente de memória DDR-2-SDRAM com 2 GB, 800 Mhz, com a implementação da tecnologia Dual Channel. Instalado no equipamento.	Interior			
155	Cooler Soquete LGA 1156. Instalado no equipamento.	RMBH			
156	Cooler Soquete LGA 1156. Instalado no equipamento.	Interior			
157	Placa Mãe LGA 1156 – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	RMBH			
158	Placa Mãe LGA 1156 – Com suporte de barramento memória DDR3. Instalada no equipamento.	Interior			
159	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 – Soquetes LGA 1156 (ou superior). Instalado no equipamento.	RMBH			



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

LOTE 2 – Manutenção de Hardware					
ITEM	DESCRIÇÃO	LOCAL DE ATENDIMENTO	A - QUANTIDADE	B – PREÇO UNITÁRIO (R\$)	C – PREÇO TOTAL POR ITEM (R\$)
160	Processador – Deverá ser compatível ou superior ao defeituoso. Soquete considerado: Intel Core I3 – Soquetes LGA 1156 (ou superior). Instalado no equipamento.	Interior			
Valor Total da Proposta = Somatório C(1) a C(160) (R\$)					



Cláusula Quarta – DO PAGAMENTO

4.1 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 credenciados pelo Estado, no prazo de 30 dias corridos da data do recebimento definitivo e aceite do produto, pela CONTRATANTE, pelo setor financeiro dos Órgãos Participantes, devidamente atestadas pela comissão de recebimento ou acompanhadas do Termo de Recebimento Definitivo acompanhado dos documentos fiscais.

§ 1º Como comprovante de despesa será aceito o Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica (Danfe) ou as primeiras vias da Nota Fiscal/ Fatura, conforme o caso.

§ 2º O pagamento da Nota Fiscal/ Fatura fica vinculado a previa conferência da mesma pelo gestor.

§ 3º 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.

§ 4º O pagamento fica condicionado à regularidade da CONTRATADA perante o CAGEF, garantindo a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.

§ 5º Na hipótese de irregularidade no CAGEF, a CONTRATADA deverá regularizar sua situação perante o cadastro. O prazo para pagamento será interrompido, reiniciando a contagem a partir da data de sua regularização.

Cláusula Quinta – DO REAJUSTE

5.1 Caso a vigência deste contrato seja prorrogada os preços poderão ser reajustados com base na variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA/IBGE após o decurso do prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data-limite de apresentação da proposta comercial.

Cláusula Sexta – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 - A despesa com a execução deste contrato correrá à conta da Dotação Orçamentária: < inserir nº dotação >, Natureza de Despesa: < inserir nº



natureza > neste exercício financeiro, e nos exercícios subseqüentes à conta da dotação correspondente.

Cláusula Sétima - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 7.1 Proporcionar, no que lhe couber, as facilidades necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir as condições estabelecidas neste Contrato;
- 7.2 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados credenciados pela CONTRATADA, atinentes ao objeto contratual;
- 7.3 Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste Contrato;
- 7.4 Responder pelos débitos gerados pela utilização dos serviços, ainda que findo o prazo da contratação, nos termos da legislação aplicável;
- 7.5 Assegurar aos técnicos da CONTRATADA, sempre que necessário, o acesso às dependências da CONTRATANTE para a prestação dos serviços relacionados com o objeto da contratação, respeitadas as normas de segurança interna da CONTRATANTE;
- 7.6 Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade verificada nos serviços prestados;
- 7.7 Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho e qualidade;
- 7.8 Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do Contrato, em especial quanto ao acompanhamento e à fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas nas especificações e à aplicação de sanções;
- 7.9 Tornar disponível, quando for o caso, as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços.

Cláusula Oitava - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 8.1 Responsabilizar-se por todas as obrigações decorrentes desta contratação;
- 8.2 Caso admitida a subcontratação parcial dos serviços operacionais que não envolvam a gestão dos serviços e a inteligência do negócio contratado, tais como o atendimento telefônico e suportes técnicos remoto e de campo.



8.2.1 contratados, para formação de rede autorizada de atendimento no interior do Estado de Minas Gerais, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais à CONTRATADA, conforme art.72 da Lei 8666/93, em sua atual redação.

8.2 Manter o sigilo e a inviolabilidade dos serviços;

8.3 Possibilitar o acesso às informações quanto às condições dos serviços e preços praticados;

8.4 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes, de âmbito federal, estadual ou distrital e municipal, como também assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas pela legislação, inclusive quanto aos preços oferecidos na proposta;

8.5 Prestar os serviços contratados com padrão de qualidade, regularidade, segurança, atualidade, eficiência e modicidade de tarifas, sempre de acordo com as normas estabelecidas pelo Poder Concedente, evitando a interrupção do serviço;

8.6 Zelar sempre pela igualdade de tratamento entre os diversos usuários no acesso aos serviços;

8.7 Arcar com todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais a que a CONTRATANTE for compelida a responder, no caso de os serviços prestados por força deste Contrato violarem, por culpa exclusiva da CONTRATADA, direitos de terceiros;

8.8 Levar imediatamente ao conhecimento da CONTRATANTE qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência deste Contrato, para a adoção das medidas cabíveis, prestando os esclarecimentos julgados necessários;

8.9 Responsabilizar-se por quaisquer conseqüências 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;

8.10 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, obrigando-se a atender as reclamações a respeito da qualidade dos serviços prestados;



- 8.11 Providenciar a imediata reparação, correção, remoção ou substituição, total ou parcial, às suas expensas, de serviço prestado pela CONTRATADA, em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução inadequada;
- 8.12 Atender de imediato às solicitações da CONTRATANTE, no caso de qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços contratados, devendo restabelecê-los nos prazos legais, a contar da notificação;
- 8.13 Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, culposa ou dolosa, sua ou de seus empregados, imprudência, imperícia ou negligência, quando da execução dos serviços prestados na rede externa, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE;
- 8.14 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos, durante a execução dos serviços, ainda que a falta seja praticada nas dependências da CONTRATANTE;
- 8.15 Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo mediante prévia autorização por escrito da CONTRATANTE;
- 8.16 Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE em prazo inferior a 48 (quarenta e oito) horas;
- 8.17 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, nos termos do art. 55, XIII da Lei nº 8.666/193.

Cláusula Nona – DAS OBRIGAÇÕES SOCIAIS, COMERCIAIS E FISCAIS DA CONTRATADA:

- 9.1 Responsabilizar-se, em relação aos seus empregados ou prepostos, por todas as despesas decorrentes da execução do Contrato, sob sua responsabilidade, tais como: salários, seguro de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, vales-refeição, vales-transporte, e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público;
- 9.2 Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais de sua responsabilidade previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;



9.3 Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;

9.4 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus técnicos no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

9.5 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal de sua responsabilidade, relacionadas ao objeto desta contratação, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência;

Parágrafo Único: 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 o CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com a CONTRATANTE.

Cláusula Décima - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas caracterizará a inadimplência do Fornecedor, sujeitando-o às sanções e penalidades previstas no Edital.

10.2 Advertência, que será aplicada por escrito.

10.3 Multa, conforme os limites máximos estabelecidos pelo Decreto Estadual nº. 45.902/2012.

10.3.1 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do fornecimento não realizado.

10.3.2 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.

10.3.3 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento não realizado, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas.

10.4 O valor da multa aplicada será retido dos pagamentos devidos à Contratada e, caso não sejam suficientes, a diferença será cobrada de acordo com a legislação em vigor.



10.5 As multas e outras sanções administrativas só poderão ser relevadas motivadamente por conveniência administrativa, mediante ato devidamente justificado, expedido pela autoridade competente da Contratante.

