



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

# EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS  
Nº. 032/2012

## Tipo de Licitação: MENOR PREÇO

**Objeto:** Registro de preços para contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico, manutenção de equipamentos de informática, ativos de redes locais, softwares e aplicativos de escritório, gestão de estações de trabalho por meio de Central de Serviços, distribuição e instalação de equipamentos de informática, com atuação em todo o território do Estado de Minas Gerais, a ser contratado por órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

### 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](mailto:licitacoes@planejamento.mg.gov.br)

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



## Sumário

1	PREÂMBULO .....	3
2	OBJETO .....	4
3	DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO.....	4
4	DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO .....	5
5	DO CREDENCIAMENTO .....	6
6	DAS PROPOSTAS COMERCIAIS .....	8
7	DA HABILITAÇÃO .....	11
8	DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO.....	16
9	DOS RECURSOS .....	21
10	DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO .....	23
11	DA CONTRATAÇÃO .....	23
12	DA GARANTIA CONTRATUAL.....	25
13	DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	27
14	DO REGISTRO DE PREÇOS .....	27
15	DO PAGAMENTO .....	30
16	DO PRAZO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS .....	31
17	DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS .....	32
18	DA FRAUDE E CORRUPÇÃO .....	34
19	DO REAJUSTE.....	35
20	DISPOSIÇÕES GERAIS .....	35
	ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA DA LICITAÇÃO.....	39
	ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL.....	74
	ANEXO III- MODELOS DE DECLARAÇÕES .....	78
	ANEXO IV - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS .....	79
	ANEXO V - MINUTA DO CONTRATO.....	91



## EDITAL DE LICITAÇÃO

### PREGÃO ELETRÔNICO – REGISTRO DE PREÇOS PLANEJAMENTO Nº. 032/2012

#### 1 PREÂMBULO

O ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, Órgão Gerenciador de Registro de Preços realizará a licitação na modalidade pregão eletrônico, em sessão pública, através do site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), para Registro de preços para contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico, manutenção de equipamentos de informática, ativos de redes locais, softwares e aplicativos de escritório, gestão de estações de trabalho por meio de Central de Serviços, distribuição e instalação de equipamentos de informática, com atuação em todo o território do Estado de Minas Gerais, a ser contratado por órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual conforme especificações técnicas e disposições 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. 44.787, de 18 de abril de 2008, 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 / JUCEMG nº. 6419, de 30 de novembro de 2007, pela Resolução SEPLAG nº. 058, de 30 de novembro de 2007, com suas alterações posteriores, e 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 30 de 18 de abril de 2012.



1.2 A abertura da sessão de pregão terá início no dia **20(vinte) de junho às 10(dez) horas.**

1.2.1 Para todas as referências de tempo contidas neste edital será observado o horário oficial de Brasília - DF.

2 OBJETO

Contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico, manutenção de equipamentos de informática, ativos de redes locais, softwares e aplicativos de escritório, gestão de estações de trabalho por meio de Central de Serviços, distribuição e instalação de equipamentos de informática, com atuação em todo o território do Estado de Minas Gerais, a ser contratado por órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual conforme especificações técnicas e disposições deste Edital e de seus Anexos, partes integrantes e inseparáveis.

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](mailto: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, Av prefeito Américo Gianetti, s/n, Serra Verde, Prédio Gerais, 2º 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 Estadual.
  - 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 Encontrem-se sob o controle de um mesmo grupo de pessoas físicas ou jurídicas ou que estejam constituídas sob forma de consórcio.
- 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 no certame implica aceitar todas as condições estabelecidas neste Edital.

## 5 DO CREDENCIAMENTO

- 5.1 Para acesso ao sistema eletrônico, o fornecedor deverá credenciar-se no site **[www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br)**, na opção **Cadastro de Fornecedores**, no prazo mínimo de 03 (três) dias úteis antes da data da sessão do Pregão.
- 5.1.1 Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo que o representante receberá uma senha eletrônica de acesso.



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 credenciamento 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 credenciamento serão obtidas no site **[www.compras.mg.gov.br](http://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](http://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 Declaração da empresa licitante proponente de que possui toda a infraestrutura necessária ao perfeito cumprimento do objeto do contrato, inclusive quanto à mão-de-obra especializada, equipamentos, segurança e tecnologia. A declaração deverá abranger os seguintes itens:

6.3.1 Estrutura de telecomunicações compatível com os níveis de serviços exigidos no edital;





- 6.3.2 Central de Atendimento instalada e com software que atenda aos requisitos do edital;
  - 6.3.3 Rede própria ou de autorizadas técnicas ou subcontratadas capaz de cobrir todo o território de Minas Gerais onde houver equipamento coberto pelos contratos.
- 6.4 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.
- 6.5 As propostas deverão apresentar preço unitário e global, por lote, sendo vedada imposição de condições ou opções, somente admitidas propostas que ofertem apenas um preço.
- 6.5.1 O preço global proposto deverá atender à totalidade da quantidade exigida, por lote, não sendo aceitas aquelas que contemplem apenas parte do objeto.
- 6.6 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.
- 6.7 Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.
- 6.8 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.

6.8.1 Os fornecedores mineiros deverão informar nas propostas enviadas, pelo sistema eletrônico, os preços sem a dedução relativa à isenção do ICMS.

6.8.2 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.

6.9 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.

6.9.1 O licitante mineiro, declarado vencedor, deverá informar na proposta comercial os preços com o ICMS e os preços resultantes de sua dedução.

6.9.2 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.

6.9.3 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.

6.9.4 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 de habilitação 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 no Anexo III deste Edital e do contrato da Autorização de Fornecimento.

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:



- 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 contratual;
  - 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](http://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;
- 7.3 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:
- 7.3.1 Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial e extrajudicial, atualizada, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida pelo distribuidor do domicílio da pessoa física, 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.



- 7.3.3 As sociedades anônimas deverão apresentar o balanço patrimonial devidamente registrado (art. 289, caput e §5º, da Lei n. 6.404/76).
- 7.3.4 As demais formas societárias, inclusive as microempresas e empresas de pequeno porte, optantes pelo SIMPLES ou LUCRO PRESUMIDO, deverão apresentar o balanço acompanhado de cópia dos Termos de Abertura e Encerramento do livro diário do qual foi extraído (art. 5º, parágrafo 2º, do Decreto Lei n. 486/69), autenticado pelo órgão competente do Registro Público de Empresas Mercantis.
- 7.3.5 As empresas constituídas com menos de um exercício financeiro devem cumprir a exigência deste item mediante comprovação de patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) o valor da contratação.
- 7.3.6 A LICITANTE deverá comprovar a transcrição e o arquivamento do balanço patrimonial na Junta Comercial, conforme art. 36 da Lei n. 8.934/94.
- 7.3.7 Demonstração da capacidade financeira apurada pelo atendimento dos seguintes índices contábeis:
- a) Índice de Liquidez Geral (ILG) mínimo de 1, sendo:
- $$\text{Índice de Liquidez Geral} = \frac{(\text{Ativo circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo})}{(\text{Passivo circulante} + \text{Exigível de Longo Prazo})}$$
- b) Índice de Liquidez Corrente (ILC) mínimo de 1, sendo:
- $$\text{Índice de Liquidez Corrente} = \frac{(\text{Ativo circulante})}{(\text{Passivo circulante})}$$
- 7.3.8 Os índices acima deverão ser demonstrados (anexar memória de cálculo) pela LICITANTE e assinado pelo contador, constando número de seu registro no Conselho Regional de Contabilidade – CRC.
- 7.3.9 Caso o proponente apresente resultado menor do que 1 (um) em qualquer dos índices relacionados no item 7.3.7, deverá comprovar que possui capital mínimo ou do patrimônio líquido mínimo apurado no último exercício, de 10% do valor estimado da contratação, devendo a comprovação ser feita relativamente à



data da apresentação da proposta, na forma da lei, admitida a atualização para esta data através de índices oficiais.

#### 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 no Anexo I, 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);

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, *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 5.000(cinco mil) equipamentos para o Lote 01, sendo que 01 (um) deles deverá corresponder, no mínimo, a um parque de 3.000(três mil) equipamentos, além de informar sobre o cumprimento satisfatório das obrigações contratuais.

7.4.3 Comprovação do licitante de possuir em seu quadro permanente, na data prevista para entrega da proposta, profissional de nível superior devidamente reconhecido pela entidade competente, detentor de atestado de responsabilidade técnica por execução de serviço de características semelhantes, limitadas estas exclusivamente às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto da licitação, vedadas as exigências de quantidades mínimas ou prazos máximos, nos termos do art. 30,§1º, I da Lei nº8.666/1993.



## 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 III 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 III 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.

## 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](http://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, s/n, Prédio Gerais, 2º andar – Serra Verde – Belo Horizonte – 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](http://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, s/n. – Bairro Serra Verde – Belo Horizonte / MG, no horário de 08h00min (oito horas) às 17h00min (dezessete 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 do Anexo IV.
- 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 a Ata de Registro de Preços, dentro do prazo máximo de 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 36 (trinta e seis) 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 O licitante deverá, por ocasião da assinatura dos contratos, indicar o nome do representante da empresa, em Belo Horizonte/MG, responsável pela gestão dos contratos, informando endereço, telefone, e e-mail.





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 DA GARANTIA CONTRATUAL

12.1 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;

12.2 Se a modalidade escolhida for a caução em dinheiro, esta deverá ser recolhida pela licitante vencedora na unidade financeira de cada órgão CONTRATANTE e, quando da devolução, atualizada monetariamente.

12.3 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.

12.4 A garantia responderá pelo fiel cumprimento das disposições do contrato, ficando o órgão 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.

- 12.5 A execução da garantia em razão de multa sancionatória não inviabiliza a aplicação desta em valor superior ao da garantia prestada.
- 12.6 A licitante vencedora se obriga a manter o valor da garantia em compatibilidade com o percentual estabelecido no subitem 12.1 deste Edital, relativamente ao valor atualizado do contrato, devendo promover essa complementação de garantia e apresentar ao órgão CONTRATANTE no prazo de até 10 (dez) dias, contados a partir da publicação do extrato do respectivo Termo Aditivo.
- 12.7 Havendo garantia, após a execução deste contrato, competirá à licitante vencedora formular ao órgão CONTRATANTE o pedido de liberação ou restituição.
- 12.7.1 O pedido de que trata este item será submetido a regular procedimento junto ao órgão CONTRATANTE, para fins da ordem de autorização.
- 12.7.2 Decorridos 5 (cinco) dias úteis da publicação da decisão favorável ficará franqueado à CONTRATADA proceder junto à unidade financeira do órgão CONTRATANTE o levantamento da garantia.
- 12.7.3 A liberação ou restituição da garantia pelo órgão 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.
- 12.8 O órgão CONTRATANTE, no decorrer da execução contratual, poderá autorizar a substituição a garantia inicialmente ofertada se, cumulativamente:
- 12.8.1 a CONTRATADA comunicar ao órgão CONTRATANTE prévia e justificadamente essa intenção;
- 12.8.2 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;

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

12.8.4 a nova garantia prestada preencher os requisitos do ato convocatório e deste contrato;

12.8.5 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.

### 13 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 As despesas decorrentes desta licitação correrão por conta de dotação orçamentária própria de cada CONTRATANTE, numa classificação orçamentária de "serviços de informática" ou congênere.

### 14 DO REGISTRO DE PREÇOS

14.1 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.

14.1.1 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.



- 14.1.2 A Ata de Registro de Preços será assinada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão e pela licitante cujos preços forem registrados.
- 14.2 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.
- 14.3 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.
- 14.3.1 O direito de preferência de que trata o item anterior poderá ser exercido pelo beneficiário do registro, quando a 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.
- 14.4 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.
- 14.5 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.



- 14.5.1 Os preços decorrentes da revisão não poderão ultrapassar aos praticados no mercado, apurado semestralmente 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.
- 14.5.2 As alterações de preços oriundas da revisão dos mesmos, no caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão publicadas no Diário Oficial do Estado.
- 14.6 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.
- 14.6.1 Caso seja frustrada a negociação, o fornecedor será liberado do compromisso assumido.
- 14.7 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.
- 14.8 Ocorrendo o cancelamento previsto nas cláusulas 14.6.1 e 14.7, o fornecedor ficará exonerado da aplicação da penalidade.
- 14.9 Cancelados os registros, nos termos previstos nos itens 14.6.1 e 14.10, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão poderá convocar os demais fornecedores, na ordem de classificação, visando igual oportunidade de negociação.



- 14.10 Não havendo êxito nas negociações, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão procederá à revogação da Ata de Registro de Preços.
- 14.11 Da Ata constarão, também, as obrigações da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, dos órgãos participantes e do Fornecedor.
- 14.12 Os preços registrados vigorarão por 12 (doze) meses, contados a partir da data da assinatura da Ata, com possibilidade de prorrogação Ata por igual período.
- 14.13 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.

## 15 DO PAGAMENTO

- 15.1 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.
- 15.2 A validação/emissão de Notas Fiscais referente ao objeto desta contratação, inclusive aquelas emitidas eletronicamente, deverão ser processadas pelo módulo de Fatura Eletrônica - eFatura, disponibilizado no Sistema Integrado de Administração de Materiais e Serviços - SIAD, disponível no sítio [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).



- 15.2.1 O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado a previa conferência pelo gestor, conforme dispõe o Decreto nº. 45.035/2009.
- 15.2.2 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.
- 15.3 O pagamento fica condicionado à regularidade da CONTRATADA perante o CAGEF, garantindo a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.
- 15.3.1 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.
- 15.4 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).

## 16 DO PRAZO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 16.1 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.
- 16.2 Será admitida a subcontratação de profissional autônomo, empresário individual civil ou comercial, ou sociedade simples ou empresária, para o atendimento de necessidade específica que se verifique 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.

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

16.4 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.

## 17 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 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:

17.1.1 advertência por escrito;

17.1.2 sanções previstas no item 6 do Anexo I;

17.1.3 multa, conforme os limites máximos estabelecidos pelo Decreto Estadual nº. 45.902/2012;

17.1.3.1 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado;





- 17.1.3.2 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;
  - 17.1.3.3 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento, serviço, no caso de atraso superior a 30 (trinta) dias, ou entrega de objeto com vícios ou defeitos ocultos que o tornem impróprio ao uso a que é destinado, ou diminuam-lhe o valor ou, ainda, fora das especificações contratadas;
  - 17.1.4 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, de acordo com os prazos estabelecidos no art. 87 da Lei nº 8.666/93 e no art. 47, § 1º, do Decreto Estadual nº. 45.902/2012.
  - 17.1.5 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, III do Decreto Estadual nº 45.902/2012;
- 17.2 São consideradas situações caracterizadoras de descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais:
- 17.2.1 não atendimento às especificações técnicas relativas a bens, serviços ou obra prevista em contrato ou instrumento equivalente;
  - 17.2.2 retardamento imotivado de fornecimento de bens, da execução de obra, de serviço ou de suas parcelas;
  - 17.2.3 paralisação do serviço ou de fornecimento de bens, sem justa causa e prévia comunicação à Administração Pública Estadual;
  - 17.2.4 entrega de mercadoria falsificada, furtada, deteriorada, danificada ou inadequada para o uso, como se verdadeira ou perfeita fosse;
  - 17.2.5 alteração de substância, qualidade ou quantidade da mercadoria fornecida;
  - 17.2.6 prestação de serviço de baixa qualidade.



17.3 A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas no item 17.1.

17.4 A multa será descontada da garantia do contrato e/ou de pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATADA.

17.5 As sanções relacionadas nos itens 17.1.4 e 17.1.5 também poderão ser aplicadas àquele que:

- 17.5.1 deixar de apresentar documentação exigida para o certame;
- 17.5.2 apresentar declaração ou documentação falsa;
- 17.5.3 ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;
- 17.5.4 não mantiver a proposta;
- 17.5.5 falhar ou fraudar a execução do futuro contrato;
- 17.5.6 comportar-se de modo inidôneo; e
- 17.5.7 cometer fraude fiscal.

17.6 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.

17.7 As sanções relacionadas nos itens 17.1.4 e 17.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP.

## 18 DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

18.1 A CONTRATADA deverá observar os mais altos padrões éticos durante a execução do Contrato, estando sujeita às sanções previstas na legislação brasileira e nas normas BID, conforme indicado a seguir:

18.1.1 A CONTRATADA deve permitir que o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID inspecione suas contas, registros e quaisquer outros documentos relativos a apresentação de ofertas e cumprimento do contrato e submetê-los a uma auditoria por



auditores designados pelo BID. Para isso, a CONTRATADA deverá:

- (i) manter todos os documentos e registros referentes ao projeto financiado pelo BID por um período de 3 (três) anos após a conclusão dos trabalhos contemplados no respectivo contrato; e
- (ii) entregar todo documento necessário para a investigação de alegações de fraude ou corrupção e colocar os funcionários ou agentes que tenham conhecimento do projeto financiado pelo BID à disposição para responder a indagações provenientes do pessoal do BID ou de qualquer investigador, agente, auditor ou consultor apropriadamente designado para a revisão ou auditoria dos documentos. Caso a CONTRATADA não cumprir a exigência BID, ou de qualquer maneira crie obstáculos para a revisão do assunto por parte BID, o mesmo, inteiramente a sua descrição, poderá tomar medidas apropriadas contra ela.

18.1.2 Se, de acordo com o procedimento administrativo do BID, ficar comprovado que um funcionário da CONTRATADA ou quem atue em seu lugar incorreu em práticas corruptas, o BID poderá declarar inelegíveis a CONTRATADA e/ou seus funcionários diretamente envolvidos em práticas corruptas, temporária ou permanentemente, para participar de futuras Licitações ou Contratos financiados com recursos do BID.

## 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 Nacional de Preços ao Consumidor – INPC/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 poderão decorrer de posteriores contratos.
- 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 16.2 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](http://www.compras.mg.gov.br) ou poderá ser obtido no Setor de Licitações da SEPLAG, Rodovia Prefeito Américo René Gianetti, s/n, 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 09:00 às 11:30 ou de 14:30 às 17:00, de segunda a sexta-feira, somente pelo envio de e-mail ao endereço: [licitacoes@planejamento.mg.gov.br](mailto:licitacoes@planejamento.mg.gov.br), até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.
- 20.11 São parte integrantes e inseparáveis do presente Edital, possuindo 73 páginas:
- 20.11.1 Capa: página 1;
  - 20.11.2 Índice do Edital: página 2;
  - 20.11.3 Edital de Licitação: páginas 3 a 39;
  - 20.11.4 Anexo I – Termo de Referência: páginas 40 a 74;
  - 20.11.5 Anexo II – Modelo Proposta Comercial: páginas 75 e 78;
  - 20.11.6 Anexo III – Modelos de Declaração: pág. 79;
  - 20.11.7 Anexo IV – Minuta da Ata de registros de Preços: página 80 a 91;
  - 20.11.8 Anexo V – Minuta de Contrato: pág. 92 a 103;



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

Belo Horizonte, 13 de março de 2012.

**Adriano Teixeira**  
**Diretor Central de Gestão de Recursos de Tecnologia**



## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA DA LICITAÇÃO

### 1. OBJETO:

Registro de preços para contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico, manutenção de equipamentos de informática, ativos de redes locais, softwares e aplicativos de escritório, gestão de estações de trabalho por meio de Central de Serviços, distribuição e instalação de equipamentos de informática, com atuação em todo o território do Estado de Minas Gerais, 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 - Quantidade de itens estimados.

#### Lote1 - Serviços:

Tabela 1: “Quantitativos estimados – LOTE 01”

Itens de Serviço	Municípios Porte 1			Municípios Porte 2			Municípios Porte 3		
	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3
Microcomputador completo com garantia vigente	1287	90	759	315	150	189	0	0	21
Microcomputador completo sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e clock menor ou igual a 1000MHz	0	0	397	0	200	0	0	50	0
Microcomputador completo sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e clock maior a 1000MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento	744	1370	3966	15	300	1030	0	0	86
Notebooks com garantia vigente	50	0	3	30	0	0	0	0	0
Notebooks sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e clock menor ou igual a 1000MHz	0	10	15	0	10	0	0	0	0
Notebooks sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e clock maior a 1000MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento	0	438	279	0	20	0	0	0	0
Impressoras jato de tinta	0	117	46	0	0	0	0	0	0



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

Impressoras matriciais	0	55	239	0	0	112	0	0	0
Impressoras a laser	0	197	681	0	0	0	0	0	0
Impressoras locadas	0	20	0	0	0	0	0	0	0
Impressoras código de barras	0	0	22	0	0	0	0	0	0
Leitores ópticos de código de barras	0	2	252	0	0	0	0	0	0
Switches	196	4	465	20	0	0	0	0	0
Roteadores	0	10	15	0	0	0	0	0	0
Access Points (roteador wireless)	20	4	7	0	0	0	0	0	0

**Lote 2 – Distribuição e Instalação:**

Tabela 2: “Quantitativos estimados – LOTE 02”

Itens de Serviço	Municípios Porte 1	Municípios Porte 2	Municípios Porte 3
	Crit. 3	Crit. 3	Crit. 3
Distribuição e instalação de equipamento de informática	3.000	2.600	2.100
Instalação e configuração de ativo de rede	781	569	2.120

**2. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO**

A aquisição dos serviços de suporte, manutenção, instalação e prevenção possuem como intuito, possibilitar que cada um dos órgãos participantes do Edital dêem continuidade aos seus trabalhos com maior rapidez, sem maiores prejuízos para sociedade.

Almeja-se, em síntese, prover serviços de informática com segurança, colaboração, disponibilidade e aderência a padrões de uso amplamente difundidos, adquirindo-se uma contratação com empresa especializada em prestação de serviços de tecnologia da informação e comunicação que possam





atender plenamente seguindo as melhores práticas recomendadas, de modo a favorecer a padronização e a produtividade, por consequência.

Promovendo uma sinergia que garantirá a compatibilidade entre os formatos dos serviços recebidos de outras instituições.

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

### 3. GLOSSÁRIO

- 3.1. **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. Os incidentes devem ser atendidos conforme Níveis de Serviço constantes do capítulo 0;
- 3.2. **Problema:** A causa desconhecida de um ou mais incidentes. Um problema é identificado como uma causa raiz não solucionada.
- 3.3. **Sistema de Gestão de Atendimento:** *Software* responsável pelo acompanhamento de todos incidentes tanto pela CONTRATADA, quanto pelo CONTRATANTE. De responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.4. **Sistema de Gestão de Ativo:** *Software* responsável pelo rastreamento e armazenamento de dados do parque tecnológico, é alçado à posição de gerenciador de ativos (*Hardware/Software*). Responsável por controlar todas as mudanças, atualizações, configurações dos equipamentos de informática.
- 3.5. **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.
- 3.6. **Unidade gestora do CONTRATANTE:** setor do órgão ou entidade CONTRATANTE responsável pelo gerenciamento do contrato junto à CONTRATADA;
- 3.7. **Abertura de incidente:** Uma vez recebido um chamado, a Central de Serviços deverá gerar, de forma automática e via sistema, uma ordem de serviço contendo, no mínimo, número de acompanhamento do incidente, número de patrimônio do equipamento a que se refere o chamado, nome do servidor demandante, número do contrato a que se refere o equipamento, nome do CONTRATANTE, tipo de demanda, *status* atual e histórico de mudanças de *status*;



- 3.8. **Fechamento de incidente:** Um incidente será finalizado quando:
- a) O atendimento em primeiro ou segundo nível for suficiente para solucionar o incidente;
  - b) A manutenção do equipamento se for o caso, for concluído com êxito e atestada pelo CONTRATANTE;
  - c) A manutenção for considerada inviável pelo alto valor ou por impossibilidade técnica. Nesse caso, dar-se-á baixa no contrato do equipamento em questão.
- 3.9. **Microcomputador completo:** refere-se ao conjunto, microcomputador, monitor, teclado e *mouse*;
- 3.10. **Relatório gerencial mensal:** documento a ser entregue pela CONTRATADA, mensalmente, contendo todos os índices de atendimento, conforme Tabelas 4 e 5 deste Anexo, bem como os número absolutos de todos os chamados do sistema de Gestão de Atendimento.
- 3.11. **Ativo de rede:** todo o equipamento gerador, receptor de código ou conversor de sinais elétricos ou ópticos. São exemplos desses equipamentos: *switches*, hub, servidor de rede, servidor de impressão, *Firewall*, modem externo, concentrador, roteador, módulos para roteadores e *access points*.

#### 4. SERVIÇOS – LOTE 01

##### 4.1. DESCRIÇÃO GERAL

- 4.1.1. Os serviços aqui licitados compreendem as atividades de suporte técnico, de primeiro e segundo níveis, manutenção e assistência técnica em equipamentos de rede e de micro-informática (estações de trabalho, *notebooks*, impressoras, *scanners*, *switches*, *leitores*, *softwares* e aplicativos) instalados nas unidades dos órgãos CONTRATANTES em todo o território de Minas Gerais.
- 4.1.2. A CONTRATADA deverá manter os equipamentos cobertos pelo(s) contrato(s) em pleno funcionamento, substituí-los durante o período de manutenção por outro igual ou superior até que seja solucionado o problema ou que a manutenção seja considerada inviável, conforme item 4.4.
- 4.1.3. 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.
- 4.1.4. 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*).
- 4.1.5. No início da operação, a CONTRATADA deverá prover profissionais devidamente habilitados com as seguintes certificações:



Tabela 3: “Quantidade de especialista”

<b>Número mínimo de especialistas COM CERTIFICAÇÃO entre os profissionais da CONTRATADA</b>	
<b>Certificação</b>	<b>Quantidade</b>
ITIL – Manager, Practitioner ou Expert	1
ITIL – Foundation	2
MCDST – Microsoft Certified Desktop Support Technician	2
MCP – Microsoft Certified Professional	2

- 4.1.6. Será permitida a subcontratação de profissional autônomo, empresário individual civil ou comercial, ou sociedade simples ou empresária, para o atendimento de necessidade específica que se verifique 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 ou em consórcio.
- 4.1.7. No caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre o Estado de Minas Gerais e a(s) subcontratada(s).
- 4.1.8. Os serviços contratados deverão ser prestados em três níveis de atendimento:
- a) 1º nível: atendimento via Central de Serviços (item 4.5). O atendimento de primeiro nível deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do chamado. A equipe de atendimento de primeiro nível deverá ser alocada nas dependências da CONTRATADA. O quantitativo de profissionais necessários para realizar o atendimento de primeiro nível deverá ser estimado e gerenciado pela CONTRATADA com base na carga de trabalho e níveis de serviço previstos, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade sobre o número de profissionais alocados. Compreende as seguintes atividades:
- I) receber, registrar, solucionar ou encaminhar nos sistemas todas as solicitações de atendimento;
  - II) registrar e controlar os chamados técnicos demandados por meio dos sistemas de Gestão de Atendimento;
  - III) executar procedimentos de análise da solicitação, procurando atendê-la ainda no 1º nível;
  - IV) executar atendimento remoto nos equipamentos que estiverem conectados à rede;
  - V) encaminhar solicitações de atendimento não resolvidas para o 2º nível;



- VI) encaminhar solicitações diretamente para o 3º nível (assistência técnica do fornecedor do equipamento ou administrador de *softwares* corporativo), nos casos em que for constatado defeitos em equipamentos de garantia ou manutenção em *softwares* corporativos ;
  - VII) atualizar o histórico das solicitações de atendimento;
  - VIII) acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução da solicitação;
  - IX) informar à unidade do CONTRATANTE responsável por gerir o contrato quando da solução ou não do atendimento, estando ele dentro ou não dos prazos.
- b) 2º nível: atendimento de suporte presencial e manutenção. Refere-se a todo aquele atendimento que é realizado de forma presencial, exclusivamente, pela equipe da CONTRATADA e também aos procedimentos de manutenção de equipamentos. 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. Compreende as seguintes atividades:
- I. prestar serviços de suporte presencial, nas dependências dos CONTRATANTES, para os chamados não resolvidos pelo primeiro nível ou que, pelas características, exijam a presença do atendente;
  - II. solucionar os chamados não atendidos em 1º nível;
  - III. solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a imagem padrão do disco rígido;
  - IV. registrar e controlar os chamados técnicos demandados às seções de atendimento de 2º nível por meio dos sistemas de Gestão de Atendimento;
  - V. diagnosticar, encaminhar e acompanhar até o fechamento os chamados que não pertencem ao escopo de serviço de 2º nível da Central de Atendimento para o fornecedor do equipamento (3º nível), como chamados à assistência técnica do fornecedor do equipamento ou dispositivo com mau funcionamento;
  - VI. solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho, incluindo impressoras, unidades de leitura e gravação CD/DVD, mouses, teclados, scanner, monitores e placas;
  - VII. executar serviços de campo, como troca ou remanejamento de equipamentos, insumos, instalação de programas, configuração de estações e seus dispositivos conectados;



- VIII. informar ao CONTRATANTE os problemas relativos às solicitações que estejam fora do escopo de atendimento de 2º nível, identificadas em campo;
  - IX. 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;
  - X. 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 acordados previstos, não cabendo ao CONTRATANTE qualquer responsabilidade sobre o número de profissionais alocados.
- c) 3º Nível: refere-se ao encaminhamento da manutenção para a assistência técnica do fornecedor do item em que se constatou o defeito encontrado ou fornecedor de softwares internos. Neste caso, o atendimento fica condicionado aos prazos e níveis de serviços contratados com o fornecedor. Fica sobre responsabilidade da CONTRATADA:
- I. Encaminhar para o fornecedor o incidente de microinformática, se a solução for inviável, o equipamento será enviado a assistência técnica do fornecedor, e será função da CONTRATADA acompanhar o serviço até seu fechamento e exigir a solução ou a troca do equipamento dentro dos prazos especificados da CONTRATANTE com fornecedor;
  - II. Encaminhar o incidente relacionado à infra-estrutura de Redes e Telecomunicações e/ou Reprografia, o incidente deverá ser encaminhado para este fornecedor, e será função da CONTRATADA acompanhar o chamado até seu fechamento; e
  - III. Encaminhar o incidente relacionado a softwares de uso específico cuja mantenedora é a CONTRATANTE. Acompanhar o serviço até o seu fechamento e exigir a solução ou encerramento do chamado dentro dos prazos especificados da CONTRATANTE com o fornecedor de software.
- 4.1.9. O sistema utilizado para acesso remoto deverá operar com registro de *log* de segurança e também com certificação digital de acesso de qualquer nível.
- 4.1.10. A Central de Serviços será única e representará o meio de abertura de todos os chamados técnicos, onde serão controlados os chamados gerados pela operação do ambiente de TI do CONTRATANTE. Visando estabelecer um único ponto de contato entre os usuários da TI dos CONTRATANTES.
- 4.1.11. Não será responsabilidade da Central de Serviços abrir chamados ou solucionar chamadas que não digam respeito ao objeto deste edital.



4.1.12. No caso de chamadas que não digam respeito ao objeto deste edital, a Central de Serviços deverá informar ao solicitante o número telefônico ou e-mail corretos, informados pelo respectivo CONTRATANTE no momento da contratação.

#### 4.2. SUPORTE TÉCNICO A ESTAÇÃO DE TRABALHO

4.2.1. O suporte técnico a estações de trabalho compreende:

- a) Instalação, configuração e padronização de estações de trabalho para utilização dos recursos da rede;
- b) Instalação e configuração de periféricos;
- c) 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 de cada órgão;
- d) Suporte aos usuários na correção de problemas no ambiente operacional e ferramentas de escritório das estações de trabalho;
- e) Identificação e documentação dos componentes (Software/Hardware) das estações de trabalho e equipamentos de comunicação de dados da rede local;
- f) Aplicar a política de segurança vigente em cada CONTRATANTE;
- g) Realizar instalação/atualização de antivírus no ambiente operacional das estações de trabalho (os softwares de antivírus e suas respectivas licenças serão de responsabilidade de cada CONTRATANTE);
- h) Ajustes, reparos e substituições de componentes, placas e dispositivos de equipamentos de informática, além de configuração e reinstalação de softwares, efetuadas em dependências do CONTRATANTE, dentro das especificações técnicas do fabricante;
- i) Aferição da rede elétrica nos pontos em que ela alimenta os equipamentos cobertos pelo(s) contrato(s);
- j) Limpeza interna dos equipamentos, seguindo as recomendações do fabricante;
- k) Serviços de instalação, desligamento, remanejamento de equipamentos de informática (microcomputadores completos, monitores, scanners, impressoras, hubs, switches e roteadores) bem como instalação/desinstalação, configuração e customização de softwares (sistema operacional e ferramentas de escritório).
- l) O remanejamento de equipamentos de informática para outro local físico deverá que ser programado previamente com a Central de Atendimento, para que não seja afetado o atendimento técnico.
- m) Gestão de patches de segurança de estações de trabalho;
  - I. 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.

II. O procedimento de Gestão de *patches* deverá prover controle de liberação dos patches de quaisquer softwares que fazem parte do universo de sistemas do CONTRATANTE, inclusive dos sistemas operacionais, sistemas de segurança e softwares corporativos, e dar suporte para gestão automatizada destes patches nas estações de trabalho;

III. 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.

- n) A CONTRATADA fica responsável pela distribuição automatizada de *softwares* de estações de trabalho, encaminhado e autorizado pelo CONTRATANTE;
- o) Inventário de *hardware* e *software* das estações de trabalho conectadas à rede, contendo o número de patrimônio/série de cada equipamento, de maneira que seja possível obter relatórios de *hardware/software* por estas chaves de acesso.
- p) *Backup's* de sistemas ou de dados quando for necessária formatação ou substituição de disco em local pré-estabelecido pelo CONTRATANTE;
- q) Alteração de senhas de *e-mail* e rede;
- r) Cadastro de usuários na rede;
- s) Criação de contas de *e-mail*, conforme padrão utilizado pelo CONTRATANTE;
- t) Identificar causa de problemas de desempenho dos sistemas instalados;
- u) Contato com a Prodemge quanto ao que for da responsabilidade dela;

4.2.2 Os serviços de manutenção incluem a instalação/reinstalação dos softwares, sempre que necessário, conforme padrão utilizado pelo CONTRATANTE. Segue a lista dos tipos de softwares para restabelecer o equipamento:

- a) Sistema Operacional de Estações de trabalho;
- b) de escritório(editor de texto, planilha, apresentação, imagem e cronograma);
- c) navegador Internet;
- d) cliente de Correio Eletrônico;
- e) leitor de Documentos;
- f) emulador de Terminais;
- g) antivírus;
- h) compactador de Arquivos;
- i) *proxy Client*; e



- j) todos os *drivers*, *patches*, *service packs* e *fixes* necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e de seus periféricos (inclusive impressoras – no caso de impressoras conectadas em rede, inclui-se ainda a configuração nos demais equipamentos que as utilizem);
- 4.2.3 O 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;
- 4.2.4 Será função da CONTRATADA fazer a gestão das imagens e instalar as imagens correspondentes a cada estação de trabalho;
- 4.2.5 Em toda manutenção deverá ser preenchido Relatório de Atendimento Técnico, individualizado por equipamento mantido, e assinado pelo usuário responsável pelo chamado.
- 4.2.6 Inclui-se no escopo dos serviços o suporte aos *softwares* de escritório e sistema operacional. Quanto aos elementos ativos de rede os serviços incluem a instalação, manutenção e configuração destes.
- 4.2.7 A retirada de equipamentos das unidades do 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.
- 4.2.8 Quando for necessária a alteração de endereço lógico do equipamento para substituição ou acessos, a CONTRATADA deverá solicitar autorização ao CONTRATANTE, informando os dados do equipamento (modelo, série e patrimônio), devendo fazer constar todos os dados no próprio Relatório de Atendimento Técnico da alteração efetuada.
- 4.2.9 O CONTRATANTE deverá fornecer os números de séries e patrimônio dos equipamentos cobertos pelos contratos para que a CONTRATADA possa fazer o gerenciamento.
- 4.2.10 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.
- 4.2.11 A CONTRATADA deverá possuir equipamentos de *back-up* na eventualidade do reparo não ser executado no local, sendo que o equipamento deverá ser equivalente ou superior ao que será reparado e compatível com os sistemas utilizados. Fica definido que a substituição temporária do equipamento original pelo *back-up* não caracterizará a conclusão de um atendimento. Isto acontecerá quando o equipamento original retornar em perfeito estado de funcionamento.
- 4.2.12 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.
- 4.2.13 Todas as peças substituídas deverão ser devolvidas ao CONTRATANTE, identificadas através de uma etiqueta onde





constará o número da ocorrência, número de patrimônio do equipamento de onde esta foi retirada e assinatura do usuário.

4.2.14 As peças e componentes fornecidos pela CONTRATADA a serem empregados na execução dos serviços devem ser originais, novos e sem uso e ter as seguintes especificações técnicas:

- a) 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 (eventualmente adaptador de teclado Mini-Din para Din – Padrão ABNT-2).
- b) Monitor 15" e 17": tela plana, policromática com apresentação de, no mínimo, 16 milhões de cores simultâneas, anti-refletiva, resolução SVGA mínima de 1024 x 768 pontos no modo gráfico, com *dot pitch* de 0,26 mm, peso inferior a 13Kg, comprimento mínimo de cabo de força 1,8 m e de dados 1,5 m, tipo de conector DB-15, alcançar resolução não-entrelaçada de 1.280x1.024, varredura vertical mínima de 60Hz e Horizontal de 50Hz, com controles digital brilho/contraste/cor/horizontal/vertical/altura/largura, livre de cintilamento (*flicker free*), com medida de diagonal de tela de no mínimo 15 polegadas, e botão liga/desliga localizados na parte frontal do gabinete, compatível com *Energy Star*, operar em (110/220) volts com comutação automática, ter ajuste de inclinação e rotação (*tilt* e *swivel*), com manual em português, *drivers* para as versões dos Windows instalados nos microcomputadores.
- c) Monitor LCD 15", 17" e 19" (19 Polegadas), tela plana, policromática, resolução gráfica mínima de 1440 x 900 pontos, *non-interlaced*, à frequência de varredura de pelo menos 75 Hz. Tempo de resposta máximo de 5ms, contraste mínimo 3000:1 (DC - dinâmico) ou 600:1 (típico - estático), ângulo de visão mínimo de 160º horizontal e 160º vertical, 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, deverá ser fornecido 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.
- d) 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. Alguns equipamentos exigem mouse padrão serial.

- e) 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.
- f) Pente de Memória: pente de memória DDR-SDRAM com 64, 128 e 256 MB, de 168 (184) vias, com encaixe em formato DIMM. Deve possuir compatibilidade funcional com processadores ATHLON e PENTIUM.
- g) HD – 80 GB ou superior – padrões:
  - I. Ultra DMA 133/100, IDE / ATA -Mínimo 5.400 RPM - interno Formatado de fábrica;
  - II. Serial Ata (SATA) Mínimo 7.200 RPM - interno - Formatado de fábrica;
  - III. Drive de CD-ROM interno -com velocidade 52x ou superior, interface IDE.
- h) Kit Multimídia – com drive de CD-ROM interno, velocidade 52X ou superior, c/interface IDE, 100% compatível com o padrão *sound blaster*, um par de caixas de som estereofônicas, fones de ouvido e microfone, com tensão de acordo com a região.
- i) Drive de Cd-Writer – unidade de gravação e leitura de CD-RW (*rewritable*), do tipo regrável, com velocidade mínima de leitura de 32X, regravar a 4X e para gravação de 10X. Possuir *drivers* de dispositivos lógicos e demais recursos para funcionamento e compatibilidade com Windows XP inclusive software para gravação de mídias suportadas pelo dispositivo.
- j) Placa mãe – placa com arquitetura ATX, barramento PCI, com 1 *slot* para processador, e com BUS de 133 MHz, ou frequência superior.
- k) Placa de Vídeo AGP e 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.
- l) Fonte ATX – Fonte padrão ATX com 400 watts ou superior compatível com Pentium IV.
- m) Fonte AT – Fonte padrão AT com 300 watts ou superior.



- n) 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.
- o) Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 370 e com suporte para CPUs INTEL Pentium II/III até 1,2Ghz ou superior.
- p) Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete A e com suporte para CPUs AMD Athlon 1800+ ou superior.
- q) Cooler para CPU – Cooler para CPU compatível com soquete 478 e com suporte para CPUs Pentium IV até 3.2 GHz ou superior.
- r) Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 64 ou 128 Mbytes por pente e com 8 ou 16 peças (chips) por pente.
- s) Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 168 vias PC133, com 256 Mbytes por pente e com 16 peças (chips) por pente.
- t) Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 184 vias PC2100, com 256 Mbytes ou superior.
- u) Pente de memória SDRAM – Pente de memória SDR SDRAM de 240 vias PC4200, com 512 Mbytes ou superior.
- v) Processadores – Deverão ser compatíveis ou superiores aos defeituosos eventualmente substituídos. Soquetes considerados:
  - I. AMD – Soquetes 7 a AM2 (ou superior);
  - II. Pentium – Soquetes 370 até 755 (ou superior).
- w) Impressoras – Todas as peças substituídas como fusores e cabeças de impressão deverão ser, no mínimo, compatíveis em instalação e *performance* com os equipamentos avariados.
- x) Notebooks – Todas as peças reparadas deverão ser, no mínimo, compatíveis em instalação e *performance* com os equipamentos avariados.
- y) Scanners / Elementos ativos de rede – Todas as peças reparadas deverão ser, no mínimo, compatíveis em instalação e *performance* com os equipamentos avariados.

4.2.15 Os componentes substituídos devem sempre obedecer aos padrões mínimos previamente existentes no equipamento ou às especificações acima, prevalecendo a de configuração superior, visando restabelecer seu funcionamento nas mesmas condições em que se encontrava antes do chamado, *performance* e qualidade. Sendo que cada serviço prestado pela CONTRATADA terá garantia de 90 (noventa) dias corridos para peças e 30 (trinta) dias corridos para mão de obra, contados a partir da data de seu aceite.

4.2.16 As peças e componentes em substituição instalados pela empresa CONTRATADA serão incorporadas aos equipamentos,



passando a ser de propriedade do CONTRATANTE, sendo que as mesmas devem ser novas, originais e com as mesmas especificações às substituídas nos equipamentos como tipo, configuração e capacidade. Quando não houver disponibilidade no mercado de peças e componentes com idênticas especificações, a substituição poderá se dar por outros com especificações superiores e, neste caso, deverão ser registradas as razões no Relatório de Atendimento Técnico, não se caracterizando assim como um *upgrade* do equipamento quando não substituídos o conjunto de placa mãe e processador.

- 4.2.17 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 reconcondicionada, e na indisponibilidade de reconcondicionada, peça usada.
- 4.2.18 Caso sejam substituídos o conjunto de placa mãe e processador, caracterizar-se-á como *upgrade* do equipamento, devendo ser acordado junto ao CONTRATANTE previamente, os procedimentos a serem adotados.
- 4.2.19 A CONTRATADA deverá manter atualizada e homologada junto ao CONTRATANTE relação de peças e componentes reconicionados ou usados para utilização nos equipamentos conforme o item anterior.
- 4.2.20 Havendo a necessidade de substituição do disco rígido (HD), deverá ser comunicado à equipe técnica do 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, série/modelo do novo disco, fabricante e data do vencimento da garantia.
- 4.2.21 Na hipótese de ser utilizado o disco rígido do microcomputador *back-up*, o mesmo deverá ser formatado com o acompanhamento do usuário antes da retirada do equipamento, devendo ser registrado este procedimento no Relatório de Atendimento Técnico.
- 4.2.22 No processo de formatação, a CONTRATADA deverá se utilizar de ferramentas encontradas no mercado que não possibilitem de forma alguma a recuperação dos dados anteriores à formatação.
- 4.2.23 Em se tratando de desinstalação ou remanejamento de microcomputadores, após autorização do usuário do equipamento no Relatório de Atendimento Técnico, o disco rígido deverá ser formatado e nele reinstalado o sistema operacional original.

#### 4.3 SUPORTE TÉCNICO A REDE LOCAL

##### 4.3.1 SUPORTE TÉCNICO A REDE LOCAL COMPREENDE:

- a) Administrar as redes lógicas de microcomputadores instaladas em todos os CONTRATANTES da administração direta e indireta do Estado de Minas Gerais.



- b) Monitorar e acompanhar o desempenho das redes locais de computadores instaladas em todos os CONTRATANTES e propor, com antecedência necessária, medidas que evitem estrangulamentos ou indisponibilidades de equipamentos e/ou serviços prestados por estas redes.
- c) Testes de cabos lógicos (ponteiras e conectores), efetuando a substituição destes, quando necessária;

#### 4.4 MANUTENÇÃO

##### 4.4.1 Equipamentos em garantia, caberá à CONTRATADA:

- a) Acionar os respectivos fornecedores para a manutenção, resguardada pela documentação de garantia vigente e em poder dos CONTRATANTES;
- b) Realizar acompanhamento dos chamados abertos junto aos fornecedores até sua conclusão;
- c) Registrar as ocorrências no sistema de Gestão de Atendimento.
- d) Manter a versão do sistema operacional e das ferramentas de escritório mediante seus contratos de licença de uso, fornecidos por cada CONTRATANTE;
- e) Solicitar autorização expressa do CONTRATANTE, no caso de ser estritamente necessária a formatação de disco rígido de computadores ou outro procedimento que possa causar perda irreparável de informações;
- f) Realizar todos os serviços relacionados no 1º Nível, conforme item 4.1.8 deste anexo.

##### 4.4.2 Equipamentos sem garantia, caberá à CONTRATADA:

- a) Manter a versão do sistema operacional e das ferramentas de escritório mediante seus contratos de licença de uso, fornecidos por cada CONTRATANTE;
- b) Solicitar autorização expressa do CONTRATANTE, no caso de ser estritamente necessária a formatação de disco rígido de computadores ou outro procedimento que possa causar perda irreparável de informações;
- c) Registrar em formulário próprio os casos onde a manutenção não puder ser realizada devido a irregularidades nos contratos de licença de uso e/ou documentação legal de cada órgão;
- d) Responsabilizar-se pelo correto preenchimento dos Relatórios de Atendimento Técnico, bem como pelas informações neles contidas.
- e) Registrar e atender os chamados abertos na Central de Serviços( conforme item 4.5), da CONTRATADA, através de seus



empregados ou prepostos, dentro de período de disponibilidade especificado neste instrumento;

- f) A manutenção que necessitar da substituição de componentes, placas e dispositivos que não forem mais encontradas no mercado nem nos estoques da CONTRATANTE será considerada inviável e excluída do contrato;
- g) A manutenção que necessitar da substituição de componentes, placas e dispositivos que superarem R\$500,00, comprovados por meio de três orçamentos e ratificados pelo CONTRATANTE, será considerada inviável e excluída do contrato;
- h) O valor a que refere o item anterior refere-se somente a peças, não a serviços;
- i) A inviabilidade de manutenção a que se refere os itens anteriores deverá ser atestada mediante justificativa técnica apresentada pela CONTRATADA e assinada pela CONTRATANTE;
- j) Registrar em formulário próprio os casos de manutenção em que, por quais quer motivos, a mesma não puder ser realizada;
- k) Após a manutenção e entrega, o CONTRATANTE deverá atestar formalmente o serviço executado e o pleno funcionamento do equipamento.

#### 4.5 CENTRAL DE SERVIÇOS E ACOMPANHAMENTO DOS CHAMADOS

- 4.5.1 Para execução do contrato, a empresa vencedora deverá disponibilizar uma Central de Serviços com telefone e *e-mail*.
- 4.5.2 A CONTRATADA será integralmente responsável pela a acomodação da Central de Serviços e disponibilizará toda a infra-estrutura necessária, além de operadores e supervisores técnicos para cumprir os seus serviços;
- 4.5.3 O telefone da Central de Serviços deverá ser único e do tipo "0800" e não implicará custos adicionais aos CONTRATANTES.
- 4.5.4 A empresa vencedora deverá disponibilizar, em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, um sistema que funcione remotamente, via Internet, que permita:
  - 4.5.4.1 Abrir chamados, informando automaticamente, via *e-mail*, ao usuário solicitante um aviso da abertura do incidente com respectivo número de protocolo;
  - 4.5.4.2 Consultas e relatórios gerenciais e estatísticos de todos os chamados e, ainda, consultas e relatórios – por unidade e por município – dos equipamentos cadastrados.
  - 4.5.4.3 O acesso ao aplicativo se dará por usuários e senhas que terão permissões diferenciadas, sendo a abertura de chamados exclusiva da Central de Serviços;
  - 4.5.4.4 Os usuários dos CONTRATANTES deverão ter a possibilidade de acompanhar o andamento dos chamados por meio do sistema ou via web, de modo que não seja



necessário ligar para a Central para acompanhar o chamado;

- 4.5.5 O sistema de Gestão de Atendimento deverá conter, no mínimo, os seguintes dados dos equipamentos cadastrados: identificador, tipo, modelo, município, unidade, pessoa de contato, telefone, proprietário (CONTRATANTE), prazo de garantia, número de série e número de patrimônio. Quando se tratar de microcomputadores ou *notebooks*, deverá conter ainda os *softwares* instalados e os periféricos e acessórios que os acompanha;
- 4.5.6 O sistema de Gestão de Atendimento deverá conter, no mínimo, os seguintes dados sobre os chamados técnicos: data e hora de abertura, data e hora de fechamento, descrição do problema, descrição da solução, se foi utilizado *backup*, tempo decorrido com ou sem *backup*, tempo médio de atendimento, histórico dos chamados e dados básicos da configuração do equipamento.
- 4.5.7 O sistema deverá uma interface com o sistema de gestão de ativos, dessa forma, quando o chamado é aberto, o sistema de controle de chamados captura todas as informações do ativo do solicitante.
- 4.5.8 O sistema deve dispor, ainda, de recursos para registro das chamadas e apresentação de forma gráfica e em relatórios mensais, dos seguintes itens:
- a) Quantidade de chamadas originadas;
  - b) Quantidade de chamadas perdidas;
  - c) Quantidade de chamadas completadas;
  - d) Tempo médio gasto;
  - e) TMA – Tempo Médio de Atendimento das chamadas completadas;
  - f) Quantidade de chamadas atendidas;
  - g) Quantidade de chamadas em fila;
  - h) Quantidade de chamadas transferidas para os Atendentes;
  - i) Quantidade de chamadas abandonadas;
  - j) Tempo médio de abandono;
  - k) Tempo médio em fila;
  - l) Quantidade de chamados por tipo de classificação permitindo combinação de diversos níveis.
- 4.5.9 Para fins estatísticos e gerenciais o sistema deverá tomar como base os prazos previstos no capítulo 5 deste Anexo.
- 4.5.10 Nos casos em que houver a perda de contato entre o usuário e a Central de Serviços, e se foi possível sua identificação, a infra-estrutura da Central de Serviços deverá permitir que o atendente retorne imediatamente o contato com o usuário.
- 4.5.11 A infra-estrutura da Central de Serviços deverá permitir a qualquer momento aos gestores dos contratos o monitoramento das conversações entre usuários e atendentes em tempo real, bem como manter gravações dos contatos pelo período mínimo de 3 (três) meses.



4.5.12 O sistema de Gestão de Atendimento deve ter a Capacidade de gerenciar os Níveis de Serviço, com controle dos tempos de atendimento e tempos de solução dos chamados, fornecendo ainda os seguintes relatórios:

- a) Quantidade de chamadas encerradas e solucionadas no 1º nível;
- b) Quantidade de chamados escalados para 2º Nível;
- c) Quantidade de chamados escalados para 3º Nível;
- d) Quantidade de chamados retornados para equipe do CONTRATANTE;
- e) Quantidade de chamados divididos entre Dúvidas, Sugestões, *Hardware*, *Software* e Rede por categorização;
- f) Quantidades de HD(s) trocados;
- g) Quantidade de chamados solucionados dentro dos SLA(s) divididos por porte do município e por criticidade;
- h) Quantidade de chamados não solucionados dentro dos SLA(s) divididos por porte do município e por criticidade;
- i) Quantidade de chamados reabertos;
- j) Quantidade e relação de peças substituídas;
- k) Quantidades de instalações de *Softwares* realizados.

4.5.13 O sistema de Gestão de Atendimento deverá oferecer pelo menos 91% (noventa e um por cento) das seguintes funcionalidades:

- a) Gerenciar incidentes através de um processo próprio para estes objetos;
- b) Permite categorizar Incidentes;
- c) Interface WEB para o usuário final (cliente);
- d) Interface WEB para o analista;
- e) Permite configurar alertas no caso de alterações no conteúdo de incidentes;
- f) Permite o balanceamento de carga de trabalho dos analistas de forma automatizada;
- g) Permitir que o usuário final utilize um corretor ortográfico na abertura de incidentes;
- h) Permitir que o usuário final ou analistas anexem *links* para documentos ao incidente;
- i) Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente.
- j) Permitir a priorização dos incidentes;
- k) Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;





- l) Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
  - m) Permitir a abertura de incidentes através de e-mail, arquivos texto e web services para integração com outras soluções.
  - n) Permitir a criação de incidentes a partir de modelos pré-definidos;
  - o) Permitir o fechamento de todos os incidentes relacionados a um incidente pai;
  - p) Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
  - q) Monitorar e emitir relatórios sobre a os incidentes.
  - r) Requerer autenticação do usuário para acessar o sistema.
  - s) Forçar políticas para uso de senhas (comprimento, caracteres, reuso).
  - t) Validar *login* (expiração de senhas, tentativas múltiplas).
  - u) Fornecer segurança que seja adequada a LAN e WAN.
  - v) Possibilitar a autenticação de usuários via LDAP.
  - w) Definir perfis de usuários de acordo com regras definidas no ambiente.
  - x) Permitir a criptografia dos dados utilizando o padrão *Federal Information Processing Standards* (FIPS) 140-2.
- 4.5.14 Os CONTRATANTES poderão solicitar à CONTRATADA cópias das ordens de serviço/chamados técnicos finalizados, que deverão ser fornecidas legíveis.
- 4.5.15 O horário de funcionamento da Central de Serviços será de 24 (vinte e quatro) horas de domingo a sábado, em regime normal, e 24 (vinte e quatro) horas nos feriados, em regime de plantão.
- 4.5.16 Para os Níveis de Serviço, conforme item 5, o prazo será contado a partir do registro de chamada. Entende-se que, neste prazo, o equipamento deverá estar totalmente recuperado e em condições normais de funcionamento.
- 4.5.17 Se a solução da manutenção corretiva não for realizada pela CONTRATADA, dentro do prazo estipulado no item anterior, a mesma sofrerá sanções previstas item 6.
- 4.5.18 A CONTRATADA, ao término do serviço, deverá:
- a) No caso de atendimento onde há técnico dedicado, registrar no sistema e apresentar ao usuário local o relatório de assistência técnica.
  - b) No caso de atendimento por chamado, informar imediatamente à Central de Serviços, via telefone ou outro meio eletrônico disponível, e apresentar ao usuário local o relatório de assistência técnica.
- 4.5.19 O relatório de assistência técnica deverá conter obrigatoriamente:



- a) Data, hora, número do chamado e descrição do defeito reclamado;
  - b) Data e hora da chegada do técnico nas instalações do CONTRATANTE ou em locais previamente determinados;
  - c) Data e hora da solução do problema
  - d) Identificação legível do técnico que efetuou os serviços e também do cliente que os atestou, devendo constar suas assinaturas e carimbos;
  - e) Descrição por extenso dos serviços executados, identificando claramente as causas dos problemas e os reparos efetuados, incluindo componentes/placas/dispositivos substituídos, com cópia da Nota Fiscal, se for o caso;
- 4.5.20 Este relatório, depois de conferido e assinado pelo usuário local, deverá ser entregue pela CONTRATADA ao responsável de cada órgão no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;
- 4.5.21 Fica vetado o fechamento de incidente sem a descrição completa das causas e soluções, sendo contabilizado seu tempo de solução até o total esclarecimento/complemento das informações necessárias;
- 4.5.22 O CONTRATANTE terá acesso aos sistemas de Gestão de Atendimento para o acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura;
- 4.5.23 Um chamado técnico não poderá ser fechado sem anuência do CONTRATANTE, do solicitante ou sem que o problema tenha sido solucionado;
- 4.5.24 O chamado técnico que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos na alínea anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
- 4.5.25 A Central de Serviços deve contar com profissionais com as seguintes habilitações:
- a) Domínio de ferramentas de escritório como editor de texto, planilha eletrônica, editor de apresentações e correio eletrônico;
  - b) Instalação de *softwares* de pouca complexidade;
  - c) Noções de *hardware*;
  - d) Noções de rede local;
  - e) Noções de comunicação de dados;
  - f) Noções de operação de microcomputador;
  - g) Noções de ambiente Windows;
  - h) Noções de Linux;
  - i) Ensino médio completo;
- 4.5.26 Em relação a 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 do CONTRATANTE;
- e) Noções básicas dos produtos e serviços do CONTRATANTE;
- f) Qualidade de registro dos controles de atendimento; e
- g) Facilidade em sanar conflitos.

#### 4.6 INVENTÁRIO

- 4.6.1 Deverá servir para composição do contrato.
- 4.6.2 Após a assinatura de cada contrato, a CONTRATADA deverá realizar inventário dos equipamentos que poderão fazer parte do contrato;
- 4.6.3 A CONTRATADA deverá implementar um Sistema de Gestão de Ativo através de uma solução que monitore todos os ativos de microinformática da CONTRATANTE e integre com sistema de Gestão de Atendimento.
- 4.6.4 O Sistema de Gestão de Ativo possui os seguintes objetivos:
  - a) Monitorar e gerenciar os ativos de TI ao longo do ciclo de vida, os ativos de TI com mais eficiência;
  - b) Gerenciar o inventário de software e hardware dos itens de configuração do parque, referente à microinformática
  - c) Gerenciar o cumprimento de licença de software, inventário de itens de configuração, finanças, mudanças e regulamentações;
  - d) Maximizar o uso de recursos de TI;
  - e) Contribuir com o controle dos custos de TI e se preparar para futuras necessidades.
- 4.6.5 O sistema de gestão de ativos deve monitorar alterações não autorizadas nos itens de configuração, enviando mensagens pelo sistema assim que detectadas.
- 4.6.6 O sistema deve estar totalmente testado e validado através de históricos de funcionamento eficaz em outros cases até a da entrega do sistema;
- 4.6.7 O sistema deverá prever interface web, acesso remoto e multiusuário;
- 4.6.8 A CONTRATADA deverá garantir que somente itens autorizados estejam presentes no ambiente de microinformática;
- 4.6.9 A quantidade e especificação de quais equipamentos farão ou não parte do contrato será objeto de acerto entre CONTRATANTE e CONTRATADA;
- 4.6.10 Equipamentos que apresentarem danos permanentes ou cuja manutenção for considerada inviável serão automaticamente excluídos (baixa) do contrato;



- 4.6.11 O inventário deverá ser realizado em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato;
- 4.6.12 A CONTRATADA deverá, a qualquer momento, quanto for requisitado pela CONTRATANTE, informar o histórico e o estado atual dos itens inventariados.
- 4.6.13 Os itens de serviços serão fracionados e precificados de acordo com os seguintes equipamentos:
- a) Microcomputador completo com garantia vigente;
  - b) Microcomputador completo sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento menor ou igual a 1000MHz;
  - c) Microcomputador completo sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento maior a 1000MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento;
  - d) Notebooks com garantia vigente;
  - e) Notebooks sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento menor ou igual a 1000MHz;
  - f) Notebooks sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento maior a 1000MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento;
  - g) Impressoras jato de tinta;
  - h) Impressoras matriciais;
  - i) Impressoras a *laser*;
  - j) Impressoras locadas (em garantia);
  - k) Impressoras de código de barras;
  - l) Leitores ópticos de código de barras;
  - m) Switches;
  - n) Roteadores
  - o) *Access Points* (roteador *wireless*).
- 4.6.14 A Gestão de *Patches* de Segurança para Desktops atualiza automaticamente os *patches* para as vulnerabilidades mais recentes. A gestão poderá ocorrer na forma de uma distribuição de emergência de *patches* a determinadas estações, ou de uma resposta planejada e testada (distribuições não emergenciais).
- 4.6.15 O processo operacional da Gestão de *patches* de Segurança deverá seguir o seguinte processo:
- a) Identificação – a CONTRATADA deverá identificar e notificar o CONTRATANTE sobre as vulnerabilidades identificadas;
  - b) A CONTRATADA deverá realizar uma varredura ou detecção das estações de trabalho que estão em risco;
  - c) De acordo com a criticidade do *patch*, as seguintes ações deverão ser tomadas:



- I) O processo de gestão de *patches* de Emergência consiste em distribuir diretamente os *patches* para os dispositivos em risco;
- II) Para os *patches* que não forem de emergência, a atualização deverá ser planejada.
- III) A CONTRATADA deverá testar o *patch* em ambiente de laboratório definido pelo CONTRATANTE, documentando os resultados que serão analisados posteriormente;
- d) A CONTRATADA deverá desenvolver um pacote para distribuir os *patches* de segurança após a aprovação dos testes pelo CONTRATANTE e agendar a distribuição para os dispositivos em risco, de acordo com a varredura do inventário;
- e) A CONTRATADA deverá comunicar a alteração que será feita à Central de Serviços e aos usuários finais afetados;
- f) A CONTRATADA deverá distribuir o *patch*;
- g) A CONTRATADA deverá monitorar e Encerrar o processo.

## 5 NÍVEIS DE SERVIÇO

- 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.
- 5.2 O monitoramento dos níveis de serviço se baseará nas melhores práticas definidas pela ITIL – Information Technology Infrastructure Library®.
- 5.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 5.4 Para efeito de regras iniciais dos trabalhos após assinatura do contrato, será tolerado um prazo de 15 (quinze) dias para o efetivo início das atividades e 60 (sessenta) dias de carência para adaptações aos Níveis de Serviço.



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

- 5.5 Na eventualidade de surgimento de situações extraordinárias que fujam às regras do Edital e que possam impactar no cumprimento dos Níveis de Serviço pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, nesses casos, proceder expurgos de Níveis de Serviço.
- 5.6 Os atendimentos e os chamados serão classificados em três níveis de criticidade de acordo com o cargo do autor do chamado e o tipo do motivo do chamado.
- a) Criticidade 1: O problema impede o trabalho do usuário (interrupção total das atividades), ou é um chamado do grupo prioritário;
  - b) Criticidade 2: O problema afeta a produtividade do trabalho do usuário/grupo (interrupção parcial de funções, mau funcionamento de recursos, intermitência, etc.);
  - c) Criticidade 3: O chamado é relacionado à melhorias, customizações e demais alterações sem impacto ao trabalho, produtividade do usuário/grupo (instalação de softwares, mudanças físicas de equipamentos, configurações e demais customizações necessárias) e distribuição de equipamentos de informática.
- 5.7 Farão parte do grupo prioritário os chamados provenientes do Gabinete do Secretário de Estado. Para estes, os chamados serão sempre de Criticidade 1, independente de sua classificação. Isso inclui o Secretário de Estado, Secretário Adjunto de Estado, Dirigente Máximo de Autarquia ou Fundação, Presidente Empresa, Subsecretário de Estado, Vice-Presidente de Autarquia ou Fundação e Vice-Presidente Empresa. Estima-se que o total de usuários pertencentes ao grupo prioritário é igual a 80.

**Lote1 - Serviços:**

**Tabela 4: “Níveis de Serviço – LOTE 01”**

Item	Serviço	Atendimento 24 horas por 7 dias da semana					
		Criticidade 1		Criticidade 2		Criticidade 3	
		Atendimento	Solução	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução
1	Atendimento via Central de Serviços (1º nível) por telefone	20 s.	5 min.	20 s.	10 min.	20 s.	15 min.
2	Atendimento via Central de Serviços (1º nível) por e-mail	10 min.	20 min.	20 min.	40 min.	30 min.	1 h.

Item	Serviço	Atendimento 24 horas por 7 dias da semana		Atendimento 8h às 18horas, seg. a sex.				Plantão	
		Criticidade 1		Criticidade 2		Criticidade 3			
		Atendimento	Solução	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução	Atendimento	Solução



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

3	Atendimento a Equipamento Microcomputador portátil (Laptop/ Notebooks) sem substituição de peças, nas condições especificadas no Edital.	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
4	Atendimento a Equipamento Microcomputador portátil (Laptop/ Notebooks) com substituição de peças, nas condições especificadas no Edital.	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
5	Atendimento a Equipamento Impressora sem substituição de peças, nas condições especificadas no Edital.	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
6	Atendimento a Equipamento Impressora com substituição de peças, nas condições especificadas no Edital.	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
7	Atendimento a Equipamento Scanner e leitores de código de barras, nas condições especificadas no Edital.	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
8	Manutenção em Equipamento Microcomputador completo de Mesa com remoção e reinstalação do equipamento.	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
9	Atendimento telefônico da Central	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
10	Suporte estação de trabalho	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
11	Configuração e instalação de roteadores/concentradores	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
12	Suporte a equipamentos de rede	30 min.	1 h.	4 horas úteis após o chamado	Até 18:00 do dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte



## Lote 2 – Distribuição e Instalação:

Tabela 5: “Níveis de Serviço”

Item	Serviço	Atendimento 8h às 18horas, seg. a sex.		Plantão	
		Criticidade 3		Criticidade 3	
		Atendimento	Solução	Atendimento	Solução
1	Distribuição e instalação de equipamento de informática	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte
2	Instalação e configuração de ativo de rede	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte	Até 18:00 do 2º dia útil seguinte	Até 18:00 do 3º dia útil seguinte

## 6 SANÇÕES E PENALIDADES

- 6.1 Fica a CONTRATADA sujeita a multa de 1,0% (um por cento) sobre o valor mensal faturado para cada item da Tabela 4: “Níveis de Serviço” que não for cumprido em, pelo menos, 95% (noventa e cinco por cento) dos incidentes.
- 6.2 Cada item cujo índice de cumprimento citado na Tabela 4: “Níveis de Serviço” for inferior a 95% (noventa e cinco por cento) e superior ou igual a 80% (oitenta por cento) terá a multa correspondente a 2% (dois por cento) do valor mensal faturado.
- 6.3 Cada item cujo índice de cumprimento citado na Tabela 4: “Níveis de Serviço” for inferior a 80% (oitenta por cento) terá a multa correspondente a 5% (cinco por cento) do valor mensal faturado.
- 6.4 As multas citadas nos três últimos parágrafos são cumulativas com as outras multas do mesmo mês e devem ser descontadas da fatura subsequente.
- 6.5 Caso o valor de quaisquer dos índices analisados se mantenha abaixo de 80% (oitenta por cento) da meta exigida por 3 (três) meses consecutivos ou por 5 (cinco) meses não consecutivos durante a vigência do contrato, a Unidade Gestora do CONTRATANTE poderá manifestar-se sobre o interesse ou não na continuidade da execução do contrato.
- 6.6 As multas relativas aos itens 1 e 2 da Tabela 4, serão faturados com base no menor valor entre os itens contratos pelo CONTRATANTE.
- 6.7 Não havendo mais interesse do CONTRATANTE na continuidade do contrato em razão do descumprimento, por parte da CONTRATADA, de qualquer das condições avençadas, o contrato poderá ser rescindido;
- 6.8 No caso da rescisão prevista no parágrafo 6.7, fica estipulada a multa referente à caução prevista no capítulo **12** do corpo do Edital, nos termos do inciso II, do artigo 87, da Lei nº 8.666/93, bem como inscrição da CONTRATADA no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar, impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 6º da Lei nº 13.994/2001 e demais disposições correlatas;





- a) Caso a CONTRATADA se enquadre no que estabelece o item anterior, será declarada inidônea, nos termos do artigo 87, inciso IV, da Lei Federal nº 8.666/93 e do inc. IV do art. 18 do Decreto Estadual nº 44.431/06 (alterado pelo Decreto de nº 44.515/07).
- 6.9 O disposto nos itens anteriores não prejudicará a aplicação de outras penalidades a que esteja sujeita a CONTRATADA, nos termos dos artigos 87 e 88 da Lei nº 8.666/93.
- 6.10 O valor da multa aplicada, após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo CONTRATANTE ou ainda, se for o caso, cobrado judicialmente.
- 6.11 A CONTRATADA deverá justificar fundamentada, prévia e formalmente qualquer ocorrência que a leve a descumprir qualquer dos deveres estabelecidos neste Termo. A aceitação da justificativa ficará a critério do CONTRATANTE.
- 6.12 A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas neste edital.
- 6.13 O valor das multas aplicadas deverá ser recolhido pela CONTRATADA, no prazo de 5 (cinco) dias a contar da data da notificação da sanção, sob pena de ser descontado da garantia prestada ou do pagamento eventualmente devido pela Administração.
- 6.14 Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração.

## **7 QUANTITATIVO DO OBJETO**

- 7.1 Os equipamentos estão distribuídos em todo o território de Minas Gerais. A precificação dos serviços obedecerá à localização geográfica do equipamento, sendo os municípios agrupados conforme o porte:
- a) Porte 1: Municípios com população maior ou igual a 100.000 habitantes, quais sejam: Araguari, Barbacena, Belo Horizonte, Betim, Conselheiro Lafaiete, Contagem, Coronel Fabriciano, Divinópolis, Governador Valadares, Ibirité, Ipatinga, Itabira, Juiz de Fora, Montes Claros, Muriaé, Passos, Patos de Minas, Poços de Caldas, Pouso Alegre, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia, Sete Lagoas, Teófilo Otoni, Ubá, Uberaba, Uberlândia, Varginha e Vespasiano;
- b) Porte 2: Municípios com população entre 30.000 e 99.999 habitantes, quais sejam: Além Paraíba, Alfenas, Almenara, Andradas, Araçuaí, Araxá, Arcos, Boa Esperança, Bocaiúva, Bom Despacho, Brasília de Minas, Brumadinho, Caeté, Campo Belo, Capelinha, Carangola, Caratinga, Carmo do Paranaíba, Cataguases, Congonhas, Curvelo, Diamantina, Esmeraldas, Espinosa, Formiga, Frutal, Guanhães, Guaxupé, Igarapé, Itabirito, Itajubá, Itamarandiba, Itaúna, Ituiutaba, Iturama, Jaíba, Janaúba, Januária, João Monlevade, João Pinheiro, Lagoa da Prata, Lagoa Santa, Lavras, Leopoldina, Machado, Manhuaçu, Mariana, Matozinhos, Minas Novas, Monte Carmelo, Nanuque, Nova Lima, Nova Serrana,



Novo Cruzeiro, Oliveira, Ouro Branco, Ouro Fino, Ouro Preto, Pará de Minas, Paracatu, Patrocínio, Pedro Leopoldo, Pirapora, Piumhi, Pompéu, Ponte Nova, Porteirinha, Salinas, Santa Rita do Sapucaí, Santos Drumont, São Francisco, São Gotardo, São João Del Rei, São Lourenço, São Sebastião do Paraíso, Taiobeiras, Timóteo, Três Corações, Três Pontas, Unaí, Várzea da Palma, Viçosa, Visconde do Rio Branco.

- c) Porte 3: Municípios com até 29.999 habitantes, quais sejam: todos os demais do Estado.
- 7.2 Quanto ao parágrafo anterior, considera-se que o equipamento esteja, no momento do atendimento presencial ou do recolhimento para manutenção, no perímetro urbano da sede dos respectivos municípios.
- 7.3 Segue na tabela 1 e 2, deste anexo, os quantitativos estimados conforme porte e criticidade:
- 7.4 Os CONTRATANTES não se comprometem a contratar as quantidades especificadas neste Edital, que devem ser usadas somente como referência de cálculo de Preço Total Anual, bem como os preços unitários.

## **8 PREÇOS E CUSTOS**

- 8.1 Serão registrados preços unitários para cada item de serviço listado, diferenciando os três níveis de criticidade e os três portes de município, conforme item 1.1;
- 8.2 Durante a vigência da Ata de Registro de Preços, os preços registrados não sofrerão qualquer reajuste ou acréscimo exceto os previstos na lei Federal 8.666;
- 8.3 O valor total de cada contrato será resultado da soma da multiplicação dos preços unitários de cada item pela quantidade de equipamentos cobertos pelo instrumento;
- 8.4 Devem estar inseridos nos preços praticados pela CONTRATADA todos os custos referentes e encargos trabalhistas, salários e quaisquer custos operacionais.

## **9 CONDIÇÕES GERAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

- 9.1 Será realizada, a cada mês, até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, uma reunião entre representantes da CONTRATADA e da unidade fiscalizadora do governo, representando todos os CONTRATANTES, bem como representantes dos CONTRATANTES que queiram participar;
- 9.2 Nesta reunião os serviços prestados serão avaliados e homologados, e haverá entrega e análise do relatório gerencial mensal. Serão avaliadas as metas alcançadas, bem como as melhorias a serem implementadas e assinado termo de homologação – documento a ser definido pelas partes – com as informações necessárias à atestação dos serviços.
- 9.3 Os pagamentos serão efetuados mensalmente, por cada CONTRATANTE, em contraprestação aos serviços efetivamente executados. Para esses fins, a CONTRATADA deverá apresentar documento de cobrança referente aos serviços prestados no mês imediatamente anterior.



- 9.4 Não são considerados como parte do serviço o treinamento e a personalização de *softwares* e portanto não deverão ser executados, sendo considerada como personalização a customização da apresentação do *software*, tais como: cores, fontes, papel de parede, protetor de tela, ou seja, toda apresentação que não se relacione ao funcionamento normal do mesmo.
- 9.5 Ao receber cópias de *softwares*, a CONTRATADA deverá preencher e assinar um Termo de Responsabilidade. A CONTRATADA, na execução dos serviços, poderá utilizar *softwares* de sua propriedade, legalmente adquiridos, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas, não podendo, contudo, instalá-los nos equipamentos atendidos por este contrato sem prévia autorização, responsabilizando-se integralmente pelos problemas legais da não observação dessa orientação.
- 9.6 No caso de impressoras, sua instalação deve contemplar todas as configurações nos microcomputadores que utilizam seus serviços de impressão, inclusive nas novas instalações.
- 9.7 Os CONTRATANTES poderão solicitar a qualquer tempo a substituição de técnicos que não estiverem atingindo os níveis de qualidade, postura e desempenho esperados.
- 9.8 Os CONTRATANTES poderão, quando julgarem necessário, executar ou acompanhar, por meio de seus técnicos, os serviços prestados pela CONTRATADA.
- 9.9 Os CONTRATANTES poderão, a seu critério, proceder à habilitação da CONTRATADA junto às empresas fornecedoras, para fim de acionamento, nos casos de equipamentos cobertos por garantias de aquisição, aluguel ou outra modalidade de comercialização.
- 9.10 A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento dos chamados no instante da conclusão do serviço, sendo que este fechamento deverá ser executado diretamente pelo técnico ou pela Central de Atendimento da CONTRATADA.
- 9.11 Não será admitida a alegação de falta de recursos materiais, tais como equipe, telefone, fax, correio eletrônico para o não recebimento de chamados técnicos por parte da CONTRATADA, assim como a solução da ocorrência não pode deixar de ser atendida por falta de componentes, transporte e capacitação.
- 9.12 A CONTRATADA deverá elaborar campanhas de esclarecimento e divulgação internas da Central de Serviços visando informar os objetivos, os recursos envolvidos e as regras de utilização. Todas as ações dessas campanhas serão submetidas à aprovação dos respectivos CONTRATANTES. Entre outras, as seguintes ações de divulgação interna serão abordadas:
- a) Adesivos para os microcomputadores com a missão e o telefone da Central de Serviços;
  - b) Uma palestra em cada órgão CONTRATANTE, por ocasião do início das operações, apresentando os serviços, os compromissos de qualidade e estatísticas a serem fornecidas.
- 9.13 Caso haja uma descontinuidade do serviço executado pela CONTRATADA, o mesmo deverá disponibilizar toda a base de conhecimento, catálogo de serviços e a base de dados de incidentes,



problemas, mudanças, configurações, liberação, ativos, *logs*, registrados desde o início do serviço para a CONTRATANTE, de modo que os órgãos do Estado consigam dar continuidade ao serviço.

- 9.14 A base de conhecimento é de propriedade da SEPLAG e a CONTRATADA deverá disponibilizar a exportação do conteúdo (pergunta, resposta, classificação, palavra chave) em formato XML, após término do contrato.

a) o formato pode ser outro, desde que garanta que a SEPLAG não tenha que redigitá-los manualmente no caso de utilização futura.

## **11 DISTRIBUIÇÃO E INSTALAÇÃO – LOTE 02**

- 11.1 O quantitativo estimado para o Lote 02 – Distribuição e Instalação estão devidamente referenciados no item 1.1, Tabela 2 – Quantitativos estimados LOTE 02.

- 11.2 A CONTRATADA deve garantir que os equipamentos 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 ambiente e dos dados, observando os prazos pertinentes a criticidade solicitada.

- 11.3 Os serviços contratados não deverão ser prestados em três níveis de atendimento, conforme item 4.1.8.

- 11.4 Para execução do contrato, a empresa vencedora deverá disponibilizar um telefone e *email* para abertura dos chamados técnicos ou site na Internet da Contratada e, em qualquer caso, deve ser fornecido, no ato, um número de chamado (protocolo) individual que possibilite ao CONTRATANTE acompanhar o andamento do mesmo a qualquer momento.

- 11.5 Todas as ordens de serviços que caracterizarem a operação descrita neste item deverão ser informadas em Relatório de Atendimento Técnico – RAT. A RAT deverá conter, no mínimo, os seguintes dados dos equipamentos cadastrados: identificador, tipo, modelo, município, unidade, pessoa de contato, telefone, proprietário (CONTRATANTE), prazo de garantia, número de série e número de patrimônio. Quando se tratar de implantação de rede ou sub-rede, deverá conter ainda os endereços lógicos instalados e os periféricos e acessórios que foram utilizados;

- 11.6 A CONTRATADA será integralmente responsável pela acomodação da Central de Atendimento e disponibilizará toda a infra-estrutura necessária, além de operadores e supervisores técnicos para cumprir os seus serviços;



- 11.7 O CONTRATANTE é responsável por toda eventual troca de peça defeituosa ou reposição de peça.
- 11.8 Efetuar manutenção corretiva e especializada, de forma a garantir o perfeito funcionamento e operacionalidade dos equipamentos, realizando ajustes, reparos e correções necessárias, sem a substituição de peças defeituosas ou de todo um equipamento. O Fornecedor deverá, quando necessário, proceder à configuração dos equipamentos reparados de modo que possibilite sua conexão à rede de dados CONTRATANTE.
- 11.9 O telefone deverá ser único e do tipo "0800" e não implicará custos adicionais aos CONTRATANTES.
- 11.10 Distribuição e instalação de equipamento de informática:
- 11.10.1 O equipamento novo, que já estará configurado de fábrica com imagem fornecida pela CONTRATANTE;
  - 11.10.2 Os equipamentos deverão suportar para as versões de sistema operacional os serviços básicos utilizados pelos usuários, incluindo navegador de internet, suíte de edição e aplicativos corporativos, cabendo ao CONTRATANTE a sua avaliação;
  - 11.10.3 Na instalação dos equipamentos deverão ser configurados os *drivers* das impressoras utilizadas anteriormente pelos usuários, observando que, os mesmos já deverão se encontrar instalados na imagem dos microcomputadores;
  - 11.10.4 O equipamento que utiliza acesso a rede local, deverá ser devidamente configurado na rede local do setor;
  - 11.10.5 Para efetuar as operações descritas, a CONTRATADA receberá listagem contendo os números de série, separados por local de entrega com respectivo nome do responsável pelo recebimento.
  - 11.10.6 Todos equipamentos deverão ser devidamente embalados, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a integridade física do mesmo;
  - 11.10.7 Os padrões de trabalho a serem adotados no processo de instalação dos equipamentos serão previamente apresentados pelo gestor da CONTRATANTE, em reunião técnica após assinatura do Contrato;
  - 11.10.8 Deverá ser entregue ao CONTRATANTE, em meio digital, juntamente com cada entrega, relação com a identificação dos números de série e patrimônio e o endereço MAC dos equipamentos, além de comprovante de entrega definitivo dos equipamentos nos locais identificados pelo CONTRATANTE;
  - 11.10.9 O Relatório de Atendimento Técnico deverá conter check-list para validação do usuário de que todos os procedimentos de trabalho foram devidamente feitos no equipamento;
  - 11.10.10 Na instalação dos equipamentos deverão ser configurados os *drivers* para plena utilização do usuário, observando que, os mesmos já deverão se encontrar instalados na imagem dos microcomputadores;



- 11.10.11 Efetuar a entrega e instalação do equipamento no prazo estipulado, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência e demais condições estabelecidas no Edital.
- 11.10.12 Comunicar à CONTRATANTE, em até 02 (dois) dias do prazo de vencimento da entrega do equipamento, os motivos que impossibilitem o seu cumprimento, informando a nova data de entrega, para avaliação;
- 11.10.13 Reparar, corrigir, remover, 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;
- 11.10.14 Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, taxas comerciais, tributos e contribuições que incidam direta ou indiretamente sobre a distribuição e instalação do equipamento; e
- 11.10.15 Responsabilizar-se por todos os ônus relativos ao fornecimento dos materiais, inclusive frete, seguro, cargas e descargas desde a origem até sua entrega no local de destino.

#### 11.11 Instalação e configuração de ativos de rede

##### 11.11.1 Descrição sumária da atividade:

- a) Instalar e configurar ativos de rede e de recursos de telecomunicações, bem como prover implementação e acompanhamento de serviços estruturados de rede física e lógica, com reposição de peças e equipamentos pela CONTRATANTE.
- b) Avaliar procedimentos de certificação / homologação de redes locais de computadores.

##### 11.11.2 Descrição detalhada da atividade:

- a) Realizar, sob demanda, a instalação lógica de redes de computador incluído o cabeamento em todo território do Estado de Minas Gerais;
- b) Acompanhar a instalação física de rede;
- c) Testes funcionais, sistêmicos e de operação;
- d) Realizar serviços de instalação, passagem de cabos, quando necessário;
- e) Executar/acompanhar serviços de instalação de redes de telefonia e de telecomunicações;
- f) Instalar aparelhos e equipamentos de redes de telefonia e de telecomunicações;
- g) Implementar soluções de Rede WAN e LAN, que envolvam conexões à rede corporativa do CONTRATANTE e projetos estruturadores do Estado;
- h) Configurar ativos de rede (roteadores, *switches*, *hub's*, *access point.*);
- i) Planejar e implementar mecanismos de segurança em roteadores;



- j) Elaborar relatórios de análise e monitoração de links de comunicação de dados;
- k) Planejar e implementar mecanismos básicos de segurança em Firewall ;
- l) Identificar e resolver problemas no ambiente das redes LAN e WAN;
- m) Prover instalação e manutenção do ambiente de segurança;
- n) Executar atividades correlatas à área de atuação.
- o) Implementar serviços de infraestrutura de rede LAN (AD, DHCP, DNS) em ambiente Windows Server 2003 e 2008;
- p) Executar atividades em cabeamento estruturado: levantamento/identificação/ativação de pontos;
- q) Instalar e configurar recursos de rede (impressoras, computadores, servidores);
- r) Identificar problemas relacionados à baixa performance da solução de ativos de rede;
- s) Certificar cabeamento de redes locais de computadores; e
- t) Orientar a execução dos serviços de telefonia, incluindo roteamentos e planos de numeração.

11.11.3 A CONTRATADA fica responsável pela constante atualização dos conhecimentos técnicos e habilidades dos técnicos utilizados na prestação dos serviços descrito, como:

- a) conhecimentos avançados de microinformática;
- b) conhecimento em redes locais de computadores;
- c) protocolos TCP/IP;
- d) roteamento dinâmico e estático;
- e) redes LAN e WAN;
- f) soluções técnicas de segurança de redes;
- g) sistemas operacionais Windows XP, 7 e Linux;
- h) sistemas operacionais Windows Server 2003 e 2008;
- i) cabeamento estruturado;
- j) ferramentas de gerência de redes (Nagios, MRTG, CACTI);
- k) sistemas operacionais Windows e Linux ; e
- l) centrais telefônicas – Princípios e Funcionalidades.

## **12 DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES**

ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

OUIDORIA GERAL DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO

INST. DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES DO EST. M. GERAIS

FUNDACAO JOÃO PINHEIRO

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS



FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
FUNDACAO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE MG  
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE M. GERAIS  
DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGENS DE M. GERAIS

### **13 DAS CARONAS**

- 13.1 O órgão gestor poderá em conformidade com a legislação vigente possibilitar adesões por meio de carona a quaisquer interessados, sempre que isso não for implicar em prejuízos a Administração Pública.
- 13.2 Os órgãos e entidades que não participaram do registro de preços, quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, deverão manifestar seu interesse junto ao órgão gerenciador da Ata, para que este indique os possíveis fornecedores e respectivos preços a serem praticados, obedecido a ordem de classificação.
- 13.3 Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, independentemente dos quantitativos registrados em Ata, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas.
- 13.4 As aquisições adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 100% (cem por cento) dos quantitativos registrados originalmente na Ata de Registro de Preços.

### **14 CONDIÇÕES DE COMERCIAIS:**

- 14.1. As entregas deverão ser feitas a partir da demanda da CONTRATANTE.

### **15 GARANTIA:**

- 15.1. A garantia dos materiais deverá ser de, no mínimo, 12 (doze) meses, contados a partir da data de atesto do seu recebimento.
- 15.2. Constatada a necessidade de reparo ou troca do produto, ela deverá ocorrer em até 30 (trinta) dias após a notificação do defeito à CONTRATADA feita pelo CONTRATANTE.
- 15.3. A CONTRATADA deverá manter canal de comunicação - telefone ou email - durante o prazo de garantia com o CONTRATANTE.





**16 PAGAMENTO:**

16.1. 30 (trinta) dias corridos após o recebimento e aceitação dos serviços pela CONTRATANTE.



ANEXO II - 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 032/2012, 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.



<b>PROPOSTA COMERCIAL PARA O PREGÃO ELETRÔNICO PROCESSO N.º/ANO:</b> (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: 12 (doze) meses, contados da data da publicação do contrato.			
Pagamento conforme do 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.			
Data e local.			
Assinatura do Representante Legal da Empresa			



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

**Serviço – Lote 01**

Itens de Serviço		Municípios Porte 1			Municípios Porte 2			Municípios Porte 3			Totais (R\$)
		Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	
Microcomputador completo com garantia vigente	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Microcomputador completo sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento menor ou igual a 1200MHz	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Microcomputador completo sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento maior a 1200MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Notebooks com garantia vigente	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Notebooks sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento menor ou igual a 1200MHz	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Notebooks sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento maior a 1200MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras jato de tinta	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras matriciais	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras a laser	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras locadas	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Switches	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras de código de barras	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Leitores ópticos de código de barras	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Access Points (roteador wireless)	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										



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

Roteadores	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Valor Total Mensal											
Valor Total Anual											

**Distribuição e Instalação – Lote 02**

Tabela 2: “Quantitativos estimados”

Itens de Serviço		Municípios Porte 1			Municípios Porte 2			Municípios Porte 3			Totais (R\$)
		Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	
Distribuição e instalação de equipamento de informática	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Instalação e configuração de ativo de rede	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Valor Total Mensal											
Valor Total Anual											

**ATENÇÃO: Os Valores Unitários são mensais.**

**OBSERVAÇÕES:** Declarar expressamente que:

1) Que os preços contidos nesta proposta incluem todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, lucro, aparelhos telefônicos em comodato e eventuais trocas, 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 Anexo I – Termo de Referência. 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.

2) Quando na tabela acima for citado Microcomputador completo estão inclusos: monitor, teclado e *mouse*.

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.

PRAZO DE VALIDADE DESTA PROPOSTA:

DATA:

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL:

CARIMBO:



ANEXO III- MODELOS DE DECLARAÇÕES

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº. \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para sua habilitação, no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Data e local.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO DE MENORES**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº. \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, a inexistência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, na forma da lei.

Data e local.

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Representante Legal da Empresa



#### ANEXO IV - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº. < inserir o número > / 2012

Aos < inserir o dia por extenso > dias do mês de < inserir o mês por extenso > de 2012, a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, Órgão Gerenciador deste Registro de Preços, situada à Rodovia Prefeito Américo Gianetti, s/n - Bairro Serra Verde, 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.032, 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 2012 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 – 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 – Distribuição e Instalação**



**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 - Registro de preços para contratação de empresa prestadora de serviços de suporte técnico, manutenção de equipamentos de informática, ativos de redes locais, softwares e aplicativos de escritório, gestão de estações de trabalho por meio de Central de Serviços, distribuição e instalação de equipamentos de informática, com atuação em todo o território do Estado de Minas Gerais, a ser contratado por órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, conforme descrições, especificações técnicas e demais condições constates dos anexos do Edital de licitação que originou o registro de preços, 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:

##### Lote 1 – Serviços:

Itens de Serviço		Municípios Porte 1			Municípios Porte 2			Municípios Porte 3			Totais (R\$)
		Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	
Microcomputador completo com garantia vigente	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Microcomputador completo	Qtd.										





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

sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento menor ou igual a 1200MHz	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Microcomputador completo sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento maior a 1200MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Notebooks com garantia vigente	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Notebooks sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento menor ou igual a 1200MHz	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Notebooks sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento maior a 1200MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras jato de tinta	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras matriciais	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras a laser	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras locadas	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Switches	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras de código de barras	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Leitores ópticos de código de barras	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Access Points (roteador wireless)	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Roteadores	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
<b>Valor Total Mensal</b>											
<b>Valor Total Anual</b>											



**Lote 02 - Distribuição e Instalação:**

Tabela 2: “Quantitativos estimados”

Itens de Serviço		Municípios Porte 1			Municípios Porte 2			Municípios Porte 3			Totais (R\$)
		Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	
Distribuição e instalação de equipamento de informática	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Instalação e configuração de ativo de rede	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Valor Total Mensal											
Valor Total Anual											

2.2 - Este instrumento não obriga os órgãos participantes a adquirir os itens 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, contada a partir da data da assinatura, podendo ser prorrogada nos termos da legislação vigente enquanto esta continuar sendo mais vantajosa para a Administração. A Ata poderá ser prorrogada por mais 12 (doze) meses, nos termos do art. 14 do Decreto 44.787/2008.

**Cláusula Quarta – DO REAJUSTE**

4.1 - Caso a vigência desta Ata de Registro de Preços seja prorrogada os preços registrados poderão ser reajustados com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC/IBGE após o decurso



do prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data-limite de apresentação da proposta.

#### Cláusula Quinta – DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

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

ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

OUIDORIA GERAL DO ESTADO

SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO

SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO

INST. DE PREVIDENCIA DOS SERVIDORES DO EST. M. GERAIS

FUNDACAO JOÃO PINHEIRO

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS

FUNDACAO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE MG

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO ESTADO DE M. GERAIS

DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGENS DE M. GERAIS

5.2 - 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.

5.2.1 - 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.

5.2.2 - As aquisições adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade que aderir a esta Ata, a 100% (cem por cento) dos quantitativos originalmente aqui registrados.



## Cláusula Sexta – DAS CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

6.1 - 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.

6.2 - Os quantitativos totais expressos na Cláusula Primeira são estimados e representam as previsões dos órgãos participantes para os fornecimentos durante o prazo de 36 (trinta e seis) meses.

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

6.4- 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.

6.5 - Durante todo o período de validade desta Ata, o fornecimento deverá atender às condições especificadas nesta Ata, nas cláusulas do Edital do Pregão Eletrônico planejamento nº. 032/2012 e dos Anexos do referido Edital.

## Cláusula Sétima - DO LOCAL DE ENTREGA

7.2 Todos os serviços especificados no Anexo I do Edital deverão ser realizados dentro dos limites territoriais do Estado de Minas Gerais em horário preestabelecidos, nos locais indicados pelos ÓRGÃOS PARTICIPANTES, observando o disposto no art. 74 da Lei Federal nº. 8.666/93.

## Cláusula Oitava – DO PAGAMENTO

8.1 - 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.

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

8.3 - O pagamento será realizado conforme as regras estabelecidas no Edital de Pregão Eletrônico planejamento nº. 032/2012.

#### Cláusula Nona – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

9.1 - Compete ao ÓRGÃO GERENCIADOR:

9.1.1 - 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 semestralmente os preços registrados.

9.1.2 - 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.

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

9.2 - Compete aos ÓRGÃOS PARTICIPANTES:

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

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

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

9.3 - Compete ao FORNECEDOR:



9.3.1 - Fornecer durante 12 (doze) meses os serviços do 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 planejamento nº. 032/2012;

9.3.2 - Entregar o serviço de acordo com os níveis de serviços exigidos no Edital e em consonância com a proposta respectiva, responsabilizando-se por eventuais punições e penalidades decorrentes do descumprimento de qualquer cláusula estabelecida nesta Ata.

9.3.3 Realizar os serviços nos locais indicados pelos ÓRGÃOS PARTICIPANTES;

9.3.4 – Não aceitar os serviços que estiverem em desacordo com os exigidos neste Edital;

9.3.6 – Instalar os softwares disponibilizados através de imagem a ser cedida pelo ÓRGÃO PARTICIPANTE nos equipamentos novos, antes dos mesmos serem disponibilizados para o usuário;

9.3.7 - 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);

9.3.8 - 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;

9.3.9 - 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;

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



9.3.11 – Efetuar manutenção corretiva, que tem por objetivo corrigir falhas detectadas em qualquer equipamento fornecido, de forma a garantir o perfeito funcionamento e operacionalidade dos mesmos, realizando ajustes, reparos e correções necessárias, com a substituição de peças defeituosas ou de todo um equipamento.

9.3.12 – O Fornecedor deverá, quando necessário, proceder à configuração dos equipamentos reparados de modo que possibilite sua conexão à rede de dados dos órgãos participantes. Proceder à configuração dos equipamentos reparados de modo que possibilite sua conexão à rede de dados dos órgãos participantes.

9.3.12 - Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelo ÓRGÃO PARTICIPANTE, 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.

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

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

9.3.14 - Aceitar os acréscimos de até 25% (vinte e cinco por cento) nos quantitativos registrados, sempre nas mesmas condições estipuladas nesta Ata;

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

9.3.16 - Guardar em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer motivo venham a tomar conhecimento em razão dos seus serviços, o mais completo e absoluto sigilo, sob pena de responsabilidade civil e criminal por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização.



## Cláusula Décima – DO CANCELAMENTO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

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

10.1.1 - Pelo ÓRGÃO GERENCIADOR:

10.1.1.1 - O Fornecedor não cumprir as obrigações constantes desta Ata de Registro de Preços;

10.1.1.2 - 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;

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

10.1.1.4 - Os preços registrados apresentaram-se superiores aos praticados no mercado;

10.1.1.5 - 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;

10.1.1.6 - Por razões de interesse público, devidamente demonstrado e justificado pela Administração.

10.1.2 - Pelo FORNECEDOR:

10.1.2.1 - 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.

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

10.2 - 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 Primeira – DAS PENALIDADES E DAS MULTAS

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

11.2 - 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.

11.3 - As multas e outras sanções administrativas só poderão ser relevadas motivadamente por conveniência administrativa, mediante ato devidamente justificado, expedido pela autoridade competente da Contratante, conforme item 17.1.3 do edital.

11.3.1 - 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.

11.3.2 - Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, conforme item 17.1 do edital;

11.3.3 - 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.

11.5 - 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;

11.5.1 - 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.

11.6 - 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 Segunda - DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

12.4 - Integram esta Ata, o Edital do Pregão Eletrônico planejamento nº.032/2012 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.

12.5 - 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.

Belo Horizonte, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

ÓRGÃO GERENCIADOR:

1º FORNECEDOR:

2º FORNECEDOR:

TESTEMUNHAS:



## ANEXO V - MINUTA DO CONTRATO

Contrato Nº                    /**2012** 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 suporte técnico, manutenção de equipamentos de informática, ativos de redes locais, softwares e aplicativos de escritório, gestão de estações de trabalho por meio de Central de Serviços, distribuição e instalação de equipamentos de informática, 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. 44.431, de 29 de dezembro de 2006 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 suporte técnico, manutenção de equipamentos de informática, ativos de redes locais, softwares e aplicativos de escritório, gestão de estações de trabalho por meio de Central de Serviços, distribuição e instalação de equipamentos de informática, 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:

#### Lote 1 – Serviços:

Itens de Serviço		Municípios Porte 1			Municípios Porte 2			Municípios Porte 3			Totais (R\$)
		Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	Crit. 1	Crit. 2	Crit. 3	
Microcomputador completo com garantia vigente	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Microcomputador completo sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento menor ou igual a 1200MHz	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Microcomputador completo sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento maior a 1200MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Notebooks com garantia vigente	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Notebooks sem garantia, com processador de 1 núcleo físico e velocidade de	Qtd.										
	Valor Unitário										



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

processamento menor ou igual a 1200MHz	Qtd. x VU										
Notebooks sem garantia e com processador de 1 núcleo físico e velocidade de processamento maior a 1200MHz ou 2 ou mais núcleos físicos no encapsulamento	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras jato de tinta	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras matriciais	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras a laser	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras locadas	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Switches	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Impressoras de código de barras	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Leitores ópticos de código de barras	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Access Points (roteador wireless)	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Roteadores	Qtd.										
	Valor Unitário										
	Qtd. x VU										
Valor Total Mensal											
Valor Total Anual											

**Lote 02 - Distribuição e Instalação:**

Tabela 2: "Quantitativos estimados"

Itens de Serviço		Municípios Porte 1	Municípios Porte 2	Municípios Porte 3	Total(R\$)
		Crit. 3	Crit. 3	Crit. 3	
Distribuição e instalação de equipamento de informática	Qtd.				
	Valor Unitário				
	Qtd. x VU				
Instalação e configuração de ativo de rede	Qtd.				
	Valor Unitário				
	Qtd. x VU				
Valor Total Mensal					
Valor Total Anual					



#### **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 A validação/emissão de Notas Fiscais referente ao objeto desta contratação, inclusive aquelas emitidas eletronicamente, deverão ser processadas pelo módulo de Fatura Eletrônica - eFatura, disponibilizado no Sistema Integrado de Administração de Materiais e Serviços - SIAD, disponível no sítio [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), conforme dispõe o Decreto nº. 45.035/2009.

§2º Na impossibilidade de processamento pelo módulo de Fatura Eletrônica - eFatura, deverão ser remetidas ao CONTRATANTE as primeiras vias de Nota Fiscal, nos termos do Decreto nº 37.934/96.

§ 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 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**



5.1 As despesas com fornecimento do bem indicado na Cláusula Primeira deste contrato correrão à conta da seguinte dotação orçamentária:\_\_\_\_\_.

#### **Cláusula Sexta - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

6.1 Proporcionar, no que lhe couber, as facilidades necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir as condições estabelecidas neste Contrato;

6.2 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados credenciados pela CONTRATADA, atinentes ao objeto contratual;

6.3 Efetuar os pagamentos devidos nas condições estabelecidas neste Contrato;

6.4 Responder pelos débitos gerados pela utilização dos serviços, ainda que findo o prazo da contratação, nos termos da legislação aplicável;

6.5 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;

6.6 Comunicar à CONTRATADA qualquer irregularidade verificada nos serviços prestados;

6.7 Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho e qualidade;

6.8 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;

6.9 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;

6.10 Tornar disponível, quando for o caso, as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços;



### **Cláusula Sétima - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 7.1 Responsabilizar-se por todas as obrigações decorrentes desta contratação;
- 7.2 Manter o sigilo e a inviolabilidade dos serviços;
- 7.3 Possibilitar o acesso às informações quanto às condições dos serviços e preços praticados;
- 7.4 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;
- 7.5 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;
- 7.6 Zelar sempre pela igualdade de tratamento entre os diversos usuários no acesso aos serviços;
- 7.7 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;
- 7.8 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;
- 7.9 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;





- 7.10 Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE, obrigando-se a atender as reclamações a respeito da qualidade dos serviços prestados;
- 7.11 Providenciar a imediata reparação, correção, remoção ou substituição, total ou parcial, às suas expensas, de serviço prestado pela CONTRATADA na rede externa, em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução inadequada;
- 7.12 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;
- 7.13 Fornecer, mensalmente, o relatório de utilização dos serviços;
- 7.14 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;
- 7.15 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;
- 7.16 Não veicular publicidade acerca da contratação, salvo mediante prévia autorização por escrito da CONTRATANTE.
- 7.17 Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE em prazo inferior a 48 (quarenta e oito) horas;
- 7.18 Cumprir a determinação estipulada em edital no tocante ao início da prestação dos serviços no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da assinatura do contrato.
- 7.19 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 Oitava – DAS OBRIGAÇÕES SOCIAIS, COMERCIAIS E FISCAIS DA CONTRATADA:**

8.1 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;

8.2 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;

8.3 Responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação;

8.4 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;

8.5 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 do 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 Nona - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**



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

9.2 - 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.

9.3 - As multas e outras sanções administrativas só poderão ser relevadas motivadamente por conveniência administrativa, mediante ato devidamente justificado, expedido pela autoridade competente da Contratante.

9.3.1 - 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.

9.3.2 - Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, conforme item 17.1 do edital;

9.3.3 - 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.

9.4 - 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;

9.4.1 - 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.



9.5 - 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 - DA FISCALIZAÇÃO**

10.1 - 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 no Anexo I 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 Primeira – DA VIGÊNCIA**

11.1 Este contrato tem vigência por 36 (trinta e seis) 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 IV do referido art. 57, o presente contrato poderá ser prorrogado observando o limite máximo de 60 meses.

#### **Cláusula Décima Segunda – DO REAJUSTE**

12.1 Caso a vigência deste contrato seja prorrogada os preços registrados poderão ser reajustados com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC/IBGE, ou pelo índice vigente



à época, após o decurso do prazo de 12 (doze) meses, contados a partir da data-limite de apresentação da proposta.

### **Cláusula Décima Terceira - DAS ALTERAÇÕES**

13.1 - O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 65 de 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 n.º 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 capítulo 4.1.8 –Níveis de Serviço do Anexo I do Edital 032/2012.

### **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 prego, observado o disposto no item 16.2 deste edital.

#### **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 n.º 8.666/93.

#### **Cláusula Décima Nona - DO FORO**

19.1 - As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato.

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: