



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**  
**Diretoria Central de Editais e Conformidade de Processos**

Versão v.30.11.2020.

Processo SEI nº 1500.01.0031958/2023-86

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº 243/2023**  
**PLANEJAMENTO SIRP Nº 243/2023**

**Regime de Execução Indireta: *Empreitada por preço global* - Prestação de Serviços (sem dedicação exclusiva de mão de obra)**

**Critério de Julgamento: Menor preço**  
***Modo de disputa: Aberto e fechado***

***Licitação com participação ampla (sem reserva de lotes para ME e EPP)***

**Objeto:** Registro de Preços para a prestação de Serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk).

**EDITAL**

1. PREÂMBULO
2. DO OBJETO
3. DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES E NÃO PARTICIPANTES
4. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
6. DO CREDENCIAMENTO
7. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

8. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
9. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO
10. DA PROVA DE CONCEITO
11. DA VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO
12. DOS RECURSOS
13. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
14. DO REGISTRO DE PREÇO E DA HOMOLOGAÇÃO
15. DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS
16. DA VIGÊNCIA DA ATA
17. DA CONTRATAÇÃO
18. DA SUBCONTRATAÇÃO
19. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO
20. DO PAGAMENTO
21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
22. DISPOSIÇÕES GERAIS

ANEXO DE EDITAL I - TERMO DE REFERÊNCIA DA LICITAÇÃO

ANEXO I (A) DO TERMO DE REFERÊNCIA - DETALHAMENTO DO OBJETO

ANEXO I (B) DO TERMO DE REFERÊNCIA - NÍVEIS DE SERVIÇO

ANEXO I (C) DO TERMO DE REFERÊNCIA - PRAZO DE ENTREGA

ANEXO I (D) DO TERMO DE REFERÊNCIA - LOCAIS DE ENTREGA

ANEXO DE EDITAL II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ANEXO DE EDITAL III - MODELOS DE DECLARAÇÕES

ANEXO DE EDITAL IV - MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇO

ANEXO DE EDITAL V - MINUTA DE CONTRATO

ANEXO DE EDITAL VI - MINUTA DE ATA DE TERMO DE ADESÃO PARA EVENTUAIS ÓRGÃOS NÃO PARTICIPANTES

ANEXO DE EDITAL VII - MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇO - CADASTRO RESERVA

ANEXO DE EDITAL VIII - MINUTA DE ORDEM DE SERVIÇO

## 1. PREÂMBULO

O ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão torna pública a realização de licitação na modalidade pregão eletrônico do tipo menor preço, no modo de disputa aberto e fechado, em sessão pública, por meio do site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), visando o registro de preços para eventual contratação de Serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk), nos termos da **Lei Federal** nº 10.520, de 17 de Julho de 2002 e da **Lei Estadual** nº. 14.167, de 10 de Janeiro de 2002 e dos **Decretos Estaduais** nº 48.012, de 22 de julho de 2020 e nº 46.311 de 16 de setembro de 2013.

Este pregão será amparado pela **Lei Complementar** nº. 123, de 14 de dezembro de 2006 e pelas **Leis Estaduais** nº. 13.994, de 18 de setembro de 2001, nº. 20.826, de 31 de julho de 2013, pelos **Decretos Estaduais** nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, nº 47.437, 26 de junho de 2018, nº Decreto 47.524, de 6 de novembro de 2018, nº. 37.924, de 16 de maio de 1996, nº 48.636 de junho de 2023, pela **Resolução SEPLAG** nº. 13, de 07 de fevereiro de 2014 e nº 93, de 28 novembro de 2018, pelas **Resoluções Conjuntas**

**SEPLAG / SEF n.º 3.458**, de 22 de julho de 2003 e n.º 8.898 de 14 de junho 2013, pela **Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG n.º 9.576**, de 6 de julho 2016, aplicando-se subsidiariamente, a **Lei Federal n.º 8.666**, de 21 de Junho de 1993, e as condições estabelecidas nesse edital e seus anexos, que dele constituem parte integrante e inseparável para todos os efeitos legais.

1.1. O pregão será realizado por Pregoeiro e Equipe de Apoio designados na Resolução n.º 077, de 20 de outubro de 2022.

1.1.1. **A sessão de pregão terá início no dia 30 de Outubro de 2023, às 10:00 horas.** Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema e na documentação relativa ao certame.

1.2. A sessão de pregão será realizada no sítio eletrônico de compras do Governo do Estado de Minas Gerais: [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

## 2. DO OBJETO

2.1. A presente licitação tem por objeto o registro de preços para a eventual contratação de Serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk), conforme especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência, e de acordo com as exigências e quantidades estabelecidas neste edital e seus anexos.

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

## 3. DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES E NÃO PARTICIPANTES

3.1. Órgão/entidade Gerenciador(a):

3.1.1. O órgão/entidade gerenciador(a) será o/a Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão, por intermédio da Subsecretaria de Compras Públicas (SUBCOMP).

3.2. Órgãos participantes:

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

3.2.1.1. ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

3.2.1.2. DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

3.2.1.3. SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTAO

3.2.1.4. ESCOLA DE SAUDE PUBLICA DE MINAS GERAIS

3.2.1.5. FUNDACAO DE AMPARO A PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

3.2.1.6. FUNDACAO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS

3.2.1.7. DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM

3.2.1.8. FUNDACAO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE MG

3.3. Órgãos não participantes:

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

3.3.2. A Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional de outros entes federativos, poderão igualmente utilizar-se da Ata de Registro de Preços, como órgão ou entidade não participante, mediante prévia anuência do órgão gerenciador, desde que observadas as

condições estabelecidas no item 3.3.1 e no Decreto Estadual nº 46.311, de 16 de setembro de 2013.

3.3.3. A adesão deverá ser devidamente justificada no processo administrativo do órgão ou entidade não participante, pertinente à licitação, demonstrando a vantagem econômica na adesão à Ata, mencionando ainda a similitude de condições, tempestividade do prazo, suficiência das quantidades e qualidades dos serviços a serem prestados, respeitando, no que couber, as condições e as regras estabelecidas no Decreto Estadual nº 46.311, de 16 de setembro de 2013, e na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

3.3.4. Cada adesão por outros órgãos/entidades de direito público não poderá exceder ao quantitativo total registrado para cada item na Ata de Registro de Preços, devendo o órgão gerenciador especificar o quantitativo que autoriza adesão, mantendo registro no procedimento licitatório.

3.3.5. As adesões à ata de registro de preços são limitadas, ainda, em sua totalidade, ao quadruplo do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes, independentemente do número de órgãos não participantes que eventualmente aderirem.

3.3.6. Ao órgão ou entidade não participante que aderir à presente ata e ao órgão ou entidade partícipe competem, nos respectivos procedimentos instaurados, os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando todas as ocorrências ao órgão gerenciador, em especial acerca de eventual recusa do fornecedor em atender às condições estabelecidas no edital, firmadas na Ata de Registro de Preços, as divergências relativas às especificações dos serviços licitados, bem como a recusa em aceitar a ordem de serviço ou documento equivalente para a prestação de serviços.

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

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

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

#### **4. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO**

4.1. Os pedidos de esclarecimentos e os registros de impugnações referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, no site <http://www.compras.mg.gov.br/>.

4.1.1. Os pedidos de esclarecimento e registros de impugnação serão realizados, em caso de indisponibilidade técnica ou material do sistema oficial do Estado de Minas Gerais, alternativamente, via e-mail [comprascentrais@planejamento.mg.gov.br](mailto:comprascentrais@planejamento.mg.gov.br), observados os prazos previstos no item 4.1.

4.1.2. É obrigação do autor do pedido de esclarecimento ou do registro de impugnação informar à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão a indisponibilidade do sistema.

4.2. O pedido de esclarecimento ou registro de impugnação pode ser feito por qualquer pessoa no Portal de Compras na página do pregão, em campo próprio (acesso via botão “Esclarecimentos/Impugnação”).

4.2.1. Nos pedidos de esclarecimentos ou registros de impugnação 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 e e-mail).

4.2.2. Podem ser inseridos arquivos anexos com informações e documentações

pertinentes as solicitações.

4.2.3. Após o envio da solicitação, as informações não poderão ser mais alteradas, ficando o pedido registrado com número de entrada, tipo (esclarecimento ou impugnação), data de envio e sua situação.

4.2.4. A resposta ao pedido de esclarecimento ou ao registro de impugnação também será disponibilizada via sistema. O solicitante receberá um e-mail de notificação e a situação da solicitação alterar-se-á para “concluída”.

4.3. O pregoeiro responderá no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

4.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

4.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

4.5.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

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

4.7. 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.

4.8. As denúncias, petições e impugnações anônimas ou não fundamentadas não serão analisadas e serão arquivadas pela autoridade competente.

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

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

## 5. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

5.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018, no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF.

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

5.3. Para fins do disposto neste edital, o enquadramento dos beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018 se dará da seguinte forma:

5.3.1. microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nos incisos I e II do caput e § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

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

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

5.3.4. microempreendedor individual, conforme definido no § 1º do art. 18-A da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

5.3.5. sociedade cooperativa, conforme definido no art. 34 da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, e no art. 4º da Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.

5.4. **NÃO PODERÃO PARTICIPAR** as empresas que:

- 5.4.1. Encontrarem-se em situação de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação;
  - 5.4.2. Enquadrarem-se como sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
  - 5.4.3. Estiverem suspensas temporariamente de participar de licitações ou impedidas de contratar com a Administração, sancionadas com fundamento no art. 87, III, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
  - 5.4.4. Estiverem impedidas de licitar e contratar com o Estado de Minas Gerais, sancionadas com fundamento no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
  - 5.4.5. Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal, sancionadas com fundamento no art. 87, IV, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
  - 5.4.6. Empresas que tenham como proprietários controladores ou diretores membros dos poderes legislativos da União, Estados ou Municípios ou que nelas exerçam funções remuneradas, conforme art. 54, II, “a”, c/c art. 29, IX, ambos da Constituição da República;
  - 5.4.7. Estiverem inclusas em uma das situações previstas no art.9º da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
  - 5.4.8. Empresas reunidas em consórcio.
- 5.5. A observância das vedações para não participação é de inteira responsabilidade do licitante que se sujeitará às penalidades cabíveis, em caso de descumprimento.
- 5.6. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará, no momento de cadastramento de sua proposta, “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 5.6.1. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
    - 5.6.1.1. Alternativamente ao campo disposto no item 5.6.1, que, para fins de obtenção do tratamento diferenciado e simplificado de que trata a Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006 e o artigo 15 da Lei Estadual 20.826, de 31 de julho de 2013, registra que possui restrição no (s) documento (s) de regularidade fiscal, com o compromisso de que irá promover a sua regularização caso venha a formular o lance vencedor, cumprindo plenamente os demais requisitos de habilitação, conforme determina o inciso XIII do art. 9º da Lei Estadual nº 14.167/2002.
  - 5.6.2. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 5.7. Além das declarações prestadas via sistema, o licitante deverá anexar, juntamente com a documentação de habilitação, as seguintes declarações constantes do anexo III do Edital:
- 5.7.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, quando for o caso;
  - 5.7.2. que está ciente e das condições contidas no Edital e seus anexos;
  - 5.7.3. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
  - 5.7.4. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

## 6. DO CREDENCIAMENTO

6.1. Para acesso ao sistema eletrônico o fornecedor deverá credenciar-se, nos termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018, por meio do site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), na opção **Cadastro de Fornecedores**, no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data da sessão do Pregão.



- 6.1.1. Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo que o representante receberá uma senha eletrônica de acesso.
- 6.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 6.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CAGEF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 6.3.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 6.4. 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 por terceiros.
- 6.4.1. O fornecedor se responsabiliza por todas as transações realizadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e os lances efetuados por seu representante, sendo que o credenciamento do representante do fornecedor implicará responsabilidade pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para a realização das transações, sob pena da aplicação de penalidades.
- 6.5. Informações complementares a respeito do cadastramento serão obtidas no [site www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br) ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores, via e-mail: [cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br](mailto:cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br), com horário de atendimento de Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00h às 16:00h.
- 6.6. O fornecedor enquadrado dentre aqueles listados no subitem 5.3 que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, disciplinados no Decreto Estadual nº 47.437, de 2018 e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016 deverá comprovar a condição de beneficiário no momento do seu credenciamento ou quando da atualização de seus dados cadastrais no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF, desde que ocorram em momento anterior ao cadastramento da proposta comercial.
- 6.6.1. Não havendo comprovação, no CAGEF, da condição de beneficiário até o momento do registro de proposta, o fornecedor não fará jus aos benefícios listados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

## **7. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

- 7.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.
- 7.1.1. Os arquivos referentes à proposta comercial e à documentação de habilitação deverão ser anexados no sistema, por upload, separadamente em campos próprios.
- 7.1.1.1. Os arquivos referentes à proposta comercial e os documentos de habilitação deverão, preferencialmente, ser assinados eletronicamente.
- 7.1.1.1.1. Para assinatura eletrônica, poderá ser utilizado o Portal de Assinatura Digital disponibilizado pelo Governo de Minas Gerais, de acesso gratuito, disponível em: <http://www.portaldeassinaturas.mg.gov.br>. Dúvidas com relação à utilização do Portal de Assinaturas Digital podem ser encaminhadas para o e-mail [comprascentrais@planejamento.mg.gov.br](mailto:comprascentrais@planejamento.mg.gov.br). A realização da assinatura digital importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica, tendo como consequência a

responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

- 7.1.2. As orientações para cadastro de proposta e envio dos documentos de habilitação encontram-se detalhadas no Manual Pregão Eletrônico - Decreto nº 48.012/2020 acessível pelo [Portal de Compras](#).
- 7.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 7.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Certificado de Registro Cadastral emitido pelo CAGEF, cuja consulta é pública. Nesse caso os licitantes assinalarão em campo próprio no sistema a opção por utilizar a documentação registrada no CAGEF, não sendo necessário o envio dos documentos que estiverem vigentes.
- 7.4. Os documentos que constarem vencidos no CAGEF e os demais documentos exigidos para a habilitação, que não constem do CAGEF, deverão ser anexados em até 5 arquivos de 20 Mb cada.
- 7.5. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006.
- 7.6. Incumbirá 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 quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 7.7. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;
- 7.8. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 7.9. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- 7.10. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital e seus anexos, podendo substituí-la ou retirá-la até a abertura da sessão.

## **8. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

- 8.1. O licitante deverá encaminhar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos abaixo, bem como, realizar o upload sua proposta comercial, conforme modelo constante no Anexo II - Proposta Comercial.
  - 8.1.1. Valor unitário e total do item.
  - 8.1.2. Anexar em PDF arquivo referente à Proposta Comercial contendo especificações do objeto, bem como outras informações pertinentes presentes no Anexo I - Termo de Referência.
  - 8.1.3. Devem ser anexadas informações para a avaliação da proposta inicial constante de folder, catálogo, ficha para os referidos itens/lotos.
  - 8.1.4. O preenchimento dos campos do sistema bem como o arquivo referente a Proposta Comercial anexada deverá se referir, individualmente, a cada lote.
  - 8.1.5. Deve ser enviado a proposta comercial contendo as quantidades listadas no item 1. OBJETO do Anexo I - Termo de Referência e que irá prestar o serviço conforme prazo mencionado no Anexo I (C) - Prazo de entrega do Termo de Referência.
  - 8.1.6. A licitante vencedora deverá encaminhar uma planilha indicando, ponto a ponto, a comprovação das exigências técnicas.
- 8.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 8.3. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais,



financeiros e trabalhistas, taxas e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da CONTRATADA.

8.3.1. Deverá ser apresentada planilha que expresse a composição de todos os custos unitários do itens envolvidos em cada lote do presente certame.

8.4. Os fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais que forem isentos do ICMS, conforme dispõe o Decreto nº 48.589, de 2023, deverão informar na proposta, conforme anexo presente no Portal de Compras, os valores com e sem ICMS que serão classificados conforme itens abaixo.

8.4.1. Os fornecedores mineiros deverão informar nas propostas enviadas, pelo sistema eletrônico, as informações relativas ao produto e ao preço resultante da dedução do ICMS, conforme Resolução conjunta SEPLAG/SEF nº 3.458, de 22 de julho de 2003, alterada pela Resolução conjunta SEPLAG/SEF nº 4.670, de 5 de junho de 2014.

8.4.2. A classificação das propostas, etapa de lances, o julgamento dos preços, o registro dos preços e a homologação serão realizados a partir dos preços dos quais foram deduzidos os valores relativos ao ICMS.

8.4.3. Os fornecedores mineiros não optantes pelo Simples Nacional farão suas propostas conforme as disposições contidas nos subitens 8.4.1. e 8.4.2.

8.4.4. O disposto nos subitens 8.4.1. e 8.4.2 não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo regime do Simples Nacional.

8.4.5. Os fornecedores mineiros de que trata o subitem 8.4.4 deverão anexar às 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/>.

8.4.6. O fornecedor mineiro isento de ICMS, caso seja vencedor, deverá enviar, quando solicitado pelo Pregoeiro, via chat, após a negociação, sua proposta comercial assinada e atualizada com os valores finais ofertados durante a sessão deste Pregão, informando na proposta, além do preço resultante da dedução do ICMS, o preço com ICMS.

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

## **9. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO**

9.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

9.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, preservado o sigilo do licitante, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

9.2.1. A análise da proposta que trata o item anterior é uma análise prévia, e não poderá implicar quebra de sigilo do fornecedor, bem como não exime a Administração da verificação de sua conformidade com todas as especificações contidas neste edital e seus anexos, quando da fase de aceitabilidade da proposta do licitante detentor do menor preço para cada lote.

9.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

9.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

9.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

9.3.1. 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.

9.3.2. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

9.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

9.4.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

9.5. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

9.6. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

9.7. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

9.8. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e transcorrido o período de tempo, aleatoriamente determinado, de até dez minutos, a recepção de lances será automaticamente encerrada.

9.9. Encerrando o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá a oportunidade para que o licitante da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores de até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

9.9.1. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas acima, poderão os licitantes dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.

9.10. Após o término dos prazos estabelecidos acima, o sistema ordenará os lances conforme sua vantajosidade.

9.10.1. Na ausência de lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos subitens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

9.11. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atenda às exigências de habilitação.

9.12. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

9.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

9.14. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

9.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

9.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

9.17. **Do empate ficto**

9.17.1. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação junto ao CAGEF do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 47.437/2018.

9.17.2. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance

serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

9.17.3. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

9.17.4. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

9.17.5. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

#### 9.18. **Do empate real**

9.18.1. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

9.18.2. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos serviços prestados:

9.18.2.1. no país;

9.18.2.2. por empresas brasileiras;

9.18.2.3. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

9.18.2.4. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

9.18.3. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

9.19. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, via chat, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

9.19.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

9.19.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

9.20. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

#### 9.21. **DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.**

9.21.1. O critério de julgamento será o de menor preço, apurado de acordo com o Anexo II - Proposta Comercial.

9.21.2. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 48.012/2020.

9.21.2.1. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, para todos os fins aqui dispostos, que não atender às exigências fixadas neste Edital, contenha vícios insanáveis, manifesta ilegalidade ou apresentar preços manifestamente inexequíveis.

9.21.2.2. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

9.21.2.2.1. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.21.2.2.2. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

9.21.3. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;

9.21.4. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

9.21.5. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade de diligência disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

9.21.5.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

9.21.5.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do serviço ofertado, bem como as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

9.21.6. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

9.21.7. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

9.21.7.1. Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

9.21.8. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9.21.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço global nem dos unitários.

## 10. DA PROVA DE CONCEITO

10.1. Não haverá prova de conceito no presente certame.

## 11. DA VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO

11.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) CADIN – Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais acessível pelo site <http://consultapublica.fazenda.mg.gov.br/ConsultaPublicaCADIN/consultaSituacaoPublica.do>;
- b) CAGEF/CAFIMP – Cadastro de Fornecedores Impedidos acessível pelo site <https://www.fornecedores2.mg.gov.br/portalcompras/fornecedoresimpedidoscon.do>;
- c) Lista de Inidôneos mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;
- d) Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica, mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU; <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>;
- e) Consulta ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de justiça – CNJ : [https://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php?validar=form](https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form);
- f) Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, do Ministério da Economia(<https://www3.comprasnet.gov.br/sicaf-web/public/pages/consultas/consultarRestricaoContratarAdministracaoPublica.jsf>).

11.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

11.1.1.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

11.1.1.2. A tentativa de burlar será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

11.1.1.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua inabilitação.

11.1.2. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

11.1.3. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

11.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do CAGEF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto no Decreto nº 47.524/2018.

11.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista nesse edital mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no CAGEF até (2) dias úteis anteriores à data prevista para recebimento das propostas;

11.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do CAGEF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

11.2.2.1. Caso as comprovações constantes do CAGEF vençam entre a data de envio da documentação concomitante ao cadastro da proposta e o momento da verificação da habilitação, deverá ser solicitado pelo pregoeiro ao licitante o envio da documentação

atualizada, por meio de documentação complementar via sistema.

11.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 48.012/20.

11.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

11.4. A apresentação de documentos físicos originais somente será exigida se houver dúvida quanto à integridade do arquivo digitalizado.

11.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

11.6. Ressalvado o disposto no item 7.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

#### 11.7. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

11.7.1. Documento de identificação, com foto, do responsável pelas assinaturas das propostas comerciais constantes no Anexo II - Proposta Comercial e das declarações constantes no Anexo III - Modelos de Declarações.

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

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

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

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

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

11.7.6. Ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo Órgão competente, quando a atividade assim o exigir

11.7.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

#### 11.8. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

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

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

11.8.3. Prova de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual sede do licitante, Municipal e perante a Fazenda Estadual de MG;

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

11.8.3.2. 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 emitida pelo site: [www.fazenda.mg.gov.br](http://www.fazenda.mg.gov.br).



11.8.4. Certificado de Regularidade relativa à seguridade social e perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

11.8.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, nos termos da Lei Federal nº 12.440, de 7 de julho de 2011, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

11.8.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitado, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

#### 11.9. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

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

#### 11.10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

11.10.1. Comprovação de aptidão para prestação de serviços compatíveis com as características e quantidades do objeto da licitação, estabelecidas no Termo de Referência ANEXOS I (A) e I (B) a este Edital, por meio 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, vedado o autoatestado, compreendendo os requisitos abaixo relacionados:

11.10.1.1. **Lote 01:** Atestado(s) comprobatório(s) da capacidade técnica da Licitante para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente apresentadas no Anexo I - Termo de Referência;

11.10.2. Os atestados deverão conter:

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

11.10.2.2. Local e data de emissão.

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

11.10.2.4. Período da execução da atividade.

11.10.2.5. Para efeito de comprovação da qualificação técnica, admite-se o somatório de atestados que **comprovem a execução dos serviços contratados em um parque mínimo 25% do quantitativo total** apresentado no Anexo I do presente edital. **O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar o atendimento de, no mínimo, 13.292 (treze mil duzentos e noventa e dois) equipamentos simultâneos**, podendo ser em contratos distintos;

11.10.3. Para atendimento do quantitativo indicado nos subitens do item 11.10.1, é admitido o somatório de atestados, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

11.10.3.1. O licitante deve disponibilizar, quando solicitado pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram executadas as atividades.

#### 11.11. DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO:

11.11.1. O licitante que possuir o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Unidade Cadastradora da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG poderá

utilizá-lo como substituto de documento dele constante, exigido para este certame, desde que este esteja com a validade em vigor no CRC. Caso o documento constante no CRC esteja com a validade expirada, tal não poderá ser utilizado, devendo ser apresentado documento novo com a validade em vigor.

- 11.11.1.1. 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.
- 11.11.2. Os documentos exigidos para habilitação serão apresentados no momento do cadastramento da proposta, conforme instruções do Portal de Compras <http://www.compras.mg.gov.br/>, e serão analisados após a classificação das propostas.
  - 11.11.2.1. Para fins de habilitação, é facultada ao pregoeiro a verificação de informações e o fornecimento de documentos que constem de sítios eletrônicos de órgãos e entidades das esferas municipal, estadual e federal, emissores de certidões, devendo tais documentos ser juntados ao processo. 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.
- 11.11.3. Todos os documentos apresentados para a habilitação deverão conter, de forma clara e visível, o nome empresarial, o endereço e o CNPJ do fornecedor.
  - 11.11.3.1. Se o fornecedor figurar como estabelecimento matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
  - 11.11.3.2. Se o fornecedor figurar como filial, todos os documentos deverão estar no nome da filial;
  - 11.11.3.3. Na hipótese de filial, podem ser apresentados documentos que, pela própria natureza, comprovadamente são emitidos em nome da matriz;
  - 11.11.3.4. Em qualquer dos casos, atestados de capacidade técnica ou de responsabilidade técnica podem ser apresentados em nome e com o número do CNPJ(MF) da matriz ou da filial da empresa licitante.
- 11.11.4. O não atendimento de qualquer das condições aqui previstas provocará a inabilitação do licitante vencedor, sujeitando-o, eventualmente, às punições legais cabíveis.
- 11.11.5. Aos beneficiários listados no item 5.3 será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da administração, para regularização da documentação fiscal e/ou trabalhista, contado a partir da divulgação da análise dos documentos de habilitação do licitante melhor classificado, conforme disposto no inciso I, do § 2º, do art. 6º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.
  - 11.11.5.1. A não regularização da documentação deste item implicará a inabilitação do licitante vencedor, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.
  - 11.11.5.2. Se houver a necessidade de abertura do prazo para o beneficiário regularizar sua documentação fiscal e/ou trabalhista, 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.

## 12. DOS RECURSOS

12.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

12.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

12.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

12.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

12.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias úteis para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias úteis, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

12.2.4. A apresentação de documentos complementares, em caso de indisponibilidade ou inviabilidade técnica ou material da via eletrônica, devidamente identificados, relativos aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, será efetuada mediante envio para o e-mail [comprascentrais@planejamento.mg.gov.br](mailto:comprascentrais@planejamento.mg.gov.br), e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observados os prazos previstos no item 12.1.

12.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

12.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

### **13. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

13.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

13.1.1. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

13.1.2. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

13.1.3. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no CAGEF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

### **14. DO REGISTRO DE PREÇO E DA HOMOLOGAÇÃO**

14.1. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, o pregoeiro declarará o licitante vencedor e o sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual serão 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).

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

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

14.4. Todos os participantes estão convidados e incentivados a realizarem o registro adicional de preços para compor o cadastro de reserva, mesmo que não tenham sido vencedores dos lotes disputados, seguindo a ordem de classificação e desde que manifestem esta intenção ao final da sessão de lances e aceitem fornecer nas mesmas condições e preço do licitante vencedor do certame.

14.4.1. Os licitantes que desejarem ter seus preços registrados deverão apresentar toda a documentação exigida para comprovação da condição de habilitação em pleno atendimento das condições deste edital.

### **15. DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

15.1. Os licitantes classificados que manifestarem a intenção de registrar preços, para compor o

Cadastro de Reserva à Ata de Registro de Preços, terão suas propostas e documentação de habilitação analisadas e, para tal, deverão encaminhar os referidos documentos, conforme disposto no item 7 do edital.

15.2. O registro adicional de preços em Ata estará condicionado à análise e aceitabilidade da proposta e dos documentos de habilitação.

15.3. A convocação dos licitantes que registraram seus preços adicionais, para compor o cadastro reserva, respeitará a ordem de classificação constante da ata e ocorrerá, sucessivamente, sempre que seja cancelado ou suspenso o registro do preço do beneficiário da ata.

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

15.4.1. O instrumento de contratação, e demais atos firmados com a Administração, serão assinados de maneira eletrônica, por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais - SEI/MG.

15.4.1.1. Para a assinatura eletrônica, caso ainda não possua cadastro, o(s) licitante(s) interessado(s) deverá(ão) acessar o Sistema Eletrônico de Informações do Governo do Estado de Minas Gerais – SEI/MG, por meio do link [www.sei.mg.gov.br/usuarioexterno](http://www.sei.mg.gov.br/usuarioexterno), e clicar em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado".

15.4.1.2. Dúvidas com relação ao cadastro no SEI podem ser encaminhadas para o e-mail: [atendimentosei@planejamento.mg.gov.br](mailto:atendimentosei@planejamento.mg.gov.br).

15.4.1.3. A realização do cadastro como Usuário Externo no SEI/MG importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto Estadual nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica na modalidade cadastrada (login/senha), tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

15.5. O prazo previsto para assinatura da Ata poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando, durante o seu transcurso, for solicitado pelo licitante convocado, desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo órgão gerenciador.

15.6. O licitante que, convocado para assinar a ata, deixar de fazê-lo no prazo fixado, dela será excluído, na forma do art. 81 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sem prejuízo das sanções previstas em lei.

15.7. É facultado à Administração, quando o convocado não assinar a Ata de Registro de Preços no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

## 16. DA VIGÊNCIA DA ATA

16.1. A Ata de Registro de Preços terá vigência de **12 meses** a contar da data de sua publicação.

## 17. DA CONTRATAÇÃO

17.1. Publicada a ata, a contratação será formalizada por instrumentos hábeis, tais como termo de contrato, ordem de serviço, ou documento equivalente, sendo o fornecedor convocado para aceitar ou retirar o documento, de acordo com os arts. 62 e 64 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e ainda, obedecidas as disposições pertinentes do Decreto Estadual nº 46.311, de 16 de setembro de 2013 do Decreto 48.012, de 22 de julho de 2020.

17.1.1. O fornecedor detentor do preço registrado, na contratação, deverá comprovar a manutenção das condições demonstradas para habilitação.

17.1.2. Caso o fornecedor detentor do preço registrado não apresente situação regular no ato da emissão do termo de contrato, ordem de serviço, ou documento equivalente, não compareça quando convocado ou não retire o documento no prazo estipulado, será cancelado seu registro na ata e convocados os fornecedores registrados com base nos arts. 11 e 12 do Decreto Estadual nº 46.311, de 16 de setembro de 2013 e, não os havendo, os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, conforme item 15.7.

17.1.3. É facultado à Administração, quando o convocado não aceitar ou retirar o termo de contrato, ordem de serviço, ou documento equivalente no prazo e condições estabelecidos, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado, inclusive quanto aos preços atualizados de conformidade com o ato convocatório, ou revogar a licitação independentemente da cominação prevista no art. 81 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

17.2. O representante legal do licitante que tiver registrado em ata a proposta vencedora deverá aceitar ou retirar o termo de contrato, ordem de serviço, ou documento equivalente, dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da comunicação, através de fax, carta postal ou e-mail, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e das demais cominações legais, conforme disposto no art. 48, § 2º do Decreto Estadual nº 48.012/ 2020.

17.3. Qualquer solicitação de prorrogação de prazo para aceitar ou retirar o termo de contrato, ordem de serviço, ou documento equivalente, decorrentes desta licitação, somente será analisada se apresentada antes do decurso do prazo para tal e devidamente fundamentada.

## 18. DA SUBCONTRATAÇÃO

18.1. A CONTRATADA, na execução do contrato, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, poderá subcontratar parte do objeto conforme discriminado no Termo de Referência ANEXO a este Edital.

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

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

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

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

## 19. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO

19.1. A CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

19.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de três décimos por cento por dia (0,3%), até o trigésimo dia de atraso, do valor total do contrato.

19.1.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

19.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um

período de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

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

19.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

19.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

19.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

19.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

19.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

19.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em banco oficial em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;

19.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

19.7. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

19.8. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

19.9. Será considerada extinta a garantia:

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

19.9.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

## **20. DO PAGAMENTO**

20.1. Para os Órgãos/Entidades da Administração Direta ou Indireta do Estado de Minas Gerais, o pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento definitivo, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE. Para os demais participantes, o pagamento será realizado a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, de acordo com normativo próprio a que se sujeita, mantendo-se os prazos e condições estabelecidas no edital e seus anexos.

20.1.1. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir, bem como, demais documentos necessários para a efetiva comprovação da execução do objeto, se houver.

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

20.1.3. O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado à prévia conferência pelo gestor.

20.1.4. As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento considerado válido pela CONTRATANTE.



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

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

20.1.7. Informações complementares e orientações operacionais a respeito do faturamento eletrônico serão fornecidas pela Subsecretaria de Compras Públicas - SUBCOMP pelo e-mail [contratos@planejamento.mg.gov.br](mailto:contratos@planejamento.mg.gov.br).

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

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

## **21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

21.1. A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012 e no do Decreto 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

21.1.1. Advertência por escrito;

21.1.2. Multa de até:

21.1.2.1. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;

21.1.2.3. 10 % (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia financeira de execução exigida ou por ocasião da prorrogação;

21.1.2.5. 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento depois de ultrapassado o prazo de 30 dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;

21.1.2.7. 2 % (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.

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

21.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;

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

21.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 21.1.1, 21.1.3, 21.1.4, 2.1.5.

21.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos ao infrator e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

21.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002.

21.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade

da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

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

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

21.7. As sanções relacionadas nos itens 21.1.3, 21.1.4 e 21.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e no CAGEF.

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

21.8.1. Retardarem a execução do objeto;

21.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

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

21.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

21.9. As sanções dispostas também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

21.10. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 23 de junho de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

## **22. DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

22.2. 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.

22.3. O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com o Anexo I - Termo de Referência, correndo por conta da CONTRATADA as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto da contratação.

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

22.5. 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.

22.6. 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.

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

22.8. Os interessados poderão examinar ou retirar gratuitamente o presente Edital de Licitação e seus anexos no site: [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

**Jafer Alves Jabour**

Superintendência Central de Licitações e Contratações

Subsecretaria de Compras Públicas

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão



Documento assinado eletronicamente por **Jafer Alves Jabour, Superintendente.**, em 11/10/2023, às 12:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **73980603** e o código CRC **726A7556**.

Referência: Processo nº 1500.01.0031958/2023-86

SEI nº 73980603



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**  
**Diretoria Central de Gestão de Serviços e Infraestrutura de TIC**

Versão v.20.09.2020.

**ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

DATA	ÓRGÃO SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRAS
27/09/2023	SEPLAG	1501566

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA
Nome: Rosalvo França Júnior E-mail: rosalvo.franca@planejamento.mg.gov.br Ramal para contato: 31 97125-0204	Diretoria Central de Gestão de Serviços e Infraestrutura de TIC

**1. OBJETO**

O presente termo de referência tem por objeto o Registro de Preços para a prestação de Serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de Central de Serviços (Service Desk), conforme especificações, exigências e quantidades estabelecidas neste documento.

Lote	Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS	Unidade de Aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração	(B) Quantidade de meses a serem faturados*	(C) Quantidade total de Itens de Configuração contratados pelo período 30 meses (A x B)	(D) Valor unitário 1 mês	(E) Valor total do contrato 30 meses* (C x D)
	1	00082317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	26.744	28	748.832	D	C X D
	2	00082333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade (itens de configuração)	9.999	28	279.972	D	C X D

1 Lote	Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS	Unidade de Aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração	(B) Quantidade de meses a serem faturados*	(C) Quantidade total de Itens de Configuração contratados pelo período 30 meses (A x B)	(D) Valor unitário 1 mês	(E) Valor total do contrato 30 meses* (C X D)
	3	00082341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	9.754	28	273.112	D	C X D
	4	00082457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	Unidade (itens de configuração)	6.670	28	186.760	D	C X D

### 1.1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO:

1.1.1. O detalhamento técnico do objeto encontra-se descrito no Anexo I (A) - Detalhamento do Objeto, deste TERMO DE REFERÊNCIA.

### 1.2. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES AO OBJETO:

1.2.1. As características gerais, incluindo quantitativos mensais e descrição equipamentos que compõem o parque de ICs em uso pelas órgãos e entidades são apresentados no Anexo I (D) - Locais de entrega.

1.2.2. O contrato terá sua vigência estabelecida para 30 meses, contudo será faturado em apenas 28 meses em função do período de assunção/transição de acordo com o item 9.7 (ASSUNÇÃO/ TRANSIÇÃO INICIAL DO CONTRATO) do Anexo I - Termo de Referência.

## 2. LOTES

### 2.1. DO AGRUPAMENTO DE ITENS EM LOTES:

2.1.1. Observando os critérios de divisibilidade, informamos que o agrupamento dos itens respeitam a legislação vigente e garantem a ampla participação das empresas existentes no mercado, sem prejuízo para o projeto ou perda de economia de escala, propiciando o fornecimento de diversos itens licitados de forma autônoma.

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

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

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

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

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

## 2.2. LOTES EXCLUSIVOS PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE:

2.2.1. Não será reservado à participação de ME/EPP fundamentados pelo art. 48, inciso I, da LC 123/2006 c/c art. 8º do Decreto Estadual nº 47.437/2018 e art. 48, inciso III, da LC 123/2006 c/c art. 11 do Decreto Estadual nº 47.437/2018.

2.2.2. Considerando o volume a ser adquirido e seu valor mediano elevado e sua contratação se concretize em sua totalidade, automaticamente a empresa será reclassificada quanto ao seu enquadramento fiscal.

2.2.3. Art. 49. Não se aplica o disposto nos arts. 47 e 48 desta Lei Complementar quando:

(...)

*III - o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública ou representar prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado;*

2.2.4. Dessa forma é importante levar em consideração pontos necessários para realização do certame, como competitividade, economicidade e eficiência, buscando-se a “proposta mais vantajosa para a administração”. E ainda o sucesso de obtenção de propostas suficientes para conclusão do certame.

2.2.5. Cabe ressaltar que o artigo 7º do Decreto Estadual nº 47.437/2018 não desampara as ME/EPP, contemplando o critério de desempate ficto, oportunizando equilíbrio na disputa com as demais empresas: "Nas licitações que adotarem os tipos ou critérios de julgamento menor preço, maior desconto ou técnica e preço, será assegurado às microempresas e empresas de pequeno porte preferência de contratação, como critério de desempate."

2.2.6. Justifica-se a não realização de exclusividade e de cotas reservadas no presente certame, qual seja, para Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte pelo fato de que, os itens ao serem separados por Lotes, poderão representar prejuízos ao conjunto ou complexo do objeto a ser contratado. Apesar de não ter a reserva, o processo licitatório abrangerá empresas interessadas, independente do porte, desde que se encontrem aptas a participação do certame nos termos estabelecidos no Edital, com vistas a ampliar a competitividade entre os concorrentes.

## 3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

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

3.2. É sabido que nos tempos atuais a informática e as telecomunicações têm papel fundamental no dia a dia e no desenvolvimento das empresas. Cada vez mais essas duas áreas ocupam papel estratégico dentro das



organizações. Esta realidade não difere no setor público, onde é crescente a demanda por fornecimento de serviços e produtos com maior qualidade e melhor eficiência. O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação – TICs são fundamentais para a implementação e o monitoramento de Políticas Públicas de Estado.

3.3. O Governo do Estado de Minas Gerais, representado pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG, realizou no início do ano de 2019, o Planejamento nº 482 para a contratação de uma Central de Serviços (Service Desk) com o intuito de atender a demanda existente a época. Órgãos que fizeram contrato advindos desta ata 16/2019 estão com a vigência contratual perto de atingir o seu limite legal de renovação.

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

#### **4. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE**

4.1. Será realizado Pregão Eletrônico considerando que este é aplicado para aquisições de bens e serviços comuns pelo menor preço. Aliado a isso, ao se adotar o sistema de registro de preço, fica assegurada uma maior possibilidade de se obter menores preços a serem adquiridos pelos os órgãos/entidades participantes e não participantes que aderirem a Ata de Registro de Preços. Para corroborar tal entendimento o Decreto Estadual nº 46.311 de 16 de setembro de 2013 estabelece que:

Art. 4º Será adotado, preferencialmente, o SRP quando:

II – For conveniente a compra de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade ou a programas de Governo.

4.2. O Decreto Estadual nº 46.311, de 16 de setembro de 2013, em seu art. 3º, caput, define o Registro de Preços como um conjunto de procedimentos para registro formal de preços, objetivando contratações futuras pela Administração Pública. Assim, considerando que Registro de Preços não é modalidade de licitação, o referido diploma legal estabelece no art. 3º, § 2º que para registro de preços de bens e serviços comuns será utilizada, obrigatoriamente, a modalidade pregão, salvo o disposto em legislação específica.

4.3. O Decreto Estadual nº 48.012 de 22 de julho de 2020, que regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica estabelece:

Art. 1º – Este decreto regulamenta a licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo.

§ 1º – É obrigatória a utilização da modalidade de pregão, na forma eletrônica, pelos órgãos da Administração direta, pelas autarquias, pelas fundações e pelos fundos especiais nas licitações de que trata o caput.

§ 2º – Será admitida, excepcionalmente, mediante prévia justificativa da autoridade competente, a utilização da modalidade de pregão, na forma presencial, nas licitações de que trata o caput, desde que fique comprovada a inviabilidade técnica ou a desvantagem para a Administração na realização da forma eletrônica.

§ 3º – As empresas públicas, as sociedades de economia mista e suas subsidiárias, nos termos do regulamento interno de que trata o art. 40 da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016, poderão adotar, no que couber, as disposições deste decreto.

4.4. Sobre a caracterização do objeto como sendo serviço comum, o mesmo diploma legal considera bens e serviços comuns aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos no objeto do edital, por meio de especificações reconhecidas e usuais praticadas no mercado. Sendo assim, uma vez que as especificações do objeto deste Termo de Referência são usuais no mercado e os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no Edital de Licitação, entendemos pela caracterização de serviços comuns, possibilitando assim, a licitação na modalidade de Pregão Eletrônico para Registro de Preços.

4.5. Justificativa da escolha:

4.5.1. Melhoria da qualidade técnica dos documentos preliminares ao certame, tais como: especificações técnicas, alinhamento estratégico com o planejamento dos órgãos e condições jurídicas para

a contratação;

4.5.2. Redução do esforço administrativo para a realização de diversos processos licitatórios sendo que a execução conjunta culmina em um único certame;

4.5.3. Padronização do parque tecnológico na Administração Pública;

4.5.4. Redução de custos de manutenção e melhor eficiência pelo uso racional dos recursos, uma vez que estes foram definidos de forma a atender precisamente as necessidades do usuário;

4.5.5. Ganho de economia de escala, pois, ao prospectar grandes volumes licitados, a Administração Pública amplia seu poder de compra junto aos fornecedores e consegue reduções consideráveis de preços, fato que certamente não ocorreria quando do fracionamento de certames.

4.6. A extensão do prazo contratual de 30 meses se justifica pela natureza do objeto deste Termo de Referência. O serviço de Service Desk, por sua complexidade, envolvimento de infraestrutura e configuração de sistemas, requer um período mais longo para implementação eficaz. Essa extensão também assegura a continuidade e estabilidade dos serviços, o que é crucial para o pleno funcionamento dos órgãos públicos.

## 5. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

5.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, devido à baixa complexidade do objeto a ser adquirido, considerando que as empresas que atuam no mercado têm condições de prestar os serviços de forma independente.

## 6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

6.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com as características e quantidades do objeto da licitação, estabelecidas no Termo de Referência e **Anexos I (A) e I (B)**, 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.

6.2. Os atestados deverão conter:

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

6.2.2. Período de fornecimento;

6.2.3. Local e data de emissão;

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

6.2.5. Para efeito de comprovação da qualificação técnica, admite-se o somatório de atestados que **comproven a execução dos serviços contratados em um parque mínimo 25% do quantitativo total** apresentado no Anexo I do presente edital. **O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar o atendimento de, no mínimo, 13.292 (treze mil duzentos e noventa e dois) equipamentos simultâneos**, podendo ser em contratos distintos;

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

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

## 7. CRITÉRIOS DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:

7.1. A licitante vencedora deverá encaminhar prospectos, fichas técnicas e demais documentos para comprovação de que os itens ofertados atendem às especificações técnicas solicitadas no edital.

7.2. Deve ser enviado a proposta comercial contendo as quantidades listadas no item 1. OBJETO e que irá prestar o serviço conforme prazo mencionado no Anexo I (C) - Prazo de entrega do Termo de Referência.

7.3. A licitante vencedora deverá encaminhar uma planilha indicando, ponto a ponto, a comprovação das exigências técnicas.

## **8. DA PROVA DE CONCEITO:**

### **8.1. DA PROVA DE CONCEITO:**

8.1.1. Não haverá exigência de realização de prova de conceito para o presente certame.

## **9. DA EXECUÇÃO DO OBJETO**

### **9.1. PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

9.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar cronograma, a ser entregue em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato contendo detalhamento do serviço e a ser prestado, indicando os respectivos locais para a execução, observando:

9.1.1.1. Devidamente justificado e antes de finalizado o prazo de entrega, o fornecedor do produto poderá solicitar prorrogação da entrega, ficando a cargo da área demandante aceitar a solicitação, desde que não haja prejuízo para a rede da CONTRATANTE.

### **9.2. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

9.2.1. Os serviços serão prestados nos endereços indicados no documento Anexo I (D) - Locais de entrega.

### **9.3. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:**

9.3.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

9.3.2. No prazo de até 2 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

9.3.3. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

9.3.3.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

9.3.3.1.1. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.3.3.1.2. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.3.3.1.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.3.3.2. No prazo de até 7 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

9.3.3.2.1. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.3.3.2.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do

relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

9.3.3.2.1. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

9.3.4. No prazo de até 7 dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

9.3.4.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

9.3.4.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.3.4.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.

9.3.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

9.3.6. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

#### 9.4. **SOBRE A CONTINUIDADE**

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

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

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

#### 9.5. **SOBRE A DISPONIBILIDADE**

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

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

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

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

## 9.6. MELHORIA CONTÍNUA

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

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

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

## 9.7. ASSUNÇÃO/ TRANSIÇÃO INICIAL DO CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

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

9.7.6. Durante o período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços, não ocorrerá remuneração (Item 9.2 TRANSIÇÃO AO FINAL DO CONTRATO) e nem o pagamento (Item 10.2 REMUNERAÇÃO) à CONTRATADA.

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

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

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

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

## 9.8. TRANSIÇÃO AO FINAL DO CONTRATO

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

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

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

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

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

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

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

1. Macro fluxos de atendimento de requisições de serviços e atendimento de incidentes;
2. “Scripts” de atendimento;
3. Catálogo de serviços;
4. Histórico de chamados;
5. Base de conhecimento;
6. Indicadores operacionais da Central de Serviços;
7. Modelo do Relatório de Medição de Resultados;
8. Modelo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários.

9.8.8. A CONTRATADA deverá entregar as bases de dados no formato original dos bancos de dados utilizados pela Solução Informatizada (item 9.5 SOBRE A DISPONIBILIDADE), ou seja, de acordo com o modelo de dados e tabelas populadas, que proporcionem sua migração para o banco de dados da CONTRATANTE.

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

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

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

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

## 10. DO PAGAMENTO:

### 10.1. PAGAMENTO

10.1.1. O pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de até **30 (trinta)** dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE.

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

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

10.1.4. Informações complementares e orientações operacionais a respeito do faturamento eletrônico serão fornecidas pela Diretoria Central de Gestão de Contratos pelo e-mail [gestaorp@planejamento.mg.gov.br](mailto:gestaorp@planejamento.mg.gov.br).

### 10.2. REMUNERAÇÃO

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

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

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

Onde:

- **VRM** = Valor da Remuneração Mensal.
- **QEC1** = Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB para atendimento, suporte remoto e local em dias úteis para o município de Belo Horizonte, horário 07H00min as 19H00min.
- **QEC2** = Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB para atendimento, suporte remoto e suporte local para o município de Belo Horizonte, 24 horas (24x7)
- **QEC3** = Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB para atendimento, suporte remoto e local em dias úteis para o interior do Estado de Minas Gerais, horário 07H00min as 19H00min.
- **QEC4** - Quantidade de Estações Cadastradas no CMDB para atendimento e suporte remoto todos os dias, horário 19H01min as 06H59min, 7 dias na semana.
- **VU12** = Valor Unitário por estação de trabalho para 12 horas (12x5) para atendimento ao município de Belo Horizonte.
- **VU24** = Valor Unitário por estação de trabalho para 24 horas (24x7) para atendimento ao município de Belo Horizonte.
- **VU12i** = Valor Unitário por estação de trabalho de 12 horas (12x5) para atendimento ao interior de MG.
- **VU12r** = Valor Unitário por estação de trabalho de atendimento das 19H:01min as 06H59min.
- **MFA** = Média das Faixas de Ajuste =  $(M1 + M2 + M3 + M4 + M5 + M6 + M7 + M8 + M9) / 9$
- M1, M2, M3, M4, M5, M6, M7, M8 e M9 são as faixas de ajuste no pagamento, calculadas conforme o item 33.

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



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

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

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

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

## **11. DO CONTRATO:**

11.1. Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, de acordo com os art. 62, da Lei 8.666/93 e art. 4º, XXI, da Lei 10.520/2002.

11.2. O contrato tem vigência por 30 (trinta) meses, a partir da publicação de seu extrato no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, podendo ser prorrogado por idêntico período, mediante celebração de termos aditivos, conforme dispõe o art. 57, II da lei n.º 8.666/93.

## **12. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DA RELAÇÃO JURÍDICA:**

12.1. Atendendo às exigências contidas no inciso III do art. 58 e §§ 1º e 2º, do artigo 67 da Lei n.º. 8.666 de 1993, será designado pela autoridade competente, agente para acompanhar e fiscalizar o contrato, como representante da Administração.

12.2. Em caso de eventual irregularidade, inexecução ou desconformidade na execução do contrato, o agente fiscalizador dará ciência à CONTRATADA, por escrito, para adoção das providências necessárias para sanar as falhas apontadas.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial de contrato, que possibilite a aplicação das sanções previstas neste instrumento, deverão ser observadas as disposições do art. 40 (e seguintes) do Decreto Estadual n.º 45.902, de 27 de janeiro de 2012.

12.6. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do Fiscal do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º do art. 67, da Lei n.º.8.666/93.

12.6.1. Caberá ao gestor os controles administrativos/financeiros necessários ao pleno cumprimento do contrato.

## **13. DAS GARANTIAS:**

### **13.1. GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO:**

13.1.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei n.º 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do

contrato.

13.1.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

13.1.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de três décimos por cento por dia (0,3%), até o trigésimo dia de atraso, do valor total do contrato.

13.1.2.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

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

13.1.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

13.1.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.1.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

13.1.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

## 13.2. **GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO: FABRICANTE, GARANTIA LEGAL OU GARANTIA CONVENCIONAL**

13.2.1. Garantia legal estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) de (30 dias - produtos não-duráveis); (90 dias - produtos duráveis) a partir da data de recebimento do produto, sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo licitante/fabricante em sua proposta comercial.

## 14. **DA VISTORIA TÉCNICA:**

14.1. Não haverá a realização de vistoria técnica para o presente certame.

## 15. **DA SUBCONTRATAÇÃO:**

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

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

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

## 16. **OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:**

### 16.1. **DA CONTRATADA:**

16.1.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento.

16.1.2. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.

16.1.3. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.

16.1.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços

empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

16.1.5. Assegurar ao CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.

16.1.6. Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários a prestação, se houver.

16.1.7. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

16.1.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado ou à entidade estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.

16.1.9. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados na prestação dos serviços, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.

16.1.10. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto deste Termo de Referência.

16.1.11. Não transferir para o CONTRATANTE a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior, quando houver inadimplência da CONTRATADA, nem onerar o objeto deste Termo de Referência.

16.1.12. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

16.1.13. Manter preposto, caso necessário, aceito pela Administração, para representá-lo no local da execução do objeto contratado.

## 16.2. **DA CONTRATANTE:**

16.2.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

16.2.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta

16.2.3. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação e da proposta comercial da CONTRATADA.

16.2.4. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

16.2.5. Conceder prazo de 03 (três) dias úteis, após a notificação, para a CONTRATADA regularizar as falhas observadas.

16.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

16.2.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.

16.2.8. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes.

16.2.9. Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço, caso necessário.

## 17. **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

17.1. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual n.º 14.167, de 10 de janeiro

de 2002 e no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, e no Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- 17.1.1. advertência por escrito;
- 17.1.2. multa de até:
  - 17.1.2.1. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;
  - 17.1.2.2. 10 % (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia financeira de execução exigida ou por ocasião da prorrogação;
  - 17.1.2.3. 20% (vinte por cento) sobre o valor do fornecimento depois de ultrapassado o prazo de 30 dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;
  - 17.1.2.4. 2 % (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.
- 17.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- 17.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da lei 10.520, de 2002;
- 17.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- 17.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 17.1.3, 17.1.4, 17.1.5.
- 17.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos ao INFRATOR e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.
- 17.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei 8.666, de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 2002.
- 17.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
  - 17.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.
- 17.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.
- 17.7. As sanções relacionadas nos itens 17.1.3, 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 e no Cadastro Geral de Fornecedores no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo de Minas Gerais - CAGEF.
- 17.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:
  - 17.8.1. Retardarem a execução do objeto;
  - 17.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;
    - 17.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.
  - 17.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.
- 17.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração

administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo de Responsabilização – PAR.

## 18. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS

18.1. O custo estimado da contratação será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances (art. 7º, § 3º, da Lei Federal nº 12.527/2014)", tendo em vista o art. 15, § 1º, do Decreto Estadual nº 48.012/2020: § 1º – *O caráter sigiloso do valor estimado ou do valor máximo aceitável para a contratação será fundamentado no § 3º do art. 7º da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.*

### **Rosalvo França Junior**

Diretoria Central de Gestão de Serviços e Infraestrutura de TIC  
Superintendência Central de Governança Eletrônica

### **Daniel Machado Maia**

Diretoria Central de Gestão de Serviços e Infraestrutura de TIC  
Superintendência Central de Governança Eletrônica



Documento assinado eletronicamente por **Rosalvo Franca Junior, Servidor(a) Público(a)**, em 27/09/2023, às 14:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Machado Maia, Diretor (a)**, em 05/10/2023, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74157642** e o código CRC **A0286654**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

Diretoria Central de Gestão de Serviços e Infraestrutura de TIC

Anexo nº I (A) - Detalhamento do Objeto/SEPLAG/DCGSITIC/2023

PROCESSO Nº 1500.01.0031958/2023-86

**1. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO AOS USUÁRIOS DE MICROINFORMÁTICA, IMPRESSÃO, TELEFONIA E REDE LOCAL, POR MEIO DE CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK)**

Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS
1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN
2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)
3	82341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN
4	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA

**1.1. DESCRIÇÃO GERAL**

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

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

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

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

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

1.1.6. A CONTRATADA deverá apresentar semestralmente a programação de treinamento

da equipe alocada na execução do contrato, contendo o cronograma, os cursos a serem ministrados, a carga horária e a relação dos profissionais indicados, para anuência da CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

1.1.10. Os serviços a serem prestados serão os seguintes:

1. Central de serviços;
2. Catálogo de serviços;
3. Capacidade de infraestrutura;
4. Planos de continuidade;
5. Disponibilidade;
6. Melhoria contínua;
7. Solução informatizada de atendimento;
8. Inventário de equipamentos;
9. Gerenciamento de incidentes;
10. Gerenciamento de problemas;
11. Gerenciamento de configuração;
12. Gerenciamento de mudanças;
13. Gerenciamento de liberação;
14. Pesquisa de satisfação;

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

## 1.2. **RESPONSABILIDADES DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

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

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

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



- 1.2.2.2. Fazer a categorização e priorização para cada requisição de serviço, incidentes e eventos. Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando atendê-la ainda no 1º atendimento, registrando os incidentes e/ou requisições e provendo soluções imediatas, através da utilização de procedimentos formais, tais como, scripts de atendimento homologados pela CONTRATANTE, utilização de sistema de Gestão de Ativos de Informática com recurso de acesso remoto a equipamentos e base de conhecimento para orientação ao usuário
- 1.2.2.3. Acompanhar (registrar, encaminhar e escalonar) incidentes e solicitações de outros fornecedores que possuem contrato com a CONTRATANTE. O Service Desk tem como função registrar as informações, classificar e priorizar os chamados, encaminhando para a área apropriada, escalonando quando necessário e monitorando os chamados que estão alocados na fila de repasse e na fila de atendimento do Service Desk.
- 1.2.3. Agir pró-ativamente para encontrar a causa raiz do incidente de forma a solucionar o problema.
- 1.2.4. Manter os usuários informados do estado e progresso de seus chamados
- 1.2.5. Um chamado técnico somente poderá ser fechado quando o mesmo tiver sido solucionado
- 1.2.5.1. A confirmação da solução do chamado se dará de forma automática depois de decorrido o prazo permitido para reabertura de chamados através da web, e-mail ou telefone, desde que o usuário não se manifeste para reportar a não solução do chamado.
- 1.2.5.2. O usuário poderá reabrir chamados através da web, e-mail ou telefone até o prazo máximo de 24 horas úteis (segunda a sexta, de 07h00min as 19h00min) após seu encerramento.
- 1.2.5.3. O chamado técnico que for fechado sem o atendimento dos requisitos estabelecidos no item anterior será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas.
- 1.2.6. Solucionar chamados passíveis de resolução através de suporte remoto ou local, relativos à:
1. sistema operacional Windows (versão 10 e superiores), Linux (baseado no kernel Linux 2.6 ou superior) e Mac OS X (versão 10 e superiores);
  2. de rede;
  3. aplicativos de escritório (Microsoft Office e LibreOffice);
  4. navegadores de internet;
  5. aplicativos de correio eletrônico;
  6. antivírus;
  7. configuração e instalação de impressoras;
  8. configuração de pastas e documentos em geral;
  9. drivers diversos, *patches*, *service packs* e *hotfix* necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e seus periféricos;
  10. sistemas corporativos da CONTRATANTE;
  11. *hardware* (identificação de erro/falha do hardware, instalação e configuração de hardware fornecido pela CONTRATANTE);
  12. informação ao usuário sobre chamados em andamento.
- 1.2.7. Executar atendimento remoto via acesso TCP/IP nos equipamentos que estiverem conectados à rede.
- 1.2.8. Diagnosticar e qualificar os incidentes para que sejam encaminhados para o terceiro nível de atendimento.

- 1.2.9. Encaminhar chamados não resolvidos para o nível superior, conforme procedimento formalizado de fluxo estabelecido entre a CONTRATADA e CONTRATANTE através de scripts de atendimento homologados.
- 1.2.10. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução do chamado.
- 1.2.11. Acompanhar (registrar, encaminhar, escalonar e encerrar) os chamados do escopo de outros fornecedores contratados pela CONTRATANTE
- 1.2.12. Controlar os eventos de parada necessários para manutenção dos serviços de Rede interna de TIC, Sistema de telefonia e microinformática, em conformidade com as definições do Gerenciamento de Mudanças.
- 1.2.13. Controlar as mudanças necessárias nos serviços de TIC.
- 1.2.14. Monitorar os processos de mudança e informar os usuários, das atividades em execução.
- 1.2.14.1. Pelo canal de comunicação 0800, de forma reativa;
- 1.2.14.2. Através de e-mail, de forma proativa.
- 1.2.15. Fornecer informações gerenciais, de acordo com as exigências mínimas dos relatórios mensais a serem fornecidos.
- 1.2.16. Realizar a escalação horizontal e vertical dos chamados, conforme determinado pela CONTRATANTE.
- 1.2.17. Fornecer todos os insumos necessários para o desenvolvimento das atividades da Central de Serviços (*Service Desk*).
- 1.2.18. Prover pesquisas de satisfação dos usuários.
- 1.2.19. Estruturar e manter continuamente, com o apoio e aprovação prévia da CONTRATANTE, todos os scripts de atendimento para a Central de Serviços (*Service Desk*).
- 1.2.19.1. A CONTRATADA deverá prover o repositório de todos os scripts de atendimento homologados com a CONTRATANTE, bem como o controle de versionamento dos mesmos, contendo informações dos autores dos scripts, data de sua homologação, número de versão, categorização, dentre outros.
- 1.2.19.2. Os scripts deverão ser entregues pela CONTRATADA em até 10 (dez) dias úteis antes do término do período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços.
- 1.2.19.3. A CONTRATANTE deverá aprovar e homologar todos os scripts de atendimento para o Service Desk. Caso não seja aprovado, o mesmo deverá ser corrigido conforme orientação da CONTRATANTE antes do término do período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços.
- 1.2.19.4. A CONTRATADA deverá prover livre acesso à CONTRATANTE para consulta aos scripts de atendimento, por meio de acesso via Web, com permissão de acesso.
- 1.2.20. Caberá à CONTRATADA o inteiro gerenciamento e dimensionamento da equipe responsável pela execução dos serviços, bem como a logística necessária, levando em conta os quantitativos contratados e os indicadores de medição de resultados exigidos.
- 1.2.21. Os serviços devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelos CONTRATANTES e de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

### 1.3. INTERFACE COM OS DEMAIS FORNECEDORES

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

problemas, eventos e requisições de serviços.

### 1.3.2. Integração com fornecedores de TIC.

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

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

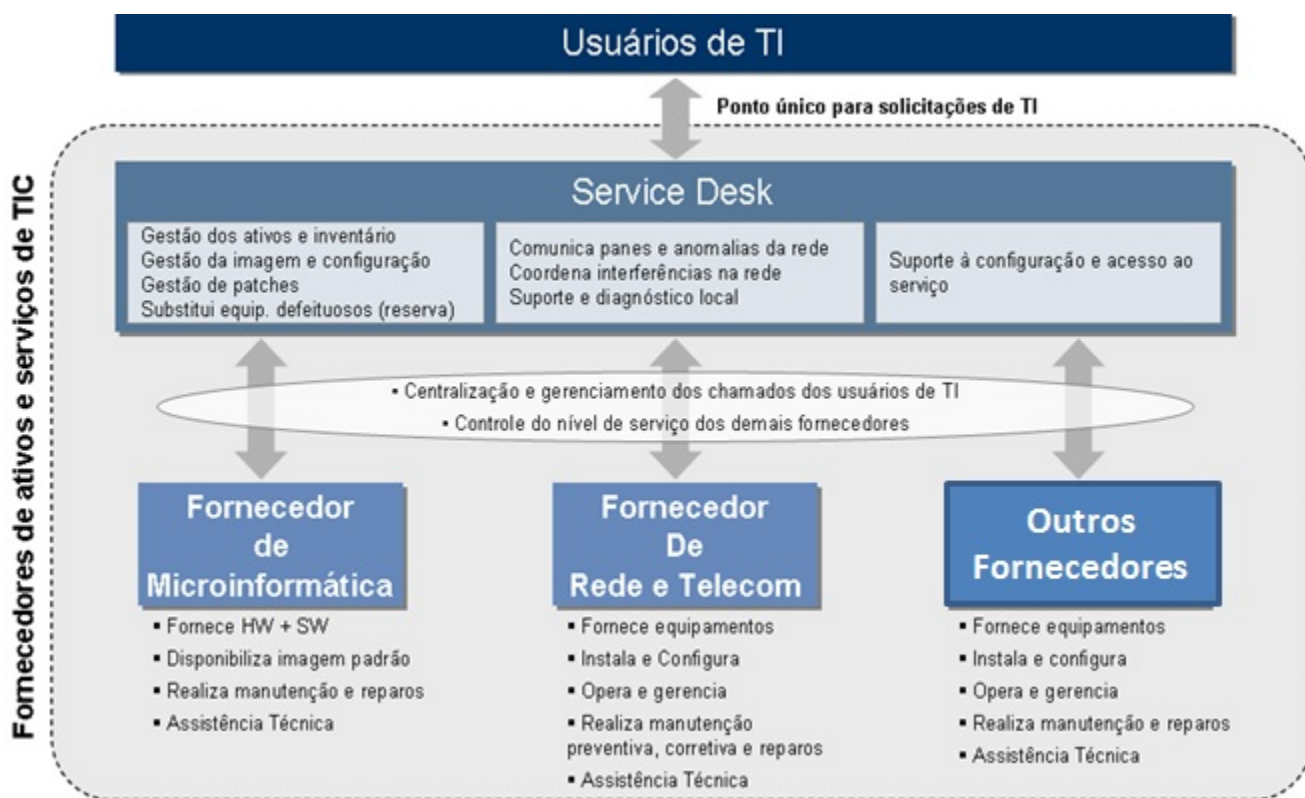


Figura 1 – Interface da central de serviços com os serviços de TIC

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

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

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

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

#### 1.4. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

##### 1.4.1. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4.1.3.11. Registrar no Sistema de Gestão de Chamados todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes

aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4.1.3.22. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

#### **1.4.2. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (PRESENCIAL)**

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

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

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

1.4.2.3.1. Prestar suporte presencial, de segundo nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes

ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Medição de Resultados acordados;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4.2.3.14. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

## 1.5. SERVIÇO DE GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

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

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

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

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

1.5.3.2. Participar da definição de padrões para as soluções;

- 1.5.3.3. Validar junto com a CONTRATANTE a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- 1.5.3.4. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- 1.5.3.5. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- 1.5.3.6. Organizar as novas documentações;
- 1.5.3.7. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- 1.5.3.8. Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
- 1.5.3.9. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
- 1.5.3.10. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento

## 1.6. **SOBRE O FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

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

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

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

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

## 1.7. **SOBRE O ATENDIMENTO**

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

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

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

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

1.7.5. Será responsável por, sem custo adicional para a CONTRATANTE, desenvolver, implementar, configurar, integrar e manter, no mínimo, os meios de acesso à Central de Atendimento descritos abaixo;



- 1.7.5.1. Estes meios de acesso estão condicionados à expressa autorização da CONTRATANTE para que possam ser colocados em produção, devendo a CONTRATADA apresentar tecnicamente os benefícios que trarão para a melhoria na qualidade do atendimento;
- 1.7.5.2. A CONTRATADA é responsável pela melhoria constante e curadoria das ferramentas com Inteligência Artificial.
- 1.7.6. Realizar atendimento remoto aos usuários através de ferramenta específica a ser fornecida e implementada pela CONTRATADA.
- 1.7.7. A ferramenta a ser utilizada para acesso remoto deverá operar com registro de *log* de segurança e também com certificação digital de acesso de qualquer nível.
- 1.7.8. A CONTRATADA deverá ter procedimentos para identificar as chamadas mais frequentes e analisá-las, buscando minimizar as causas que levam a um volume alto de chamadas
- 1.7.9. A CONTRATADA deverá implementar uma Unidade de Resposta Audível (URA), de forma a permitir o atendimento automático das ligações e disponibilizar opções que visam manter a disponibilidade do atendimento em regime de 24 horas, 7 dias por semana.
- 1.7.10. A CONTRATADA deverá implementar uma URA (Unidade de Resposta Audível) com as seguintes funcionalidades:
- 1.7.10.1. Suportar aplicações do tipo: painel de notícias (permite a disseminação de informações de maior frequência);
  - 1.7.10.2. Capacidade de geração de relatórios e gráficos da URA, com informações de estatísticas de acessos de cada menu e tempo de duração das ligações;
  - 1.7.10.3. Capacidade de atendimento múltiplo e formação de fila de atendimento quando as posições forem preenchidas;
  - 1.7.10.4. Inserção de dados, leitura de datas, números, letras e frases;
  - 1.7.10.5. Anúncio do tempo de fila para os usuários;
  - 1.7.10.6. Customização de mensagens para os chamadores incluindo intercalação de mensagens, *prompts* e música;
  - 1.7.10.7. Música em espera e anúncios em formato de arquivo digital;
  - 1.7.10.8. Em alternativa ao item anterior, música em espera através de inserção de canais abertos de rádio FM;
  - 1.7.10.9. A duração da mensagem de atendimento inicial deverá ser definida pela CONTRATANTE.
  - 1.7.10.10. Será admitida a automatização do processo de atendimento de primeiro nível desde que atenda a todos os requisitos do edital e que seja aprovado pela CONTRATANTE.
- 1.7.11. A CONTRATADA deverá implementar um CHAT BOT no aplicativo MSTeams (para órgãos que tenham implementado a solução do Microsoft 365)
- 1.7.11.1. Deve ser integrado com a solução de gestão de serviços;
  - 1.7.11.2. Deve permitir a criação de chamados;
  - 1.7.11.3. Deve permitir a consulta de chamados pelo número do ticket/protocolo, e listagem de logs/histórico do chamado;
  - 1.7.11.4. Deve permitir anexar arquivos aos chamados;
  - 1.7.11.5. Deve permitir a pesquisa de satisfação do atendimento do BOT;
  - 1.7.11.6. Listar os últimos chamados do usuário que estejam abertos e pendentes de fechamento (resolvidos);
  - 1.7.11.7. Deve permitir a consulta de chamados pelo status ou pelo número do chamado;
  - 1.7.11.8. Deve permitir fechar chamados;

- 1.7.11.9. Deve permitir a atualização de telefone de contato no formulário de contato da solução de gestão de serviços;
  - 1.7.11.10. Deve possuir uma camada de segurança que permita o acesso somente dos usuários cadastrados a solução de gestão de serviços;
  - 1.7.11.11. Deve permitir a configuração de FAQ para consulta e orientação aos usuários finais, desde que já disponíveis e em uso na solução de gestão de serviços;
  - 1.7.11.12. Deve permitir transbordo do chatbot para atendimento humano (chat humano);
  - 1.7.11.13. A contratada deverá disponibilizar relatório de acompanhamento de uso desse aplicativo: número de chamados registrados, chamados consultados, pesquisas respondidas, dentre outras informações que o bot viabilizar;
  - 1.7.11.14. O acesso à aplicação deve ser pelo e-mail corporativo do usuário o qual ele já utiliza no cadastro do Sistema de Gestão de Serviços;
  - 1.7.11.15. A CONTRATANTE é responsável pela disponibilização das licenças do MSTeams aos seus usuários
- 1.7.12. A CONTRATADA deverá implementar um Chat humano
- 1.7.12.1. Interface de atendimento do chat humano instalado no Site da instituição CONTRATANTE, a qual permite esclarecimento de dúvidas institucionais e atendimento elegível a esse nível, via chat humano;
  - 1.7.12.2. Permitir diferente níveis de autorização para gerenciamento de Perfis de acesso internos: Administrador, líder e analista, por exemplo;
  - 1.7.12.3. Possuir uma camada de segurança que permita o acesso somente dos usuários dos contratantes cadastrados na ferramenta;
  - 1.7.12.4. Contemplar gerenciamento do chat humano com no mínimo: Gerenciamento de disponibilidade dos analistas, Gerenciamento de filas de conversas, Monitoramento on line de conversas (líder) com possibilidade de assumir o atendimento, pausas de atendimento;
  - 1.7.12.5. Prover configurações e gerenciamento de respostas padrão para reduzir tempo de digitação de analistas;
  - 1.7.12.6. Armazenar histórico do atendimento com possibilidade de pesquisa por nome do cliente;
  - 1.7.12.7. Permitir reset de senha dos usuários internos via link “Esqueceu sua senha”;
  - 1.7.12.8. Permitir a realização da pesquisa de satisfação do usuário com a Interface unificada e o atendimento humano;
  - 1.7.12.9. Possuir relatório de acompanhamento de uso desse aplicativo: número de chamados registrados, chamados consultados, pesquisas respondidas, dentre outras informações.
- 1.7.13. A CONTRATADA deverá implementar um Aplicativo mobile (IOS e Android)
- 1.7.13.1. Deve ser integrado com a solução de gestão de serviços;
  - 1.7.13.2. Deve permitir a criação e a consulta de chamados;
  - 1.7.13.3. Deve permitir anexar arquivos aos chamados;
  - 1.7.13.4. Deve trazer a pesquisa de satisfação cadastrada na solução de gestão de chamados para a coleta das respostas dos usuários;
  - 1.7.13.5. Deve apresentar em uma página específica a listagem dos últimos 5(cinco) chamados abertos;
  - 1.7.13.6. Deve permitir a consulta de chamados pelo status ou pelo número do chamado;
  - 1.7.13.7. Deve permitir o mesmo login utilizado pelo usuário para logar na solução de gestão de chamados;

- 1.7.13.8. Deve estar está disponível para iOS e Android nas suas respectivas lojas;
- 1.7.13.9. Deve possuir uma camada de segurança que permita o acesso somente dos usuários cadastrados na solução de gestão de chamados;
- 1.7.13.10. Deve disponibilizar o catálogo de serviços de acordo o perfil do usuário cadastrado na solução de gestão de serviços;
- 1.7.13.11. Deve permitir a configuração de FAQ para consulta e orientação aos usuários finais, desde que já disponíveis e em uso na solução de gestão de serviços;
- 1.7.13.12. A contratada deverá disponibilizar relatório de acompanhamento de uso desse aplicativo: número de downloads do app, chamados registrados, chamados consultados, pesquisas respondidas, dentre outras informações que a loja viabilizar.
- 1.7.14. A CONTRATADA deverá implementar um ChatBot em aplicativos de mensagens instantâneas (whatsapp/Telegram conforme definido pela CONTRATANTE)
- 1.7.14.1. Deve ser integrado com a solução de gestão de serviços;
- 1.7.14.2. Deve permitir a criação de chamados;
- 1.7.14.3. Deve permitir a consulta de chamados pelo número do ticket/protocolo, e listagem de logs/histórico do chamado;
- 1.7.14.4. Deve permitir anexar arquivos aos chamados;
- 1.7.14.5. Deve permitir a pesquisa de satisfação do atendimento do BOT;
- 1.7.14.6. Listar os últimos chamados do usuário que estejam abertos e pendentes de fechamento (resolvidos);
- 1.7.14.7. Deve permitir a consulta de chamados pelo status ou pelo número do chamado;
- 1.7.14.8. Deve permitir fechar chamados;
- 1.7.14.9. Deve permitir a atualização de telefone de contato no formulário de contato da solução de gestão de serviços;
- 1.7.14.10. Deve possuir uma camada de segurança que permita o acesso somente dos usuários cadastrados a solução de gestão de serviços;
- 1.7.14.11. Deve permitir a configuração de FAQ para consulta e orientação aos usuários finais, desde que já disponíveis e em uso na solução de gestão de serviços;
- 1.7.14.12. Deve permitir transbordo do chatbot para atendimento humano (chat humano);
- 1.7.14.13. A contratada deverá disponibilizar relatório de acompanhamento de uso desse aplicativo: número de chamados registrados, chamados consultados, pesquisas respondidas, dentre outras informações que o bot viabilizar;
- 1.7.14.14. O acesso à aplicação é realizado pelo telefone celular do usuário o qual ele já tenha instalado, ou baixe, o respectivo aplicativo (whatsapp/telegram), bem como deverá dar a permissão e fornecer o número móvel para que a empresa cadastre na solução de gestão de serviços, para o caso que não utilizem telefone celular da Contratante.

## 1.8. **SOBRE AS POLÍTICAS**

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

## 1.9. **QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

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

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

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

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

#### 1.10. **DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO**

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

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

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

1.10.4. A campanha de divulgação deverá deixar claro que o *Service Desk* é o único ponto de contato entre os usuários e os fornecedores de serviços de TIC para solução de incidentes e requisição de serviços e ainda deverá incentivar aos usuários que respondam à pesquisa de satisfação, prevista no item **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**.

1.10.4.1. A CONTRATADA deve demonstrar a importância da PESQUISA DE SATISFAÇÃO, incentivando a avaliação por parte dos usuários, dos atendimentos técnicos realizados pela Central de Serviços. A divulgação deverá ser intensa, com campanhas realizadas no mínimo a cada 180 (cento e oitenta) dias corridos

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

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

- Cartazes;
- E-mails;
- Banners.

## 1.11. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

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

## 1.12. **SOBRE A CAPACIDADE**

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

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

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

## 1.13. **CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

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

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

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

1.13.4. No início da operação, e durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prover profissionais devidamente habilitados com as seguintes certificações expedidas pelos órgãos certificadores constantes da Tabela 1:

<b>Número mínimo de especialistas COM CERTIFICAÇÃO entre os profissionais da CONTRATADA</b>	
<b>Certificação</b>	<b>Quantidade</b>
PMP – Project Management Professional	1 (um)
ITIL – Manager ou Expert	1 (um)
ITIL – Foundation	2 (dois)
MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate: Windows 10	2 (dois)
MCTS – Microsoft Certified Technology Specialist : Windows 10	2 (dois)

Tabela 1: Quantidade de especialistas

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

1.13.6. Para efeito de comprovação de qualificação técnica, não será permitida:

- a apresentação de mais de 01 (uma) certificação para o mesmo profissional, exceto para MCSA.
- a apresentação de qualquer certificado de participação em cursos.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.13.15. Os supervisores do atendimento de 1º Nível e do 2º Nível deverão possuir certificação ITIL Foundation, certificação HDI SCTL (Support CenterTeam Lead), curso superior completo nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática e experiência comprovada de pelo menos, 2 (dois) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica.

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

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

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



- 1.13.17.1. Após o término do Período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços, mediante aceite prévio da CONTRATANTE, ficará a critério da CONTRATADA a manutenção do Gerente do Projeto na equipe.
- 1.13.18. A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de prestador de serviço, devendo o pedido ser formalizado até 5 (cinco) dias úteis, antes da substituição, que far-se-á obrigatoriamente, sob pena de incorrer a CONTRATADA em falta contratual.
- 1.13.19. Todos os operadores envolvidos no projeto deverão estar cientes dos indicadores de resultados a serem cumpridos.
- 1.13.20. A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento de todas as requisições pertencentes aos seus grupos de solução no instante da conclusão do serviço.
- 1.13.21. A CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE, disponibilizará através de meio eletrônico, todos os relatórios e indicadores presentes neste termo de referência, onde estarão demonstrados os dados relativos aos atendimentos ocorridos no mês, constando inicialmente: órgão atendido, dados das requisições (identificação da demanda), horários, deslocamentos, pendências, custos, identificação dos técnicos.
- 1.13.22. A critério da CONTRATANTE, outros dados poderão ser solicitados para serem incluídos ou excluídos no relatório da CONTRATADA de que trata o subitem anterior.
- 1.13.23. Não será admitida a alegação da CONTRATADA de falta de recursos, tais como equipe, telefone, link eletrônico, pacote de softwares para instalação etc., para o não recebimento ou o não atendimento de requisições, assim como a solução da ocorrência não pode deixar de ser atendida por falta de capacitação ou recursos necessários.
- 1.13.24. Se, quando do atendimento, por motivos imputáveis à CONTRATANTE, não for possível a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá registrar o fato e informar ao Gestor do Contrato, para que a ocorrência não venha a ser considerada para a imposição de penalidades pela CONTRATANTE. Quando por algum motivo extraordinário, houver um aumento de volumetria de ligações entrantes em um determinado momento e que a causa não seja de responsabilidade da CONTRATADA, os chamados excedentes poderão ser expurgados, após análise da CONTRATANTE.
- 1.13.25. Os motivos do impedimento devem ser relatados no registro aberto da solicitação relacionada à ocorrência.
- 1.13.26. A CONTRATANTE será responsável por fornecer mídias de instalação, imagem ou acesso a diretório e procedimentos que possibilitem a instalação/reinstalação dos softwares.
- 1.13.27. A CONTRATADA será responsável por realizar o backup dos dados do usuário sempre que houver a necessidade de formatação ou restauração da imagem.
- 1.13.27.1. No caso de perda de dados dos usuários, a CONTRATADA deverá realizar todos os procedimentos necessários para recuperar de forma integral esses dados.
- 1.13.27.2. Caso a CONTRATADA não consiga recuperar integralmente os dados do usuário, será penalizada de acordo com o item de Sanções Administrativas deste Termo de Referência.
- 1.13.28. Será função da CONTRATADA fazer a gestão das imagens e instalar as imagens correspondentes a cada estação de trabalho.
- 1.13.29. A retirada de equipamentos das unidades da CONTRATANTE pela CONTRATADA deverá ser precedida de autorização formal do setor, constituindo obrigação da CONTRATADA tomar os devidos cuidados com a plaqueta de patrimônio, para que essa não seja extraviada
- 1.13.29.1. A autorização formal de retirada de equipamento será efetuada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.
- 1.13.29.2. A devolução do equipamento será formalizada e comprovada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.
- 1.13.30. A CONTRATANTE deverá fornecer os números de séries e patrimônio dos

equipamentos cobertos pelos contratos para que a CONTRATADA possa fazer o gerenciamento.

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

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

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

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

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

#### 1.14. INVENTÁRIO DE EQUIPAMENTOS

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

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

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

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

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

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

1.14.4. O sistema de gestão de ativos deve monitorar alterações não autorizadas nos itens de configuração, enviando mensagens pelo sistema assim que detectadas.

1.14.5. A quantidade e especificação de quais equipamentos farão ou não parte do contrato será objeto de acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

1.14.6. Equipamentos que apresentarem danos permanentes ou cuja manutenção for considerada inviável serão automaticamente excluídos (baixa) do contrato.

1.14.7. O inventário físico e lógico deverá ser concluído em até 90 (noventa) dias corridos após a publicação do contrato.

1.14.8. A contratada deverá realizar inventários físicos anualmente ou sempre que necessário, em comum acordo com a CONTRATANTE, da quantidade de ICs (computadores e notebooks) existentes no CMDB sobre sua gestão. As diferenças apontadas nos inventários realizados serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a mesma apresentar o registro e localização correta do ativo.

1.14.9. Para efeito de faturamento, somente serão considerados os ICs que estiverem cadastrados no CMDB da CONTRATADA e registrados no AD ou outro serviço de diretório.

#### 1.15. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

1.15.1. É definido como incidente toda falha dos Itens de Configuração de TIC que

impossibilite, totalmente ou parcialmente, as atividades comuns do usuário, ou qualquer requisição de informações dos usuários junto à central de serviços.

1.15.2. Considera-se como evento qualquer solicitação do usuário que não esteja relacionada com incidentes, e sim relacionada com serviços (como a instalação de software, a troca de lugar de uma estação de trabalho, etc.).

1.15.3. Entende-se por Item de Configuração todos os insumos de TIC, seja hardware ou software, da CONTRATANTE.

1.15.4. A CONTRATADA deverá manter um procedimento para o processo de Gerenciamento de Incidentes de forma a:

1. Solucionar os incidentes informados o mais breve possível e restaurar às operações normais antes do incidente;
2. Atender aos instrumentos de medição de resultados propostos neste termo de referência;
3. Informar os usuários do chamado aberto (incidente ou serviço), quanto ao prazo previsto para resolução do problema, quanto à solução de contingência adotada e outras informações pertinentes;
4. Estabelecer uma análise do incidente verificando sua probabilidade de recorrência e seus efeitos dentro do sistema de TI como um todo;
5. Controlar as manutenções corretivas do sistema operacional das estações de trabalho, bem como os softwares utilizados pelos usuários da CONTRATANTE em suas atividades de trabalho, conforme contratos de licença de uso e/ou documentação legal;
6. Possuir relacionamento com outras frentes de gerenciamento, principalmente com o gerenciamento de problemas.

1.15.5. Indicadores de Desempenho:

1.15.5.1. A CONTRATADA deverá prover os seguintes indicadores para o Gerenciamento de Incidentes:

1. Índice de quantidade de Incidentes no período;
2. Índice de incidentes resolvidos no 1º Nível;
3. Índice de incidentes encerrados dentro do prazo;
4. Índice de evolução do prazo médio de atendimento;
5. Índice do custo médio por incidente resolvido.

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

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

1.15.8. Relatórios da gestão de incidentes:

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

1. Volume de atendimentos realizados;
2. Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período;
3. Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento (1º, 2º e 3º), destacando a quantidade de chamados resolvidos no 1º Nível;
4. Quantidade de chamados encaminhados para cada fornecedor de 3º Nível;
5. Volumetria de incidentes divididos por Grupos Solucionadores e Responsáveis;

6. Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados;
7. Quantidade de chamados por Níveis de Prioridade;
8. Indicadores de medição de resultados;
9. Painel de análise dos indicadores descritos nos Acordos de Nível de Serviço;
10. Quantidade de eventos em que a URA ficou com todas as posições de atendimento preenchidas, inclusive as posições de espera;
11. Análise crítica de incidentes reabertos;
12. Indicadores de desempenho.

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

## 1.16. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

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

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

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

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

1.16.4. Indicadores de Desempenho:

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

1. Índice de quantidade de problemas;
2. Índice de problemas encerrados dentro do prazo;
3. Quantidade de chamados Recorrentes;

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

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

1.16.7. Relatórios da gestão de problemas:

1.16.7.1. Os relatórios da gestão de problemas deverão ser fornecidos mensalmente e

devem incluir, no mínimo, os seguintes itens, mas não se limitando a:

1. Quantidade de atendimentos realizados;
2. Distribuição de problemas por serviço;
3. Distribuição de problemas por período;
4. Status de todos os problemas pendentes (não resolvidos);
5. Relatório de volumetria de problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentes por problema conhecido;

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

## 1.17. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

1.17.6. O sistema de gestão de ativos deverá permitir o cadastramento de outros itens de

configuração além daqueles que fizerem parte do contrato, de acordo com a conveniência da CONTRATANTE.

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

1.17.7. A gestão de ativos possui os seguintes objetivos:

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

1.17.8. Os agentes devem possuir suporte aos sistemas operacionais Windows (10 e superiores);

1.17.8.1. Para o Linux (baseado no kernel Linux 2.6 ou superior), poderá controlar estes IC's sem o agente instalado.

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

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

1.17.11. Alterações não autorizadas nos itens de configuração devem ser detectados e tratados pela gestão. Será função do Gestor do Contrato definir qual será a taxa de amostragem para detectar alterações nos itens de configuração. Essa definição deverá ser registrada por meio de acordo operacional entre as partes.

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

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

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

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

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

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

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

1.17.19. A CONTRATADA deverá prover Segurança ao sistema através de:

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

1.17.20. *Backup* e recuperação em arquivos dos usuários:

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

1.17.21. A CONTRATADA deverá prover ferramenta que permita o controle de licenças de *software* da CONTRATANTE, possibilitando a geração de relatórios com o número de licenças por órgão do estado ou seus departamentos. Além disso, deverá permitir a definição de regras para

homologação de *softwares* e, com isso, identificar facilmente as máquinas que possuem *softwares* não autorizados.

#### 1.17.22. Indicadores de Desempenho:

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

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

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

#### 1.17.23. Relatórios da gestão de configuração:

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

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

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

### 1.18. **GERENCIAMENTO DE MUDANÇA**

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

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

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

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

1.18.5. O Comitê Gestor de Mudanças deverá assegurar que existam planos de remediação, caso as mudanças falhem. O grupo solucionador responsável pela mudança deverá analisar e planejar um plano de volta (remediação ou *retorno ao status anterior*), para remediar um possível resultado

de mudança mal sucedida. Esse plano de volta deverá compreender atividades que garantam o retorno do cenário anterior no caso de insucesso, dentre elas, o tempo para retorno e recursos necessários. Essas informações deverão ser incluídas na Requisição de Mudança – RDM na fase de planejamento da mudança e apresentada durante a reunião do Comitê de Mudanças para aprovação.

1.18.6. O Comitê Gestor de Mudanças será composto por:

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

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

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

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

1.18.10. Indicadores de Desempenho:

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

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

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

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

1.18.11. Relatórios da Gestão de Mudança:

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

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

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

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



#### 1.18.12. Remanejamento de computadores

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

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

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

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

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

#### 1.19. GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO

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

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

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

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

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

1.19.3. O procedimento de Gerenciamento de Liberação deverá prover controle de liberação dos *patches* dos *softwares* que fazem parte do sistema corporativo da CONTRATANTE, incluindo os sistemas operacionais (Windows 10 ou superiores e Linux) e sistemas de segurança, e dar suporte para gestão automatizada destes *patches* nas estações de trabalho.

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

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

1.19.5. Considerações para Instalação de *Softwares*:

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

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

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

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

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

#### 1.19.6. Indicadores de Desempenho:

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

1. Índice de incidentes ocorridos devido a liberações realizadas;
2. Índice de atualização dos Itens de Configuração;
3. Índice de liberações realizadas dentro do prazo;
4. Índice de liberações realizadas sem necessidade de *roll back*;

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

#### 1.19.7. Relatórios da Gestão de Liberação:

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

1. Quantidade de Liberações realizadas;
2. Distribuição das liberações por órgão/entidade;
3. Quantidade de liberações por fornecedor;

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

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



Documento assinado eletronicamente por **Rosalvo Franca Junior, Servidor(a) Público(a)**, em 27/09/2023, às 14:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Machado Maia, Diretor (a)**, em 05/10/2023, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74149799** e o código CRC **FA51AB30**.

---

**Referência:** Processo nº 1500.01.0031958/2023-86

SEI nº 74149799



Anexo nº I (B) - Níveis de Serviços/SEPLAG/DCGSITIC/2023

PROCESSO Nº 1500.01.0031958/2023-86

1. NÍVEIS DE SERVIÇOS

1.1. DISTRIBUIÇÃO DOS NÍVEIS DE ATENDIMENTO

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

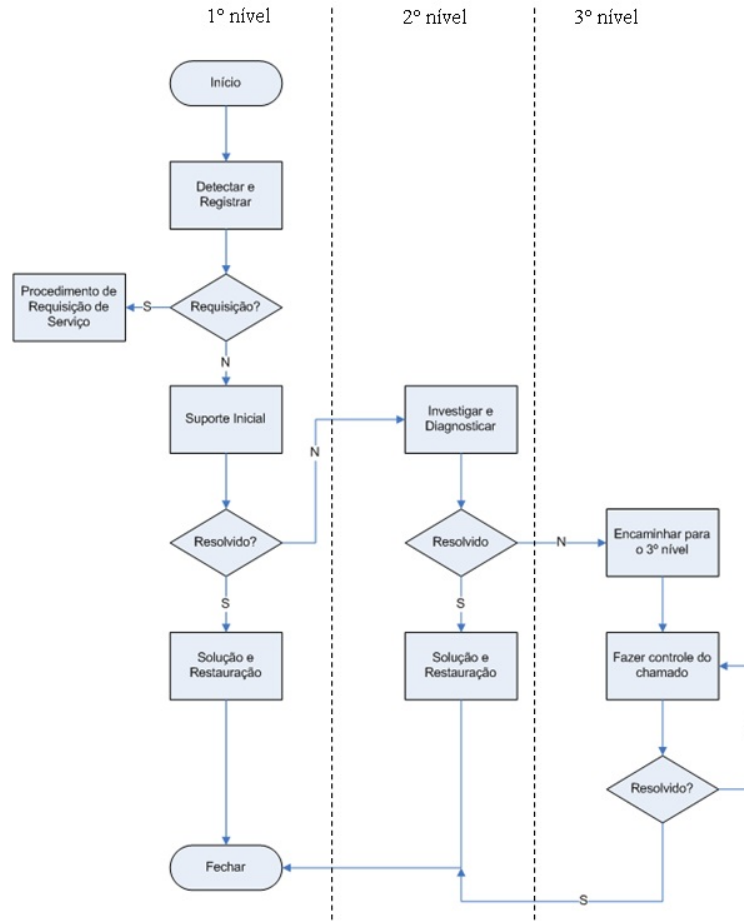


Figura 2 - Fluxograma da operação da central de serviços

1.2. 1º NÍVEL

- 1.2.1. Deverá ser composto pelo autoatendimento, em ambiente WEB e pelo atendimento remoto ao usuário (*service desk*).
- 1.2.2. Deverá ser constantemente aprimorado de forma a atender os indicadores de resultados (IMR's).
- 1.2.3. Não será disponibilizado espaço físico na CONTRATANTE para locação do 1º Nível da Central de Serviços. Será responsabilidade da CONTRATADA prover toda a estrutura para atendimento remoto do 1º Nível.
  - 1.2.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar link de dados dedicado com redundância crítica (principal e backup), de forma a interligar a SEDE do Órgão ou Entidade para atendimento remoto aos usuários. Este link deverá ser corretamente dimensionado de forma a atender a demanda dos serviços sem atrasos, sendo capaz de comutar automaticamente o tráfego de um roteador para outro, em caso de queda no link ou do roteador.
  - 1.2.3.2. Entende-se por redundância crítica a utilização de dois links dotado de dois roteadores sendo cada um deles conectado à rede local da SEDE do Órgão ou Entidade através de um enlace de comunicação, por rotas distintas, sem a implementação de balanceamento da sua carga
  - 1.2.3.3. Antes da implementação, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE um documento contendo a topologia detalhada da solução.
- 1.2.4. O 1º Nível deverá contemplar as seguintes atividades:
  - 1.2.4.1. Receber, registrar, solucionar ou encaminhar nos sistemas todos chamados de atendimento;
  - 1.2.4.2. Registrar e controlar os chamados técnicos demandados por meio dos sistemas de gestão de atendimento;
  - 1.2.4.3. Executar procedimentos de análise da solicitação, procurando resolvê-la ainda no 1º Nível, registrando os incidentes e/ou requisições e provendo soluções imediatas, através da utilização de procedimentos formais tais como scripts de atendimento homologados e utilização de sistema de Gestão de Ativos de Informática, com recurso de acesso remoto a equipamentos e base de conhecimento para orientação ao usuário, e fechamento da solicitação com a confirmação do usuário solicitante;
  - 1.2.4.4. Executar atendimento remoto nos equipamentos que estiverem conectados à rede interna da CONTRATANTE, se a natureza do chamado assim permitir;
  - 1.2.4.5. Encaminhar os chamados não resolvidos para o 2º Nível ou, nos casos previstos, diretamente para o 3º Nível (outros fornecedores);
  - 1.2.4.6. Atualizar o histórico dos chamados;
  - 1.2.4.7. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução do chamado;
  - 1.2.4.8. Informar ao Gestor do Contrato o cumprimento ou não do atendimento, estando ele dentro ou não dos prazos.

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

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

### 1.3. 2º NÍVEL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.3.7.4. Solucionar os chamados referentes à instalação e configuração de periféricos;

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

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

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

1.3.7.7.1. A CONTRATADA deverá estabelecer procedimento formal para a Gestão de *Patches*, bem como políticas de Liberação, que permita que as mudanças necessárias nos *Softwares* sejam analisadas e testadas exaustivamente antes que sejam efetivamente realizadas. O objetivo é assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços de TIC.

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

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

1.3.7.7.4. O software para gestão de *patches* será de responsabilidade da CONTRATANTE.

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

1.3.7.8.1. sistema operacional Windows (versão Windows 7 e superiores) e Linux (baseado no kernel Linux 2.6 ou superior); Mac OS X (versão 10 e superiores);

1.3.7.8.2. aplicativos de escritório (Microsoft Office e LibreOffice);

1.3.7.8.3. navegadores de internet;

1.3.7.8.4. aplicativos de correio eletrônico;

1.3.7.8.5. antivírus;

1.3.7.8.6. compactador de arquivos;

1.3.7.8.7. *drivers* diversos, *patches*, *service packs* e *hotfix* necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e seus periféricos (inclusive impressoras – no caso de impressoras conectadas em rede, inclui-se ainda a configuração nos demais equipamentos que as utilizem);

1.3.7.8.8. *software* de dispositivos para certificação digital;

1.3.7.8.9. sistemas corporativos da CONTRATANTE;

1.3.7.8.10. outros *softwares* devidamente licenciados pela CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 1.4. 3º NÍVEL

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

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

### 1.5. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

1.5.1. Instrumentos de medição de resultados são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA com a

finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

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

1.5.3. Definição da Prioridade:

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

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

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

1.5.3.3. A CONTRATADA deverá atender aos parâmetros de indicadores de qualidade de atendimento de acordo com os níveis de prioridade, conforme especificado no item 1.5.3.9. (Indicadores de Desempenho).

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

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

Tabela 2: Tempos máximos de atendimento e solução

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

Tabela 3: Tempos máximos de atendimento e solução

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

1.5.3.6. Os horários de atendimento das tabelas 2 e 3 respeitarão as regras definidas nos itens de contratação explicitadas.

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

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

1.5.3.9. Indicadores de Desempenho:

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

Item	Indicadores de medição de resultados	Fórmula de cálculo
1	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo primeiro nível (conforme tabela 2)	(Total de solicitações atendidas no prazo em primeiro nível / Total de solicitações)
2	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo segundo nível (conforme tabela 3)	(Total de solicitações atendidas no prazo em segundo nível / Total de solicitações)
3	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível (conforme tabela 2)	(Total de Chamados Encerrados em primeiro nível / Quantidade Total de Chamados)
4	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível (conforme tabela 3)	(Total de Chamados Encerrados em segundo nível / Quantidade Total de Chamados)
5	Índice de Disponibilidade da URA	(Total de horas de disponibilidade da URA / Total de horas disponíveis)
6	Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento	(Total de horas de disponibilidade do portal web / Total de horas disponíveis)
7	Tempo Médio de Espera para Atendimento Telefônico (TME)	Somatório do tempo de espera de todas as ligações na fila de atendimento, excluindo a mensuração de chamados em espera
8	Taxa de abandono	(Quantidade de Ligações Abandonadas / Quantidade de Ligações)
9	Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom)

Tabela 4: Indicadores de Desempenho

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

serviços contratados

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

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

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

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

## 1.6. SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO

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

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

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

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

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

- a. Incidente: IM = Incident Management
- b. Problema: PM = Problem Management
- c. Mudança: CHG = Change Management

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

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

1.6.4. Os processos explicitados no item 1.6.3 deverão ser certificados por uma das duas certificadora disponíveis. Não será permitido certificar parte dos processos em cada certificadora.

1.6.5. Os processos descritos no item 1.6.2 deverão fazer parte de uma Solução Informatizada única. No caso de ser utilizada mais de uma solução, todas as soluções utilizadas deverão estar completamente integradas.

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

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

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

1.6.9. Para efeito de mensuração da capacidade da Solução Informatizada a ser utilizada, o número estimado de usuários e a quantidade de grupos de usuários para os quais deverão ser disponibilizadas as licenças foram agrupados por disciplina, conforme Tabelas 5, 6, 7 e 8:

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

Tabela 5: Número de usuários e grupos de usuários estimados para a Cidade Administrativa

Disciplina	Nº de Usuários	Grupos de solução
Incidente	20	
Problema		
Mudança		
Liberação		

Catálogo de Serviços	20	25
Execução de Requisições		
Conhecimento		
Configuração		
Níveis de Serviços (SLM)		

Tabela 6: Número de usuários e grupos de usuários estimados para a HEMOMINAS

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

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

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

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

1.6.10. Não estão considerados nas tabelas 5, 6, 7 e 8 os acessos únicos necessários para operadores da Central de Serviços e demais integrantes de equipes da CONTRATADA. Suas licenças não deverão implicar em custos adicionais para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir neste caso, licenciamento para todos os seus profissionais.

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

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

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

1.6.13. Exigências mínimas da Solução Informatizada:

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

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

1.6.13.3. Divulgar um catálogo com todos os serviços disponibilizados pelo *Service Desk* e a abertura de chamados pelo usuário a partir desse catálogo (conforme **CATÁLOGO DE SERVIÇOS**).

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

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

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

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

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

1. Acompanhamento de todo o andamento do processo de atendimento de chamados técnicos e de requerimento de serviços;
2. Disponibilizar monitoramento de todos os atendimentos abertos e caso os mesmos estejam fora do prazo de Acordo de Nível de Serviços acordado, deve-se possibilitar gerar alarmes automáticos;
3. Encerramento das ocorrências;
4. Controle de horas válidas;
5. Separação dos tempos de atendimento e solução por nível de atendimento.
6. Controle dos feriados nacionais, municipais e horários de trabalho;
7. Definições dos níveis de prioridade;
8. Gerenciamento de tempo de resposta baseado nas definições de prioridades;
9. Gerenciamento de tempo de solução baseado nas definições de categorias de incidentes;
10. Acesso à base de conhecimentos de incidentes e problemas resolvidos;



11. Controle de dependências para o andamento do chamado;
  12. Consultas personalizadas;
  13. Níveis diferentes para acesso ao sistema;
  14. Relatórios gerenciais;
  15. Controle de Acordo de Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
  16. Interface web, acesso remoto e multiusuário.
  17. Congelamento do chamado aberto, quando for necessário a intervenção do 3º nível.
- 1.6.15. Deverá permitir a contabilização e a descrição de anomalias, conforme padrões adotados pela CONTRATANTE, detectadas tanto em atendimento de campo quanto por telefone.
  - 1.6.16. Deverá vincular um único número de registro ao atendimento de apenas uma solicitação, que será automaticamente gerado pela ferramenta disponibilizada e deverá ser associado número de série e patrimônio (quando couber), e os horários de atendimento devem refletir o tempo real gasto naquele atendimento.
  - 1.6.17. Permitir a classificação mínima do estado do chamado, como: registrado, em atendimento, suspenso, resolvido e fechado.
  - 1.6.18. Permitir que um chamado tenha outras descrições e informações, assim como configurar a extensão de campos adicionais.
  - 1.6.19. Disponibilizar e manter um histórico das alterações das informações relevantes, permitindo o registro de todos os incidentes e atividades usadas na resolução.
  - 1.6.20. A Solução informatizada deve permitir o tratamento dos chamados e a associação de níveis de prioridade, por meio da urgência e do impacto.
  - 1.6.21. Permitir a abertura de um chamado isoladamente ou associado a um Incidente, Problema ou Mudança.
  - 1.6.22. Disponibilizar as informações referentes aos chamados, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, indicando os seus estados e histórico do atendimento.
  - 1.6.23. Permitir a criação de grupos de atendimento distintos para atendimento aos chamados.
    - 1.6.23.1. Permitir o direcionamento e categorização automática dos chamados para os grupos específicos.
  - 1.6.24. Permitir um rastreamento completo dos chamados, com informações históricas e atuais do atendimento.
  - 1.6.25. Permitir acesso à base histórica de dados sem afetar o ambiente de produção dos chamados durante todo o período do contrato. A base replicada poderá ser utilizada para esse fim desde que não afete nem o ambiente de produção e nem o link de comunicação.
  - 1.6.26. Prover um sistema de alarmes, que faça a notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução, de modo que os usuários possam acompanhar o estado dos seus chamados.
  - 1.6.27. Permitir o anexo de arquivos aos chamados.
  - 1.6.28. Permitir o agendamento de lembretes com notificação por e-mail ou na tela inicial da Solução (mural de informações).
  - 1.6.29. Permitir o cadastramento de pessoas na organização, além de disponibilizar o registro de diversas informações, como: nome, informações de contato (telefone, e-mail, endereço), localização, estado (status) e matrícula do funcionário.
  - 1.6.30. Permitir a criação de regras de negócios (*workflow*) por meio de um facilitador (*wizard*) e também por processo manual.
  - 1.6.31. Permitir o gerenciamento do *Service Desk* por meio de um ponto focal de controle.
    - 1.6.31.1. Permitir a gestão de todos os chamados agrupados, por local, por setor ou por status (aberto, em atendimento, encerrado, etc.) através de um único acesso (*login* único).
  - 1.6.32. Possibilitar o acesso por usuários internos e externos em uma console Web para abertura e acompanhamento de incidentes, requisições de serviços ou pesquisas na base de conhecimento.
    - 1.6.32.1. Deverá ser oferecida a possibilidade de autoatendimento logo que o usuário abrir um incidente. O autoatendimento deve prover soluções de contorno, acesso a base de conhecimento (de acordo com o tipo do incidente), telas de perguntas e respostas (possíveis erros e suas possíveis soluções).
  - 1.6.33. Possibilitar aos usuários o acompanhamento de mudanças através de console Web.
  - 1.6.34. Possibilitar a notificação de crises, ou mudança, aos usuários no momento do *login* na Solução informatizada utilizando um quadro de avisos.
  - 1.6.35. Permitir a definição e monitoramento de valores limites (*thresholds*) dos serviços entregues, de acordo com o instrumento de medição de resultados (IMR).
  - 1.6.36. Disponibilizar um processo simplificado para escalar e elevar a prioridade dos chamados.
  - 1.6.37. Notificar de maneira automática a elevação da prioridade.
  - 1.6.38. Notificar os níveis superiores de gestão de maneira automática caso um chamado se aproxime dos valores-limite (*thresholds*) pré-definidos.
  - 1.6.39. Permitir o armazenamento de qualquer documento relevante a incidentes, problemas, mudanças e ordens de serviço.
  - 1.6.40. Permitir a automação das atividades do *Service Desk* baseado em regras de negócio para gerenciar os processos necessários, assim como: enviar notificações via e-mail; criar outro registro; atualizar campos; e adicionar detalhes de Incidentes.
  - 1.6.41. Disponibilizar um mecanismo para pesquisa de satisfação.
  - 1.6.42. Permitir a criação de alertas, de acordo com regras pré-estabelecidas.
  - 1.6.43. Permitir a administração das ocorrências de acordo com os seguintes critérios: ocorrências em atraso; ocorrências fechadas; por departamento; por nível de atendimento; e por chamada externa a fornecedores e contratados e outras que a CONTRATANTE vier a definir.
  - 1.6.44. Prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido.
  - 1.6.45. Realizar consultas e relatórios gerenciais e estatísticos, bem como prover indicadores de desempenho de todos os chamados e, ainda, consultas e relatórios - por unidade - dos equipamentos cadastrados.
    - 1.6.45.1. O formato dos relatórios a ser gerado pela Solução informatizada deverá ser para documento padrão de mercado (PDF, CSV, XML, XLS, dentre outros), a ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato.
    - 1.6.45.2. Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, medição de resultados, categorização do catálogo de serviços, dentre outros.
  - 1.6.46. Além dos relatórios e indicadores de desempenho solicitados neste Edital, novos itens podem ser adicionados aos relatórios e indicadores, desde que previamente acordado.
  - 1.6.47. Integração da Solução Informatizada:
    - 1.6.47.1. A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da solução.
    - 1.6.47.2. Os módulos da solução (*Service Desk*, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos, gerenciamento de liberações, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de configurações, gerenciamento de requisições, catálogo de serviços, conhecimento) deverão ser integrados nativamente através do CMDB e sem necessidade de customização.
  - 1.6.48. Disponibilização para fornecedores:
    - 1.6.48.1. A Solução Informatizada deverá prover meios para que chamados destinados a fornecedores diversos possam ser devidamente entregues e

acompanhados em todo o ciclo de vida do chamado.

1.6.48.2. O sistema deverá ser capaz de controlar todos os diferentes SLAs dos diversos fornecedores bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.

1.6.48.3. Deverá gerar relatórios gerenciais de volumes de atendimentos e tipos, dentro e fora do prazo e também gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

#### 1.7. APURAÇÃO DA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS (IMR)

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

1.7.1.1. Índice de solicitações atendidas no prazo especificado:

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

Tabela 9

1.7.1.2. Índice de solicitações atendidas no prazo especificado:

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

Tabela 10

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

Indicador 3 – M3	
Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o percentual médio de atendimento de 1º nível realizado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	>=95,00%
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X3 = (\text{Total de Chamados Encerrados} / \text{Quantidade Total de Chamados Abertos}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M3)	Se X3 maior ou igual a 95,00%, M3 = 1 Se X3 entre 95,00 e 90,00% (inclusive), M3 = 0,9 Se X3 entre 90,00 e 85,00 % (inclusive), M3 = 0,8 Se X3 entre 85,00 e 80 % (inclusive), M3 = 0,7 Se X3 entre 80,00 e 75,00 % (inclusive), M3 = 0,6 Se X3 abaixo de 75,00 %, M3 = 0,5
Sanções	Se X3 acima de 70,00 % por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Para os órgãos/entidades que não possuem o agente para acesso remoto instalado, os chamados serão expurgados. Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Tabela 11

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

Indicador 4 – M4	
Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o percentual médio de atendimento de 2º nível realizado pela CONTRATADA
Meta a cumprir	>=95,00%
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X4 = (\text{Total de Chamados Encerrados} / \text{Quantidade Total de Chamados Abertos}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição

<b>Faixas de ajuste no pagamento (M4)</b>	Se X4 maior ou igual a 95,00%, M4 = 1 Se X4 entre 95,00 e 90,00% (inclusive), M4 = 0,9 Se X4 entre 90,00 e 85,00 % (inclusive), M4 = 0,8 Se X4 entre 85,00 e 80 % (inclusive), M4 = 0,7 Se X4 entre 80,00 e 75,00 % (inclusive), M4 = 0,6 Se X4 abaixo de 75,00 %, M4 = 0,5
<b>Sanções</b>	Se X4 acima de 70,00 % por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
<b>Observações</b>	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9.

Tabela 12

## 1.7.1.5. Índice de Disponibilidade da URA:

<b>Indicador 5 – M5</b>	
<b>Índice de Disponibilidade da URA</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Avaliar a disponibilidade da Unidade de Resposta Audivel (URA)
<b>Meta a cumprir</b>	>=95,00%
<b>Instrumento de medição</b>	Por meio do software de monitoramento da URA
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
<b>Periodicidade</b>	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$X5 = (\text{Total de horas de disponibilidade da URA} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$
<b>Início de Vigência</b>	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
<b>Faixas de ajuste no pagamento (M5)</b>	Se X5 maior ou igual a 95,00%, M5 = 1 Se X5 entre 95,00 e 90,00% (inclusive), M5 = 0,9 Se X5 entre 90,00 e 85,00 % (inclusive), M5 = 0,8 Se X5 entre 85,00 e 80 % (inclusive), M5 = 0,7 Se X5 entre 80,00 e 75,00 % (inclusive), M5 = 0,6 Se X5 abaixo de 75,00 %, M5 = 0,5
<b>Sanções</b>	Se X5 abaixo de 90,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
<b>Observações</b>	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9.

Tabela 13

## 1.7.1.6. Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento:

<b>Indicador 6 – M6</b>	
<b>Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Avaliar a disponibilidade do Portal Web
<b>Meta a cumprir</b>	>=95,00%
<b>Instrumento de medição</b>	Por meio do software de monitoramento disponibilizado pela Contratada
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
<b>Periodicidade</b>	Aferição diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$X6 = (\text{Total de horas de disponibilidade do portal web} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$
<b>Início de Vigência</b>	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
<b>Faixas de ajuste no pagamento (M6)</b>	Se X6 maior ou igual a 95,00%, M6 = 1 Se X6 entre 95,00 e 90,00% (inclusive), M6 = 0,9 Se X6 entre 90,00 e 85,00 % (inclusive), M6 = 0,8 Se X6 entre 85,00 e 80 % (inclusive), M6 = 0,7 Se X6 entre 80,00 e 75,00 % (inclusive), M6 = 0,6 Se X6 abaixo de 75,00 %, M6 = 0,5
<b>Sanções</b>	Se X6 abaixo de 90,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
<b>Observações</b>	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9.

Tabela 14

## 1.7.1.7. Tempo Médio de Espera (TME):

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

Tabela 15

## 1.7.1.8. Taxa de abandono:

<b>Indicador 8 – M8</b>	
<b>Taxa de abandono</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Avaliar o número de tentativas de contato por meio telefônico que foram encerradas pelo usuário antes dele estabelecer contato com o atendente da Central de Serviços após 25 segundos (15 segundos do tempo médio de espera acrescido de 10 segundos)
<b>Meta a cumprir</b>	<=5,00% (cinco por cento)
<b>Instrumento de medição</b>	Por meio do software de gerenciamento da URA
<b>Forma de acompanhamento</b>	Através do relatório emitido pela CONTRATADA

<b>Periodicidade</b>	Aferição horária, diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$X8 = (\text{Quantidade de Ligações Abandonadas após 25 segundos} / \text{Quantidade total de Ligações Recebidas}) * 100$
<b>Início de Vigência</b>	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
<b>Faixas de ajuste no pagamento (M8)</b>	Se X8 menor ou igual a 5,00%, M8 = 1 Se X8 entre 5,00 e 10,00% (inclusive), M8 = 0,9 Se X8 entre 10,00 e 20,00% (inclusive), M8 = 0,8 Se X8 entre 20,00 e 30,00% (inclusive), M8 = 0,7 Se X8 entre 30,00 e 40,00% (inclusive), M8 = 0,6 Se X8 acima de 40,00%, M8 = 0,5
<b>Sanções</b>	Se X8 acima de 40,00% por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
<b>Observações</b>	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 9.

Tabela 16

## 1.7.1.9. Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado:

<b>Indicador 9 – M9</b>	
<b>Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Avaliar o grau de satisfação dos Usuários com os serviços prestados pela Contratada
<b>Meta a cumprir</b>	>=90%
<b>Instrumento de medição</b>	Solução Informatizada de Atendimento
<b>Classificação das respostas</b>	Ruim Bom Ótimo
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
<b>Periodicidade</b>	<b>Pesquisas únicas</b> – são realizadas para um único propósito em preparação de uma decisão ou para avaliar os resultados de uma mudança; <b>Pesquisas Contínuas</b> – são conduzidas após o fechamento de uma chamado (incidente ou requisição) e são usadas para avaliar os níveis de satisfação dos usuários com a prestação do serviço
<b>Mecanismo de Cálculo</b>	$X9 = (\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom} / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) X 100$
<b>Início de Vigência</b>	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
<b>Faixas de ajuste no pagamento (M9)</b>	Se X9 entre 100,00 e 90,00 (inclusive), M9 = 1 Se X9 entre 90,00 e 85,00 (inclusive), M9 = 0,9 Se X9 entre 85,00 e 80,00 (inclusive), M9 = 0,8 Se X9 entre 80,00 e 75,00 (inclusive), M9 = 0,7 Se X9 entre 75,00 e 70,00 (inclusive), M9 = 0,6 Se X9 abaixo de 70,00, M9 = 0,5
<b>Sanções</b>	Se X9 abaixo de 70,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
<b>Observações</b>	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Tabela 17

## 1.8. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS – IMR

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

1.8.2. O monitoramento dos indicadores de serviço se baseará nas melhoras práticas definidas pela ITIL – *Information Technology Infrastructure Library*®.

1.8.3. Definição da Prioridade:

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

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

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

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

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

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

Tabela 18: Tempos máximos de atendimento e solução

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

Tabela 19: Tempos máximos de atendimento e solução

1.8.3.5. Para interpretação da tabela 18 e tabela 19 entende-se por atendimento o intervalo de tempo entre o momento em que o chamado é aberto e o momento em que o analista entra em contato com o usuário para encontrar a solução do incidente. Entende-se por solução o tempo que o analista gasta para solucionar o incidente depois de entrar em contato com o usuário.

1.8.3.6. Os horários de atendimento das tabelas 18 e 19 respeitarão as regras definidas nos itens de contratação.

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

1.8.3.8. Não haverá atendimento em dias úteis de 19h01min até 06h59min do dia seguinte, em feriados e finais de semana, ressalvado o funcionamento da URA, para os itens “ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN” e “ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN”. Os tempos de atendimentos para estes serviços estão registrados na tabela 18 e na tabela 19.

1.8.3.9. Indicadores de Desempenho:

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

Item	Indicadores de medição de resultados	Fórmula de cálculo
1	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo primeiro nível (conforme tabela 18)	(Total de solicitações atendidas no prazo em primeiro nível / Total de solici
2	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo segundo nível (conforme tabela 19)	(Total de solicitações atendidas no prazo em segundo nível / Total de solici
3	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível (conforme tabela 18)	(Total de Chamados Encerrados em primeiro nível / Quantidade Total de Cl
4	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível (conforme tabela 19)	(Total de Chamados Encerrados em segundo nível / Quantidade Total de Cl
5	Índice de Disponibilidade da URA	(Total de horas de disponibilidade da URA / Total de
6	Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento	(Total de horas de disponibilidade do portal web / Total
7	Tempo Médio de Espera para Atendimento Telefônico (TME)	Somatório do tempo de espera de todas as ligações na fila de atendimento, excluindo a mens
8	Taxa de abandono	(Quantidade de Ligações Abandonadas / Quantidade de L
9	Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bu

Tabela 20: Indicadores de Desempenho

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

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

1.8.5.1. Os horários para contagem de tempo serão considerados conforme os descritos nas tabelas 18 e 19.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.9. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

1.9.1. É definido como incidente toda falha dos Itens de Configuração de TIC que impossibilite, totalmente ou parcialmente, as atividades comuns do usuário, ou qualquer requisição de informações dos usuários junto à central de serviços.

1.9.2. Considera-se como evento qualquer solicitação do usuário que não esteja relacionada com incidentes, e sim relacionada com serviços (como a instalação de software, a troca de lugar de uma estação de trabalho, etc.).

1.9.3. Entende-se por Item de Configuração todos os insumos de TIC, seja hardware ou software, da CONTRATANTE.

1.9.4. A CONTRATADA deverá manter um procedimento para o processo de Gerenciamento de Incidentes de forma a:

1. Solucionar os incidentes informados o mais breve possível e restaurar às operações normais antes do incidente;
2. Atender aos instrumentos de medição de resultados propostos neste termo de referência;
3. Informar os usuários do chamado aberto (incidente ou serviço), quanto ao prazo previsto para resolução do problema, quanto à solução de contingência adotada e outras informações pertinentes;
4. Estabelecer uma análise do incidente verificando sua probabilidade de recorrência e seus efeitos dentro do sistema de TI como um todo;
5. Controlar as manutenções corretivas do sistema operacional das estações de trabalho, bem como os softwares utilizados pelos usuários da

CONTRATANTE em suas atividades de trabalho, conforme contratos de licença de uso e/ou documentação legal;

6. Possuir relacionamento com outras frentes de gerenciamento, principalmente com o gerenciamento de problemas.

1.9.5. Indicadores de Desempenho:

1.9.5.1. A CONTRATADA deverá prover os seguintes indicadores para o Gerenciamento de Incidentes:

1. Índice de quantidade de Incidentes no período;
2. Índice de incidentes resolvidos no 1º Nível;
3. Índice de incidentes encerrados dentro do prazo;
4. Índice de evolução do prazo médio de atendimento;
5. Índice do custo médio por incidente resolvido.

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

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

1.9.8. Relatórios da gestão de incidentes:

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

1. Volume de atendimentos realizados;
2. Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período;
3. Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento (1º, 2º e 3º), destacando a quantidade de chamados resolvidos no 1º Nível;
4. Quantidade de chamados encaminhados para cada fornecedor de 3º Nível;
5. Volumetria de incidentes divididos por Grupos Solucionadores e Responsáveis;
6. Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados;
7. Quantidade de chamados por Níveis de Prioridade;
8. Indicadores de medição de resultados;
9. Painel de análise dos indicadores descritos nos Acordos de Nível de Serviço;
10. Quantidade de eventos em que a URA ficou com todas as posições de atendimento preenchidas, inclusive as posições de espera;
11. Análise crítica de incidentes reabertos;
12. Indicadores de desempenho.

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

## 1.10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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

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

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

1.10.4. Os itens avaliados serão:

1. Satisfação com a postura e cordialidade da CONTRATADA;
2. Satisfação com a solução técnica apresentada;
3. Satisfação com o tempo de espera para atendimento;
4. Satisfação com o tempo de solução.

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

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

## 1.11. ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

1.11.3. Para o Gerenciamento dos processos realizados pela CONTRATADA, o Gestor do Contrato fará uso da solução informatizada de atendimento, envolvendo o estabelecimento de indicadores de desempenho e a emissão de relatórios gerenciais periódicos ou outra forma a ser definida em acordo operacional (ver item 1.10.1.1) entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, até 60 (sessenta) dias corridos após a publicação do contrato ou por estes revistos em comum acordo, durante as Reuniões de Acordo Operacional a serem realizadas semestralmente, conforme cronograma a ser elaborado em comum acordo, visando a Melhoria Contínua dos Serviços Contratados.

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

- 1.11.5. Serão realizadas reuniões de trabalho mensalmente entre o Gestor do Contrato e a CONTRATADA para a análise do desempenho deste, sendo as mesmas formalmente registradas em ata.
- 1.11.6. A CONTRATANTE, através do Gestor do Contrato, se reserva o direito de efetuar em qualquer tempo, nos serviços realizados pela CONTRATADA, auditoria e inspeção de qualidade, adotando *Check List*, previamente acordada entre as partes, baseadas em normalização específica da área de Qualidade ou nas melhores práticas adotadas pelo mercado.
- 1.11.7. A CONTRATADA deverá garantir serviço de Coordenação, que será o ponto de contato com a CONTRATANTE, o qual responderá pelas atividades administrativas diárias, seus desdobramentos, propor melhorias nos processos de atendimento e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados, dentro das obrigações contratuais.
- 1.11.8. Caberá à CONTRATADA, definir a quantidade de supervisores, conforme as necessidades do contrato, durante todo o período de vigência do mesmo, sendo este número no mínimo de 02 (dois), conforme qualificações definidas no item **CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**.
- 1.11.9. A CONTRATADA deverá indicar o Coordenador Geral do contrato, que será também o responsável pelas atividades, descritas abaixo:
1. Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
  2. Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da CONTRATANTE responsáveis pelos serviços;
  3. Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o SLA, definido neste Termo de Referência;
  4. Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
  5. Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da CONTRATANTE;
  6. Gerenciar conflitos entre os usuários atuando de forma eficiente, estabelecendo um relacionamento de parceria e confiança entre o usuário e a CONTRATADA, garantindo assim o nível de satisfação do mesmo;
  7. Gerar relatórios Mensais de análise gerencial, definidos em comum acordo com a CONTRATANTE;
  8. Participar das reuniões semestrais de revisão e atualização do Acordo Operacional e Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, com a CONTRATANTE.
- 1.11.10. O Coordenador Geral deverá possuir certificação ITIL Manager ou ITIL Expert, curso superior completo nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática e experiência comprovada de pelo menos, 2 (dois) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica emitidos por terceiro.
- 1.11.11. A CONTRATADA deverá, também, realizar outras atividades necessárias e de importância fundamental, tais como:
1. Elaboração e execução de planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades da CONTRATANTE;
  2. Elaboração em conjunto com o Gestor do Contrato, de um Acordo Operacional e de um Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, definindo padrões, diretrizes e políticas baseados em padrões ITIL, fluxos e normas de procedimentos que não tenham sido definidos neste Termo de Referência, ou revisando de forma sistemática os aqui estabelecidos, de forma a assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados.
- 1.11.12. O Acordo Operacional deverá também definir a interface e integração das informações com os demais fornecedores de recursos de TIC, de forma que:
1. As mudanças necessárias sejam corretamente realizadas e informadas aos usuários;
  2. As requisições de chamados sejam prontamente repassadas e acompanhadas pela central de serviços.
- 1.11.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar *dashboard* on-line por interface Web para acompanhamento do Gestor do Contrato dos indicadores e medições de resultados da CONTRATADA e também dos indicadores registrados na Solução de Atendimento Informatizada dos demais prestadores de serviços, ou seja, dos fornecedores de TIC de 3º nível sem custos adicionais.
- 1.11.14. A CONTRATADA deverá iniciar seus serviços imediatamente após a publicação do contrato, cumprindo em conjunto com a CONTRATANTE as seguintes etapas:
1. Elaboração de Plano de Implantação, que deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: cronograma detalhado ao nível de atividades a serem desenvolvidas para a implantação de todos os serviços previstos no Termo de Referência; identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados; configurações a serem realizadas; impactos e riscos identificados; pessoal envolvido na execução dos serviços e responsabilidades. O documento deverá ser entregue até 15 (quinze) dias úteis após a publicação do contrato;
  2. Elaboração e execução de planos de treinamento contínuo dos profissionais alocados para cumprimento do contrato, com o objetivo de mantê-los atualizados e aptos a atender às requisições com agilidade, rapidez, técnica apurada e conhecimento técnico no assunto, estando permanentemente sintonizados com as reais necessidades da CONTRATANTE;
  3. Definição de responsabilidades e recursos necessários.
- 1.11.15. Após a entrega do Plano de Implantação, a CONTRATANTE terá o prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir de seu recebimento, para emissão de Termo de Recebimento com seu aceite, desde que não haja pendências a cargo da CONTRATADA.
- 1.11.16. A CONTRATADA deverá manter a confidencialidade de todas as informações obtidas através da prestação do serviço de forma a resguardar o sigilo das informações da CONTRATANTE.
- 1.11.16.1. Todos os funcionários da CONTRATADA, incluindo os subcontratados, deverão assinar um termo de sigilo e confidencialidade e de comprometimento com as políticas de segurança definidas pela CONTRATANTE, cujo modelo padrão deverá ser definido no acordo operacional, de forma a resguardar todas as informações e procedimentos a serem executados.
- 1.11.17. Ao término do contrato, ou em caso de descontinuidade do serviço executado pela CONTRATADA, a mesma deverá disponibilizar toda a base de conhecimento, catálogo de serviços e a base de dados de incidentes, problemas, mudanças, configuração, liberação, ativos, logs, etc., registradas desde o início do serviço para a CONTRATANTE, de modo que o Estado consiga dar continuidade ao serviço.
- 1.11.18. Todas as bases de dados, base de conhecimento, relatórios e demais informações produzidas durante a execução do contrato são de propriedade da CONTRATANTE, e a CONTRATADA deverá disponibilizar o seu conteúdo em formato nativo e sua exportação em formato XML.
- 1.11.19. Com a finalidade de facilitar a gestão do contrato, estão descritos no anexo III "Prazo para Entregas e Produtos pela CONTRATADA", os produtos e serviços que deverão ser entregues com seus respectivos prazos.
- 1.11.19.1. Os serviços ou produtos não descritos no ANEXO III, não desobriga a CONTRATADA de realizar as suas entregas conforme definidas neste Termo de Referência.





Documento assinado eletronicamente por **Daniel Machado Maia, Diretor (a)**, em 05/10/2023, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74149847** e o código CRC **B24A906C**.

Referência: Processo nº 1500.01.0031958/2023-86

SEI nº 74149847





Anexo nº I (C) - Prazo de entrega/SEPLAG/DCGSITIC/2023

PROCESSO Nº 1500.01.0031958/2023-86

1. PRAZO PARA ENTREGAS E PRODUTOS PELA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá fornecer:	Periodicidade
Plano de treinamento	06 meses
1º Plano de treinamento	Final do período de assunção/transição Inicial dos
Entrega dos Scripts de atendimento	10 dias úteis após período de assunção/transição I
Relatório qualidade de atendimento ao usuário	Mensal
Provimento de acesso telefônico 0800	Final do período de assunção/transição Inicial dos
Solução Informatizada de Atendimento	Final do período de assunção/transição Inicial dos
Ferramenta de acesso remoto	Final do período de assunção/transição Inicial dos
Implementação da URA	Final do período de assunção/transição Inicial dos
Primeira entrega do relatório mensal gerencial de serviços	120 (cento e vinte) dias corridos da publicação do
Modelo de relatório de indicadores de NS	60 dias corridos Publ.Contrato
Plano de Divulgação dos Serviços	45 dias corridos Publ.Contrato
Implementação Plano de Divulgação dos Serviços	15 dias após aprovação do plano
Ciclo de novas campanhas de divulgação da Central de Serviços e de incentivo à pesquisa de satisfação para avaliação prestação de serviços	A cada 180 dias após a primeira campanha
Primeira campanha de divulgação da Central de Serviços e de incentivo à pesquisa de satisfação	60 (sessenta) dias corridos após a publicação do c
Entrega do Catálogo de Serviços	60 dias após a Publ.Contrato
Revisão do Catálogo de Serviços	A cada 180 dias Publ.Contrato
Plano de Contingência	90 dias corridos após Publ.Contrato
Plano de Disponibilidade	90 dias corridos após Publ.Contrato
Plano de Melhoria Contínua	150 dias após Publ.Contrato
Certificados de Especialização da Equipe	Final do período de assunção/transição Inicial dos
Listagem Atualizada dos Técnicos Certificados	Mensalmente
Inventário físico e lógico de Equipamentos	90 dias corridos após Publ.Contrato
Gerenciamento de Incidentes -Indicadores de Desempenho	Após 60 dias corridos da implementação da Centr
Gerenciamento de Problemas -Indicadores de Desempenho	Após 60 dias corridos da implementação da Centr
Gerenciamento de Configuração - Indicadores de Desempenho	Mensalmente
Gerenciamento de Mudanças - 1ºRelatório	Após 60 dias corridos da implementação da Centr
Gerenciamento de Mudanças - Indicadores de Desempenho	Mensalmente
Gerenciamento da Liberação - Indicadores de Desempenho	Mensalmente
Pesquisa de Satisfação - Indicadores de Desempenho	Mensalmente
Elaboração de Plano de Implantação	15 dias úteis após a publicação do contrato
Relatório de procedimentos durante o período de assunção/transição Inicial dos Serviços	A cada 15 dias corridos após a publicação do contr
Ferramenta de Solução Informatizada	Até 60 dias corridos após a publicação do contrat
Consolidado das medições dos resultados do mês anterior	Até o 5º dia útil do mês
Assunção/transição Inicial dos Serviços	60 dias corridos após publicação do contrato



Documento assinado eletronicamente por **Rosalvo Franca Junior, Servidor(a) Público(a)**, em 27/09/2023, às 14:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Machado Maia, Diretor (a)**, em 05/10/2023, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74149884** e o código CRC **8F5C5536**.



Anexo nº I (D) - Locais de entrega/SEPLAG/DCGSITIC/2023

PROCESSO Nº 1500.01.0031958/2023-86

1. CIDADE ADMINISTRATIVA / SEPLAG

1.1. A Diretoria de Tecnologia da Informação – DTI da Intendência da Cidade Administrativa é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para os órgãos e entidades presentes na Cidade Administrativa - CA. Essa infraestrutura de TIC atende ao corpo técnico das instituições e a um público flutuante que participa de atividades realizadas nas instalações físicas da CA

1.2. A CA possui um parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 15.000 (quinze mil) estações de trabalho (computadores). Aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

1.2.1. Ambiente Tecnológico

Parque Tecnológico da Cidade Administrativa		
Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Prédio Minas/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4143 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-900	15.000
Prédio Gerais/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4001 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-901	
Palácio Tiradentes/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 3777- Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-901	
Prédio Alterosas/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4143 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-900	

1.2.2. Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela SEPLAG

Item	Itens de Serviço	item CATMAS	SEPLAG	
			Real	Adesão
1	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	82317	14.100	
2	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 horas (24x7)	82333	900	

1.2.3. Estimativa do Volume de Serviços

1.2.3.1. Volumetria aproximada de chamados por níveis no período entre maio de maio/2022 abril/2023, sendo:

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis																							
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23
INCIDENTE	894	779	895	1842	1113	934	1121	814	1737	1367	1726	1367	1561	1578	2097	1873	1416	1294	1138	1204	1667	1754	244
SOLICITAÇÃO	3246	3027	3451	5206	3957	3088	3336	2803	5733	4801	5198	4144	5140	4970	5477	5202	4428	3263	2839	2815	4372	4064	490
<b>Total</b>	<b>4150</b>	<b>3810</b>	<b>4349</b>	<b>7058</b>	<b>5079</b>	<b>4028</b>	<b>4462</b>	<b>3628</b>	<b>7474</b>	<b>6179</b>	<b>6936</b>	<b>5520</b>	<b>6716</b>	<b>6564</b>	<b>7587</b>	<b>7093</b>	<b>5859</b>	<b>4571</b>	<b>3996</b>	<b>4040</b>	<b>6062</b>	<b>5836</b>	<b>7376</b>

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível																							
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23
INCIDENTE	96	79	125	227	158	167	189	211	288	304	371	330	442	442	608	583	423	458	376	425	522	442	731
SOLICITAÇÃO	262	296	379	682	635	509	609	460	650	452	958	875	863	911	1273	1009	851	726	569	636	1005	821	922
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>375</b>	<b>504</b>	<b>909</b>	<b>793</b>	<b>676</b>	<b>798</b>	<b>671</b>	<b>938</b>	<b>756</b>	<b>1329</b>	<b>1205</b>	<b>1305</b>	<b>1353</b>	<b>1881</b>	<b>1592</b>	<b>1274</b>	<b>1184</b>	<b>945</b>	<b>1061</b>	<b>1527</b>	<b>1263</b>	<b>165</b>

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível																							
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23
INCIDENTE	235	239	293	471	343	283	254	267	519	400	342	368	378	504	463	404	358	328	238	284	324	394	677
SOLICITAÇÃO	656	726	887	1111	1002	1017	653	722	1282	1181	1030	967	1172	1351	1349	1036	1095	724	498	441	755	891	110
<b>Total</b>	<b>891</b>	<b>965</b>	<b>1181</b>	<b>1583</b>	<b>1348</b>	<b>1301</b>	<b>908</b>	<b>991</b>	<b>1803</b>	<b>1585</b>	<b>1375</b>	<b>1337</b>	<b>1553</b>	<b>1859</b>	<b>1817</b>	<b>1444</b>	<b>1456</b>	<b>1056</b>	<b>736</b>	<b>726</b>	<b>1081</b>	<b>1291</b>	<b>178</b>

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível																							
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23
Incidente	517	526	485	1077	667	544	570	357	766	805	865	709	673	598	1177	695	686	560	414	587	725	824	1009
Solicitação	2277	1988	2164	2945	2397	2013	1713	1664	3031	3453	2695	2519	2590	2638	3867	2402	2596	2187	1514	1819	2194	2184	2788
<b>Total</b>	<b>2794</b>	<b>2514</b>	<b>2649</b>	<b>4022</b>	<b>3064</b>	<b>2557</b>	<b>2283</b>	<b>2021</b>	<b>3797</b>	<b>4258</b>	<b>3560</b>	<b>3228</b>	<b>3263</b>	<b>3236</b>	<b>5044</b>	<b>3097</b>	<b>3282</b>	<b>2747</b>	<b>1928</b>	<b>2406</b>	<b>2919</b>	<b>3008</b>	<b>3797</b>

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)																							
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23
EMAIL	1806	1405	1443	1993	1430	1153	1330	1080	2056	1783	1764	1495	1818	1582	1923	1662	1445	1093	1015	1015	1360	1381	1617
TELEFONE	2343	2402	2887	5033	3646	2875	3125	2546	5418	4390	5172	4025	4894	4981	5664	5430	4409	3476	2977	3024	4700	4453	5743
CHAT BOT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
ASSYSTNET	1	3	19	32	3	0	7	2	0	6	0	0	4	1	0	1	5	2	4	1	2	2	7
<b>Total</b>	<b>4150</b>	<b>3810</b>	<b>4349</b>	<b>7058</b>	<b>5079</b>	<b>4028</b>	<b>4462</b>	<b>3628</b>	<b>7474</b>	<b>6179</b>	<b>6936</b>	<b>5520</b>	<b>6716</b>	<b>6564</b>	<b>7587</b>	<b>7093</b>	<b>5859</b>	<b>4571</b>	<b>3996</b>	<b>4040</b>	<b>6062</b>	<b>5836</b>	<b>7376</b>

1.2.4. Distribuição média dos chamados por horário (curva de ligações) de maio de 2021 a abril de 2023.

BASELINE DAS LIGAÇÕES RECEBIDAS POR HORA

BASELINE DAS LICENÇAS RECEBIDAS POR HORA	
7 as 8	2934
8 as 9	12605
9 as 10	17063
10 as 11	14853
11 as 12	10846
12 as 13	6139
13 as 14	8210
14 as 15	9128
15 as 16	6627
16 as 17	3631
17 as 18	1207
18 as 19	272

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL**

Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22
1º nível	00:05:08	00:04:40	00:04:43	00:05:48	00:04:36	00:05:32	00:06:18	00:06:03	00:09:45	00:07:23	00:07:47	00:07:04	00:06:08	00:06:07	00:06:07	00:05:14	00:05:23	00:05:05

1.2.5. Os 10 serviços mais demandados (1º, 2º e 3 Nível)

10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dec-21	Jan-22	Feb-22	Mar-22	Apr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22
EQUIPAMENTOS.Desktop e Notebook.Remanejamento	198	191	238	540	333	195	91	166	470	489	467	256	493	345	353	504	276	175	81
INFRAESTRUTURA.Ponto de rede.Desbloqueio de ponto de rede	113	143	262	425	327	187	113	125	314	365	301	232	338	331	272	404	382	302	178
GESTÃO DE ACESSOS.Active Directory.Desbloqueio de Senha	46	35	61	81	80	83	111	156	181	216	251	224	345	311	323	421	291	333	311
GESTÃO DE ACESSOS.Active Directory.Manutenção de Usuário	182	113	155	174	112	137	241	173	347	302	270	228	294	296	392	319	240	169	217
SOFTWARES_E_APLICATIVOS.E-mail.Criação de e-mail institucional	407	152	198	249	181	178	168	141	205	167	216	173	182	206	465	163	142	116	150
SOFTWARES_E_APLICATIVOS.Softwares Diversos.Instalação / Configuração	22	96	151	181	170	121	148	161	301	258	306	216	276	263	267	235	223	139	132
ATENDIMENTO.Acompanhamento de Chamado.Status de chamado	59	46	85	136	163	109	152	115	177	104	240	230	273	276	374	293	275	158	165
INFRAESTRUTURA.Ponto de rede.Indisponível	43	45	104	284	130	141	72	59	176	148	183	96	134	208	520	290	171	135	113
INFRAESTRUTURA.Ponto de rede.Bloqueio de ponto de rede	75	85	93	200	119	91	45	88	169	202	153	111	212	162	143	180	153	106	86
GESTÃO DE ACESSOS.Active Directory.Reset de Senha	128	105	136	311	160	136	173	97	370	161	129	81	79	62	84	123	93	74	106
<b>TOTAL</b>	<b>1273</b>	<b>1011</b>	<b>1483</b>	<b>2581</b>	<b>1775</b>	<b>1378</b>	<b>1314</b>	<b>1281</b>	<b>2710</b>	<b>2412</b>	<b>2516</b>	<b>1847</b>	<b>2626</b>	<b>2460</b>	<b>3193</b>	<b>2932</b>	<b>2246</b>	<b>1707</b>	<b>1539</b>

1.2.6. Quantidade atual de impressoras

Parque Tecnológico da Cidade Administrativa		
Unidade/Município	Endereço	Quantidade de Impressoras
Prédio Minas/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4143 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-900	75 impressoras, sendo 54 multifuncionais, 13 monocromáticas, 8 coloridas
Prédio Gerais/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4001 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-901	69 impressoras, sendo 56 multifuncionais, 1 monocromática, 12 coloridas
Palácio Tiradentes/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 3777- Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-901	38 impressoras, sendo 10 multifuncionais, 20 monocromáticas, 8 coloridas
Prédio Alterosas/ Belo Horizonte	Rodovia Papa João Paulo II, Bairro Serra Verde, nº 4143 - Belo Horizonte/MG - CEP: 31630-900	14 impressoras, sendo 8 multifuncionais, 4 monocromáticas, 2 coloridas

1.2.7. Principais softwares instalados na Cidade Administrativa em relação ao total do parque da CA:

Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2000	0.01%
Microsoft Office 2003	0.04%
Microsoft Office 2007	0.86%
Microsoft Office 2010	3.93%
Microsoft Office 2013	4.19%
Microsoft Office 2016	90.66%
Microsoft Office 2019	0.14%
Microsoft Office 2021	0.17%
Microsoft Office 365	0.01%
<b>TOTAL</b>	<b>100.00%</b>
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 10	89.87%
Microsoft Windows 11	0.59%
Microsoft Windows 7	9.04%
Microsoft Windows 8	0.47%
Microsoft Windows Server 2012	0.02%
Microsoft Windows Server 2016	0.01%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>
Navegador Internet	
Google Chrome	37.59%

Mozilla Firefox	36,83%
OUTROS	25,58%
Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2003	0,74%
Microsoft Office 2007	15,91%
Microsoft Office 2010	5,11%
Microsoft Office 2013	8,00%
Microsoft Office 2016	70,24%
TOTAL	100,00%
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 7	90,65%
Microsoft Windows 8	0,34%
Microsoft Windows 10	9,01%
TOTAL	100%
Navegador Internet	
Firefox	70,54%
Chrome	100,00%
OUTROS	25,58%

1.2.8. **Tempo Médio de Atendimento de 1º Nível:**

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO												
Meses	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18	fev/18	mar/18	abr/18	mai/18	jun/18
1º nível	00:00:46	00:00:52	00:00:46	00:00:48	00:00:50	00:00:49	00:00:43	00:01:02	00:00:58	00:00:48	00:00:56	00:00:53

O tempo médio de atendimento (abaixo) é considerado o tempo de alteração de status de “aberto” para “em atendimento” na ferramenta de chamados

2. **ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

2.1. A Diretoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

2.2. A **ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO** possui um parque tecnológico contando com mais de 1231 (Hum mil e duzentos e trinta e uma ) estações de trabalho (computadores).

2.2.1. Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela AGE:

Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS	Unidade de Aquisição	(A)Quantidade real de Itens deConfiguração
1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade(itens de configuração)	3000
2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade(itens de configuração)	3000
3	82341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade(itens de configuração)	3000
4	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	Unidade(itens de configuração)	3000

2.2.1. Ambiente Tecnológico

Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCse Notebooks)
Prédio AGE/MG Belo Horizonte	Avenida Afonso Pena, nº 4000 – Bairro Cruzeiro Cep: 30.130 - 009 Belo Horizonte – MG	700
Prédio AG/MG Belo Horizonte	Rua: Rio de janeiro 1063 – centro - Belo Horizonte -MG CEP 30.160-043	8
Prédio AGE/BRASÍLIA	(SCS Quadra 1 , Edificio JK, 8º andar –Brasília –DF CEP: 70.306-900	15
Prédio AGE/DIVINÓPOLIS	Rua João Morato de Faria , nº 145 – Bairro Centro CEP: 35.500-615 Divinópolis MG	50
Prédio AGE/ Governador Valadares	Rua Afonso Pena, 2701 – Bairro CentroCEP: 35.010-000	40
Prédio AGE/Ipatinga	Rua John Kennedy, nº 13 - Bairro Cidade Nobre - CEP: 35.162-380	55
Prédio AGE/Juiz de Fora	Rua Chanceler Osvaldo Aranha, 60 – Bairro São Mateus - CEP: 36.025-007	55
Prédio AGE/Montes Claros	Rua Pires e Albuquerque, 513 – Bairro Centro - CEP: 39.400-057	58
Prédio AGE/Muriaé	Avenida Dr. Passos, 101 – Terminal Rodoviário – Bairro Centro - CEP: 36.880-000	10
Prédio AGE/Passos	Rua Dr. José Lemos de Barros, 399 – Bairro Centro - CEP: 37.902-310	20
Prédio AGE/Patos de Minas	Rua Saul Valadares Ribeiro, 58 – Bairro Copacabana -CEP: 38.701-212	20
Prédio AGE/Poços de Caldas	Rua Prefeito Chagas, 305 – salas 901 e 902Centro Empresarial Manhattan – Bairro Centro - CEP: 37.701-010	15
Prédio AGE/Pouso Alegre	Rua Zezito de Carvalho 177 – Bairro Jardim Paraíso - CEP: 37.550-00	20
Prédio AGE/Sete Lagoas	Rua Chichilo Labate, Nº 192, Bairro Jardim Cambuí - CEP:35.700399	20
Prédio AGE/Uberaba	Rua Dr. Silvério José Bernardes, 115 – Bairro Mercês CEP: 38.060-470	40
Prédio AGE/ Uberlândia	Rua : Guatemala nº275 Bairro Tiberi – Uberlândia –MG CEP : 38.405-062	60
Prédio AGE/ Varginha	Rua Delfim Moreira, 381 – Bairro Centro -CEP: 37.002-070	45
TOTAL DE COMPUTADORES		1231

2.2.2. Estimativa do Volume de Serviços

2.2.2.1. Volumetria aproximada de chamados por níveis no período entre maio de maio/2021 abril/2023, sendo: 9662

2.2.3. Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	560	478	551	460	459	435	426	130

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	354	503	502	359	521	338	806	741

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	375	390	317	221	252	510	580	350

2.2.4. Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	400	360	391	330	320	289	310	90

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	280	330	315	280	395	288	609	630

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	250	289	228	190	185	360	420	270

2.2.5. Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	130	95	122	95	100	110	98	25

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	50	100	152	60	98	40	159	72

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	100	79	51	21	51	125	123	65

2.2.6. Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	30	23	38	35	39	36	18	15

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	24	73	35	19	28	10	38	39

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	25	22	36	10	16	25	37	15

2.2.7. Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	560	478	551	460	459	435	426	130

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	354	503	502	359	521	338	806	741

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Total	354	503	502	359	521	338	806	741

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	375	390	317	221	252	510	580	350

2.2.8. Distribuição média dos chamados por horário (curva de ligações) de maio de 2021 a abril de 2023.

BASELINE DAS LIGAÇÕES POR HORA	
HORA	TOTAL
7 as 8	25
8 as 9	30
9 as 10	35
10 as 11	20
11 as 12	10
12 as 13	12
13 as 14	12
14 as 15	20
15 as 16	15
16 as 17	15
17 as 18	12
18 as 19	12

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL**

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL									
Meses	May-21	jun/21	jul/21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	nov/21	Dec-21	jan/22
1º nível	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL									
Meses	Feb-22	mar/22	jan/22	Feb-22	mar/22	Apr-22	May-22	jun/22	jul/22
1º nível	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL									
Meses	Aug-22	Sep-22	Oct-22	nov/22	Dec-22	jan/23	Feb-23	mar/23	Apr-23
1º nível	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos

2.2.9. Os 10 serviços mais demandados (1º, 2º e 3º Nível)

QUANTIDADE DE CHAMADOS										
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	May-21	jun/21	jul/21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	nov/21	Dec-21	jan/22	
Reiniciar senha de rede	150	90	100	120	90	85	92	36	112	
Orientação senha SEI e cadastro	30	50	35	32	20	30	40	10	25	
Excel avançado	50	45	40	45	30	20	15	8	10	
Word	40	42	50	15	5	5	8	2	2	
Configuração de impressoras	10	15	20	10	8	7	8	1	5	
Instalação de certificado digital	10	5	15	12	7	9	12	3	6	
Sistemas PRODEMGE	50	48	60	48	50	35	38	10	25	
SICAF	25	30	45	28	30	25	29	5	15	
Computador não liga	60	20	38	26	28	20	26	4	30	
Expresso MG	135	133	148	124	191	199	158	51	124	
<b>Total</b>	560	478	551	460	459	435	426	130	354	

QUANTIDADE DE CHAMADOS									
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	Feb-22	mar/22	Abril22	Mai/222	Jun/22	Julho22	Agosto22	Setembro/22	Outubro/22
Reiniciar senha de rede	100	80	80	130	120	80	100	45	46
Orientação reiniciar senha SEI e cadastro	30	20	35	40	85	230	150	69	19
Excel	10	25	3	15	15	20	5	2	8
Word	8	10	1	18	19	5	2	1	2
Configuração de impressoras	10	10	12	25	13	10	16	10	12
Instalação de certificado digital	15	10	8	30	12	18	18	8	15
Sistemas PRODEMGE	30	60	30	80	25	35	50	43	25
SICAF	20	30	15	10	20	38	10	28	35
Computador não liga	30	20	12	9	15	15	20	15	10
Expresso MG E-mail	80	120	100	132	140	280	189	101	89
<b>Total</b>	293	385	296	489	464	721	560	322	261

QUANTIDADE DE CHAMADOS									
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	Novembro22	Dezembro 22	Jan/23	Feb-23	mar/23	Apr-23	May-23	Junho/23	julho-23
Reiniciar senha dec rede	69	15	12	40	35	45	35	45	30

QUANTIDADE DE CHAMADOS									
Orientação reiniciar senha SEI	55	35	16	35	48	15	10	8	9
Cadastro SEI Dativos	45	10	20	10	10	18	8	18	28
Excel	10	2	3		3	5	2	3	10
Configuração de impressoras	15	5	6		4	3	4	4	2
Office 365	0	0	89	180	160	90	189	345	187
Outlook	0	0	89	180	160	90	189	345	187
Sicaf	30	5		18	25	10	6	6	9
Sistemas PRODEMGE	45	15	5	12	28	9	7	10	12
Sistema CAP	15	10	6	8	30	6	6	9	5
<b>Total</b>	<b>284</b>	<b>160</b>	<b>246</b>	<b>483</b>	<b>503</b>	<b>291</b>	<b>456</b>	<b>789</b>	<b>479</b>

**Quantidade atual de impressoras**

ÓRGÃO		
Unidade/Município	Endereço	Quantidade de Impressoras
Prédio AGE/MG Belo Horizonte	Avenida Afonso Pena, nº 4000 – Bairro Cruzeiro Cep: 30.130 - 009 Belo Horizonte – MG	63
Prédio AG/MG Belo Horizonte	Rua: Rio de Janeiro 1063 – centro - Belo Horizonte -MG CEP 30.160-043	2
Prédio AGE/BRASÍLIA	(SCS Quadra 1 , Edifício JK, 8ºandar –Brasília –DF CEP: 70.306-900	3
Prédio AGE/DIVINÓPOLIS	Rua João Morato de Faria , nº 145 – Bairro Centro CEP: 35.500-615 Divinópolis MG	5
Prédio AGE/ Governador Valadares	Rua Afonso Pena, 2701 – Bairro Centro CEP: 35.010-000	5
Prédio AGE/Ipatinga	Rua John Kennedy, nº 13 - Bairro Cidade Nobre - CEP: 35.162-380	5
Prédio AGE/Juiz de Fora	Rua Chanceler Osvaldo Aranha, 60 – Bairro São Mateus - CEP: 36.025-007	5
Prédio AGE/Montes Claros	Rua Pires e Albuquerque, 513 – Bairro Centro - CEP: 39.400-057	5
Prédio AGE/Muriae	Avenida Dr. Passos, 101 – Terminal Rodoviário – Bairro Centro - CEP: 36.880-000	2
Prédio AGE/Passos	Rua Dr. José Lemos de Barros, 399 – Bairro Centro - CEP: 37.902-310	3
Prédio AGE/Patos de Minas	Rua Saul Valadares Ribeiro, 58 – Bairro Copacabana -CEP: 38.701-212	3
Prédio AGE/Poços de Caldas	Rua Prefeito Chagas, 305 – salas 901 e 902 Centro Empresarial Manhattan – Bairro Centro - CEP: 37.701-010	2
Prédio AGE/Pouso Alegre	Rua Zezito de Carvalho 177 – Bairro Jardim Paraíso - CEP: 37.550-00	2
Prédio AGE/Sete Lagoas	Rua Chichilo Labate, Nº 192, Bairro Jardim Cambuí - CEP:35.700399	3
Prédio AGE/Uberaba	Rua Dr. Silvério José Bernardes, 115 – Bairro Mercês CEP: 38.060-470	6
Prédio AGE/ Uberlândia	Rua : Guatemala nº275 Bairro Tibery – Uberlândia –MG CEP : 38.405-062	8
Prédio AGE/ Varginha	Rua Delfim Moreira, 381 – Bairro Centro -CEP: 37.002-070	6

2.2.10. Principais softwares instalados no órgão em relação ao total do parque:

Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2000	0
Microsoft Office 2003	0
Microsoft Office 2007	0
Microsoft Office 2010	
Microsoft Office 2013	
Microsoft Office 2016	
Microsoft Office 2019	
Microsoft Office 2021	
Microsoft Office 365	1200
<b>TOTAL</b>	<b>1200</b>

Software	% instalado no Parque da CA
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 10	900
Microsoft Windows 11	0
Microsoft Windows 7	300
Microsoft Windows 8	0
Microsoft Windows Server 2012	36
Microsoft Windows Server 2016	0
<b>TOTAL</b>	<b>1200</b>
Navegador Internet	
Google Chrome	1200

Software	% instalado no Parque da CA
Mozilla Firefox	1200
OUTROS	TOTAL DE 1200 COMPUTADORES INSTALADOS OS NAVEGADORES ACIMA

Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2003	0
Microsoft Office 2007	
Microsoft Office 2010	0
Microsoft Office 2013	
Microsoft Office 2016	0
Microsoft Office 365	1200
TOTAL	1 200
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 7	300
Microsoft Windows 8	0
Microsoft Windows 10	900
TOTAL	1200
Navegador Internet	
Firefox	1200
Chrome	1200
OUTROS	1200

2.2.11. Tempo Médio de Atendimento de 1º Nível:

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO						
Meses	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22
1º nível	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO						
Meses	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23
1º nível	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos

### 3. DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

3.1. A Superintendência de Tecnologia da Informação é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

3.2. O Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais possui um parque tecnológico contando com mais de 4.124 estações de trabalho (computadores).

#### 3.2.1. Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela

Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS	Unidade de Aquisição	(A)Quantidade real de Itens de Configuração
1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade(itens de configuração)	1620
2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade(itens de configuração)	
3	82341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade(itens de configuração)	2504
4	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DASEMANA	Unidade(itens de configuração)	

#### 3.2.1. Ambiente Tecnológico

Unidade/Município	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Belo Horizonte	1620
Interior	2504

#### 3.2.2. Estimativa do Volume de Serviços

Volumetria aproximada de chamados por níveis no período entre maio/21 à abril/2023, sendo:

#### 3.2.3. Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis



Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	1255	953	1093	1283	1005	1078	912	638

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	893	988	1368	1100	1540	1383	1212	1413

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	1229	1015	874	661	1312	1051	1410	1229

#### 3.2.4. Quantitativo de Chamados Encerrados total

Quantitativo de Chamados Encerrados								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	1253	1099	1165	1367	999	1155	1023	741

Quantitativo de Chamados Encerrados								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	850	1084	1292	1115	1522	1358	1352	1407

Quantitativo de Chamados Encerrados								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	1263	960	993	690	1127	1106	1443	1270

#### 3.2.5. Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total								

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total								

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total								

#### 3.2.6. Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total								

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total								

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total								

#### 3.2.7. Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Email	8	6	6	4	2	11	6	5
Phone	282	220	311	374	229	228	158	130
Web	899	834	797	937	731	870	844	587
Outros	64	39	51	52	37	46	15	19

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Email	4	1	6	2	9	5	4	9
Phone	222	178	194	171	375	222	215	250
Web	598	855	1064	925	1106	1097	1102	1107
Outros	26	50	29	17	32	34	31	43

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Email	5	4	4	2	5	1	7	13
Phone	209	125	178	129	169	77	148	163
Web	1019	805	796	531	928	1011	1252	1072
Outros	30	28	20	28	29	24	48	36

3.2.8. Distribuição média dos chamados por horário (curva de ligações) de maio de 2021 a abril de 2023.

BASELINE DAS LIGAÇÕES POR HORA	
HORA	TOTAL
7 as 8	1
8 as 9	2
9 as 10	4
10 as 11	5
11 as 12	5
12 as 13	3
13 as 14	4
14 as 15	5
15 as 16	6
16 as 17	5
17 as 18	2
18 as 19	1

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL									
Meses	May-21	jun/21	jul/21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	nov/21	Dec-21	jan/22
1º nível									

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL									
Meses	Feb-22	mar/22	jan/22	Feb-22	mar/22	Apr-22	May-22	jun/22	jul/22
1º nível									

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL									
Meses	Aug-22	Sep-22	Oct-22	nov/22	Dec-22	jan/23	Feb-23	mar/23	Apr-23
1º nível									

3.2.9. Os 10 serviços mais demandados (1º, 2º e 3º Nível)

QUANTIDADE DE CHAMADOS									
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	May-21	jun/21	jul/21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	nov/21	Dec-21	jan/22
PJE – Assinatura	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
TJMG									
WA Bussines (Config/Atualiz)	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Sistema WEB Gerais	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Impressora	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Microsoft Office	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Gestão de Acessos	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%
Manutenção/ Ativação de pontos de rede/voz	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Conexão com Internet	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Formatação e Config de Micros e Notebook's	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Outros	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
<b>Total</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

QUANTIDADE DE CHAMADOS									
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	Feb-22	mar/22	jan/22	Feb-22	mar/22	Apr-22	May-22	jun/22	jul/22

QUANTIDADE DE CHAMADOS									
PJE – Assinatura TJMG	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
WA Bussines (Config/Atualiz)	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Sistema WEB Gerais	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Impressora	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Microsoft Office	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Gestão de Acessos	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%
Manutenção/ Ativação de pontos de rede/voz	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Conexão com Internet	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Formatação e Config de Micros e Notebook's	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Outros	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

QUANTIDADE DE CHAMADOS									
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	Aug-22	Sep-22	Out/22	nov/22	Dec-22	jan/23	Feb-23	mar/23	Apr-23
PJE – Assinatura TJMG	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
WA Bussines (Config/Atualiz)	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Sistema WEB Gerais	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Impressora	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Microsoft Office	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%
Gestão de Acessos	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%
Manutenção/	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%

Ativação de pontos de rede/voz									
Conexão com Internet	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Formatação e Config de Micros e Notebook's	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%
Outros	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	40%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

3.2.10. Quantidade atual de impressoras

Unidade/Município	Quantidade de Impressoras
Belo Horizonte/Interior	956

3.2.11. Principais softwares instalados no órgão em relação ao total do parque:

Software	% instalado no Parque da CA
<b>Microsoft Office</b>	
Microsoft Office 2007	52
Microsoft Office 2010	1913
Microsoft Office 2013	14
Microsoft Office 2016	365
Microsoft Office 2019	476
Microsoft Office 2021	179
Microsoft Office 365	1125
<b>TOTAL</b>	<b>4124</b>
<b>Sistema Operacional</b>	
Microsoft Windows 10	3500
Microsoft Windows 11	

Software	% instalado no Parque da CA
<b>Sistema Operacional</b>	
Microsoft Windows 7	624
TOTAL	
<b>Navegador Internet</b>	
Google Chrome	4124
Mozilla Firefox	4124
OUTROS	

#### 4. FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS

4.1. O Departamento de Tecnologia da informação e Comunicação é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

4.2. A Fapemig possui um parque tecnológico contando com mais de 400 (Quatrocentas) estações de trabalho (computadores).

##### 4.2.1. Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela FAPEMIG

Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS	Unidade de Aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração
1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	400
2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade (itens de configuração)	100
3	82341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	0
4	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	Unidade (itens de configuração)	0

##### 4.2.2. Ambiente Tecnológico

Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Prédio FAPEMIG/ Belo Horizonte	Av. . José Cândido da Silveira, 1500 - Horto Florestal, Belo Horizonte - MG, 31035-536	400

##### 4.2.3. Estimativa do Volume de Serviços

Volumetria aproximada de chamados por níveis no período entre maio de maio/2021 abril/2023, sendo:

##### 4.2.4. Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	241	225	236	254	216	223	230	211

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	162	165	195	198	210	220	231	252

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	273	234	256	198	231	241	230	265

##### 4.2.5. Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Total	89	83	87	94	80	83	85	78

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	60	61	72	73	78	81	85	93

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	101	87	95	73	85	89	85	98

#### Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	140	131	136	147	125	129	133	122

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	94	96	113	115	122	128	134	146

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	158	1366	148	115	134	140	133	154

#### Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	12	11	12	13	11	11	12	11

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	8	8	10	10	11	11	12	13

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	14	12	13	10	12	12	12	13

#### 4.2.6. Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)

Até Dezembro de 2022 tínhamos somente o canal de atendimento via telefone para abertura de chamado. A partir de Janeiro de 2023 implantamos o ChatBot.

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)				
Meses	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Telefone/SDM	173	143	70	72
ChatBot	58	98	160	193

4.2.7. **Distribuição média dos chamados por horário (curva de ligações) de Outubro de 2022 a abril de 2023.**

BASELINE DAS LIGAÇÕES POR HORA
Dado não mensurado

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL**

Dado só pôde ser mensurado após Outubro de 2022

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL							
Meses	Oct-22	nov/22	Dec-22	jan/23	Feb-23	mar/23	Apr-23
1º nível	15min	15min	18min	10min	10min	15min	13min
2º nível	45min	40min	55min	50min	35min	40min	45min
3º nível	3Hrs	3Hrs	5Hrs	3Hrs	3Hrs	4Hrs	5Hrs

4.2.8. **Os serviços mais demandados (1º, 2º e 3 Nível) Dados disponíveis após Outubro de 2022**

QUANTIDADE DE CHAMADOS							
SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	Out/22	nov/22	Dec-22	jan/23	Feb-23	mar/23	Apr-23
Configuração de Office 360	35	40	55	29	32	33	41
Mudança de estação de computadores	25	13	23	19	55	52	61
Configuração de VPN	12	15	10	35	33	48	56
Impressoras	42	44	23	16	42	40	41
Reset de Senha	21	20	15	19	18	20	23

4.2.9. **Quantidade atual de impressoras**

ÓRGÃO		
Unidade/Município	Endereço	Quantidade de Impressoras
Prédio FAPEMIG/ Belo Horizonte	Av. José Cândido da Silveira, 1500 - Horto Florestal, Belo Horizonte - MG, 31035-536	13

4.2.10. **Principais softwares instalados no órgão em relação ao total do parque:**

Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 365	100%
TOTAL	
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 10	100%
TOTAL	
Navegador Internet	
Google Chrome	100%
Mozilla Firefox	100%
Edge	100%
OUTROS	
Software	% instalado no Parque

**5. ESCOLA DE SAÚDE PÚBLICA DE MINAS GERAIS**

5.1. A GTI é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

5.4. A ESP-MG possui um parque tecnológico contando com mais de 260 estações de trabalho (computadores).

5.6.1. **Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela Escola de Saúde Pública**

Lote	Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS	Unidade de Aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração
	1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	277

1 Lote	Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS	Unidade de Aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração
	2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade (itens de configuração)	30

5.6.4. Ambiente Tecnológico

ÓRGÃO		
Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Prédio Sede/Belo Horizonte	Av. Augusto de Lima, nº 2061 - Belo Horizonte- CEP: 30.190-009	254
Prédio Geraldo Campos Valadão/ Belo Horizonte	Rua Uberaba, nº 780 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30.180-080	23

5.6.7. Estimativa do Volume de Serviços

5.6.9.1. Volumetria aproximada de chamados por níveis no período entre maio/2021 e abril/2023, sendo:

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis																								
Meses	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dec-21	Jan-22	Feb-22	Mar-22	Apr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Apr-23
Total	43	58	36	35	37	61	52	67	32	46	39	57	53	65	26	37	75	85	48	73	29	64	54	39

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível																								
Meses	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dec-21	Jan-22	Feb-22	Mar-22	Apr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Apr-23
Total	35	25	22	25	17	25	19	30	28	38	28	30	36	34	18	30	39	44	26	36	16	32	31	23

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível																								
Meses	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dec-21	Jan-22	Feb-22	Mar-22	Apr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Apr-23
Total	8	33	13	10	19	36	31	32	4	6	10	23	16	30	6	6	33	40	18	33	12	28	23	14

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível																								
Meses	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dec-21	Jan-22	Feb-22	Mar-22	Apr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Apr-23
Incidente	0	0	1	0	0	0	1	3	0	1	1	2	0	1	1	0	1	0	1	2	0	2	0	1
Solicitação	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	2	1	0	1	1	2	1	3	2	1	2	0	1
Total	0	0	1	0	1	0	2	5	0	2	1	4	1	1	2	1	3	1	4	4	1	4	0	2

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)																								
Meses	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dec-21	Jan-22	Feb-22	Mar-22	Apr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Apr-23
EMAIL	26	37	22	20	19	30	26	34	16	24	28	27	27	31	12	24	37	42	23	36	15	32	31	16
TELEFONE	11	14	11	12	16	26	23	24	14	20	6	23	21	30	8	12	36	40	20	30	12	30	20	15
CHAT BOT	3	4	3	2	1	3	2	6	1	2	3	4	3	2	3	1	1	2	3	4	1	2	2	4
ASSYSTNET	3	3	0	1	1	2	1	3	1	0	2	3	2	2	3	0	1	1	2	3	1	0	1	4

5.6.10. Distribuição média dos chamados por horário (curva de ligações) de maio/2021 a abril/2023.

BASELINE DAS LIGAÇÕES POR HORA	
HORA	TOTAL
7 as 8	3
8 as 9	8
9 as 10	15
10 as 11	16
11 as 12	9
12 as 13	5
13 as 14	8
14 as 15	9
15 as 16	9
16 as 17	2
17 as 18	2
18 as 19	0

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL																								
Meses	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dec-21	Jan-22	Feb-22	Mar-22	Apr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Apr-23

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL**

1º nível	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	2 Horas	1 Hora	1 Hora	1 Hora	2 Horas	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora	2 Horas	2 Horas	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora
----------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	--------	--------	--------	---------	--------	--------	--------	--------	---------	---------	--------	--------	--------	--------

5.6.13. **Os 10 serviços mais demandados (1º, 2º e 3 Nível)**

**QUANTIDADE DE CHAMADOS**

10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	May-21	Jun-21	Jul-21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	Nov-21	Dec-21	Jan-22	Feb-22	Mar-22	Apr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Aug-22	Sep-22	Oct-22	Nov-22	Dec-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Apr-23	total
VPN	12	14	14	11	12	25	21	31	14	22	18	23	19	23	8	12	23	25	12	25	7	25	14	11	421
Mapeamento de rede	9	8	3	5	3	4	11	8	2	7	6	4	6	1	2	3	12	13	8	8	3	7	2	3	138
Instalação de software	5	6	4	4	4	7	3	7	2	6	3	3	4	14	2	4	5	4	4	7	3	4	5	3	113
Criação de máquina virtual	2	3	1	2	6	8	3	0	1	1	2	2	4	12	1	4	3	3	3	1	0	1	5	1	69
Instalação de sistema operacional Linux ou Windows	2	0	0	3	2	4	0	2	1	1	1	6	0	6	0	2	2	7	0	3	1	8	8	0	59
Backup de computador	0	1	2	1	3	1	0	3	0	0	0	1	1	3	3	1	2	7	1	6	3	3	6	7	55
Instalação de impressora	2	4	5	0	1	0	2	5	3	0	2	0	4	3	4	0	9	8	4	4	1	5	3	5	74
Problemas de acesso ao domínio	6	10	4	2	0	1	4	7	4	3	4	10	5	0	3	5	10	3	5	4	2	2	4	2	100
Substituição de máquina	1	5	2	4	0	4	6	0	3	0	1	4	6	1	0	3	3	3	7	7	4	3	0	4	71
Configuração dos setores de trabalho para acesso aos computadores e telefone	4	7	1	3	6	7	2	4	2	6	2	4	4	2	3	3	6	12	4	8	5	6	7	3	111
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>58</b>	<b>36</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>61</b>	<b>52</b>	<b>67</b>	<b>32</b>	<b>46</b>	<b>39</b>	<b>57</b>	<b>53</b>	<b>65</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>75</b>	<b>85</b>	<b>48</b>	<b>73</b>	<b>29</b>	<b>64</b>	<b>54</b>	<b>39</b>	<b>1211</b>

5.6.16. **Quantidade atual de impressoras**

ÓRGÃO		
Unidade/Município	Endereço	Quantidade de Impressoras
Prédio Sede/Belo Horizonte	Av. Augusto de Lima, nº 2061 - Belo Horizonte- CEP: 30.190-009	3
Prédio Geraldo Campos Valadão/ Belo Horizonte	Rua Uberaba, nº 780 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30.180-080	3

5.6.19. **Principais softwares instalados na ESP-MG em relação ao total do parque:**

Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2000	0%
Microsoft Office 2003	0%
Microsoft Office 2007	0%
Microsoft Office 2010	0%
Microsoft Office 2013	0%
Microsoft Office 2016	0%
Microsoft Office 2019	0%
Microsoft Office 2021	95%
Microsoft Office 365	0%
<b>TOTAL</b>	<b>95%</b>
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 10	90%
Microsoft Windows 11	5%
Microsoft Windows 7	1%
Microsoft Windows 8	0%
Microsoft Windows Server 2012	1%
Microsoft Windows Server 2016	0%
<b>TOTAL</b>	<b>97%</b>
Navegador Internet	
Google Chrome	100%
Mozilla Firefox	100%
<b>OUTROS</b>	<b>1%</b>
Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2003	0%
Microsoft Office 2007	0%
Microsoft Office 2010	0%
Microsoft Office 2013	0%
Microsoft Office 2016	0%
<b>TOTAL</b>	<b>0%</b>



Software	% instalado no Parque da CA
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 7	1%
Microsoft Windows 8	0%
Microsoft Windows 10	95%
TOTAL	96%
Navegador Internet	
Firefox	100%
Chrome	100%
OUTROS	2%

5.6.22. **Tempo Médio de Atendimento de 1º Nível:**

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO												
Meses	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23
1º nível	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora	2 Horas	2 Horas	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora	1 Hora	2 Horas

**6. FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

6.1. A Coordenação de Suporte e Manutenção de Recursos TIC da FHEMIG é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

6.4. A FHEMIG possui um parque tecnológico contando com mais de 4.000(quatro mil) estações de trabalho (computadores).

6.6.1. **Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela FHEMIG**

Lote	Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS	Unidade de Aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração
1	1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade(itens de configuração)	3847
	2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade(itens de configuração)	5849
	3	82341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade(itens de configuração)	2550
	4	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	Unidade(itens de configuração)	2550

6.6.4. **Ambiente Tecnológico**

6.6.6.1. Para esse Termo de Adesão, a FHEMIG considera como Item de Configuração a ser faturado e contabilizado os seguintes itens: usuários cadastrados no AD, microcomputadores, notebooks, impressoras, nobreaks, videoconferência, aparelho de celular corporativo, equipamentos de rede e equipamentos de telefonia.

ÓRGÃO			
Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)	Ativos de Rede, impressoras, nobreaks e telefonia
Administração Central - Cidade Administrativa	Cidade Administrativa - Rod. Papa João Paulo II, 4001 - Serra Verde, Belo Horizonte - MG, 31630-900 - 13º Andar - Prédio Gerais	871	499
UNIDADE ADMINISTRATIVA SANTA EFIGÊNIA-CASE	Alameda Vereador Álvaro Celso, 100 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.150-260	55	17
MG Transplantes	Alameda Vereador Álvaro Celso, 100 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.150-260 2º andar	45	
Central de Veículos	Rua Expedicionário Nilo Seabra, 519 - Santa Efigênia	12	
Central de Distribuição	RUA BARBOSA LIMA, 245 - B. INDUSTRIAL - CONTAGEM	35	
Creche (HGV)	Rua Conde Pereira Carneiro, 364 - Gameleira / Belo Horizonte - MG CEP 30.510-010	6	
CEPAI - Centro Psíquico da Adolescência e da Infância	Rua Padre Marinho, 150 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.140-040	103	27
CHPB - Centro Hospitalar Psiquiátrico de Barbacena	Praça Presidente Eurico Gaspar Dutra, 374 - Grogotó / Barbacena - MG CEP 36.202-376	160	252
CMT - Centro Mineiro de Toxicomania	Alameda Ezequiel Dias, 365 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.130-110	81	31
CSPD - Casa de Saúde Padre Damião	Rodovia Ubá Juiz de Fora - KM 6 Ubá CEP 36.500-000	138	179
CSSFA - Casa de Saúde São Francisco de Assis	Fazenda da Lagoa - Bambuí / MG CEP 38.900-000	95	118
CSSFE - Casa de Saúde Santa Fé	Rua Nossa Senhora do Monte Calvário, 577 / Três Corações - MG CEP 37.410-000	184	247
CSSI-CASA DE SAUDE SANTA IZABEL	RUA OLAVO BILAC, 113, CITROLÂNDIA, BETIM / MG - CEP.: 32641-302	173	225
HAC - Hospital Alberto Cavalcanti	Rua Camilo de Brito, 636 - Padre Eustáquio / Belo Horizonte - MG CEP 30.730-540	328	87
HCM - Hospital Cristiano Machado	Rua Santana, 600 - Roças Grandes / Sabará - MG CEP 34.545-790	165	58
HEM - HOSPITAL EDUARDO DE MENEZES	Av. Dr. Cristiano Rezende, 2213 - Barreiro de Cima / Belo Horizonte - MG CEP 30.622-020	300	54
HIJPII - Hospital Infantil João Paulo II	Alameda Ezequiel Dias, 345 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.130-110	380	119
HJK - Hospital Júlia Kubitschek	Av. Dr. Cristiano Rezende, 2745 - Milionários / Belo Horizonte - MG CEP 30.620-470	525	210
HJXXIII - Hospital João XXIII	Av. Professor Alfredo Balena, 400 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.130-100	607	167
HMAL - Hospital Maria Amélia Lins	Rua dos Otoni, 772 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.150-270	124	45
HRAD - Hospital Regional Antônio Dias	Rua Major Gote, 1231 - Centro / Patos de Minas - MG CEP 38.700-001	283	359
HRB - Hospital Regional de Barbacena Dr. José Américo	Av. 14 de Agosto, s/nº - Floresta / Barbacena - MG CEP 36.202-850	243	325
HRJP - Hospital Regional Dr. João Penido	RUA MARIA FREGUGLIA DA SILVA, 1 - BAIRRO GRAMA / Juiz de Fora - MG CEP 36.048-410	389	512
IRS - Instituto Raul Soares	Av. do Contorno, 3017 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP30.110-080	200	43
MOV - Maternidade Odete Valadares	Av. do Contorno, 9494 - Barro Preto / Belo Horizonte - MG CEP 30.110-130	347	115
	Total	5.849	3847

6.6.9. **Estimativa do Volume de Serviços**

6.6.11.1. Volumetria aproximada de chamados por níveis no período entre maio de Julho/22 Julho/2023, sendo:

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis														
Meses	Jul-22	Ago-22	Set-22	Out-22	Nov-22	Dez-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	Mai-23	Jun-23	Jul-23	Total
Total	1194	1382	1332	1313	1399	1569	1442	1469	1257	1370	1344	1550	1372	17.993

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível														
Meses	Jul-22	Ago-22	Set-22	Out-22	Nov-22	Dez-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	Mai-23	Jun-23	Jul-23	Total
Total	339	318	363	333	309	339	1140	1272	1143	738	1080	1041	942	9357

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível														
Meses	Jul-22	Ago-22	Set-22	Out-22	Nov-22	Dez-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	Mai-23	Jun-23	Jul-23	Total
Total	226	212	242	222	206	226	720	808	762	492	720	694	628	6238

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível														
Meses	Jul-22	Ago-22	Set-22	Out-22	Nov-22	Dez-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	Mai-23	Jun-23	Jul-23	Total
Incidente	1194	1382	1332	1313	1399	1569	1442	1469	1257	1370	1344	1550	1372	17.993
Solicitação														
Total														17993

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)														
Meses	Jul-22	Ago-22	Set-22	Out-22	Nov-22	Dez-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	Mai-23	Jun-23	Jul-23	Total
EMAIL	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3600
TELEFONE	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	11000	132000
CHAT BOT														
ASSYSTNET