10.5.1 A critério da Administração, poderão ser suspensas as penalidades, no todo ou em parte, quando o atraso na entrega do material for devidamente justificado pelo Fornecedor e aceito pela Contratante, que fixará novo prazo, este improrrogável, para a completa execução das obrigações assumidas.

10.6 Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, conforme item 14.1 do edital.

10.7 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação do fornecedor perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração Pública Estadual pelos prejuízos resultantes de ação ou omissão do mesmo.

10.8 A inexecução parcial ou total do contratado, nos termos do Art. 79 da Lei nº. 8.666/93, poderá implicar a imediata rescisão unilateral deste Contrato, com a aplicação das penalidades cabíveis, observada a conclusão do processo administrativo pertinente;

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

10.9 As partes não serão responsabilizadas pela inexecução contratual, aí incluído eventuais atrasos, decorrentes de eventos configuradores de força maior ou caso fortuito, como tais caracterizados em lei civil.

Cláusula Décima Primeira – DA FISCALIZAÇÃO

11.1 A fiscalização da execução do contrato será exercida por agente do CONTRATANTE, devidamente designado para tanto, ao qual competirá zelar pela perfeita execução do objeto, em conformidade com o previsto nos anexos do Edital, na proposta da CONTRATADA e neste instrumento.



§ 1º Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência a CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

§ 2º A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

§ 3º O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

Cláusula Décima Segunda – DA VIGÊNCIA

12.1 Este contrato tem vigência por 30 (trinta) meses, a partir de sua publicação, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, da Lei 8.666/93. Tendo em vista que dispõe o inciso II do referido art. 57, o presente contrato poderá ser prorrogado observando o limite máximo de 60 meses.

Cláusula Décima Terceira - DAS ALTERAÇÕES

13.1 O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 65 da Lei n.º 8.666/93, desde que devidamente fundamentado e autorizado pela autoridade competente.

Cláusula Décima Quarta - DA RESCISÃO

14.1 A rescisão do Contrato poderá ser:

14.1.1 por ato unilateral e escrito da Administração nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 de Lei n.º 8.666/93;

14.1.2 amigável, por acordo entre as partes, reduzido a termo no processo respectivo, desde que haja conveniência para a Administração; e

14.1.3 judicial, nos termos da legislação.

§ 1º Na hipótese de a rescisão ser procedida por culpa da CONTRATADA, fica o CONTRATANTE autorizada a reter a garantia do contrato e/ou pagamentos eventualmente devidos, até o limite do valor dos prejuízos comprovados.



§ 2º Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos XII a XVII do art. 78 de Lei nº. 8.666/93, sem que haja culpa da CONTRATADA, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido.

Cláusula Décima Quinta – DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

15.1 A CONTRATADA obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do Contrato.

Cláusula Décima Sexta – DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

16.1 Os níveis de serviços a serem praticados obedecerão ao disposto no item 1.2 CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO, do Anexo III do Edital 171/2013.

Cláusula Décima Sétima – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1 A tolerância com qualquer atraso ou inadimplência por parte da CONTRATADA não importará, de forma alguma, em alteração contratual.

17.2 É vedado à contratada subcontratar totalmente o fornecimento do objeto deste pregão, observado o disposto no item 18.2 do Edital 171/2013.

17.3 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.

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

Cláusula Décima Oitava – DA PUBLICAÇÃO

18.1 A CONTRATANTE providenciará a publicação do extrato do contrato na Imprensa Oficial de Minas Gerais, em obediência ao disposto no parágrafo único do art. 61 da Lei Federal nº 8.666/93.

Cláusula Décima Nona – DO FORO



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

19.1 As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato, em renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem ajustadas, firmam este instrumento em 02 (duas) vias, de igual teor e forma para um só efeito.

Belo Horizonte, de de .

CONTRATANTE:

CONTRATADA:

TESTEMUNHAS: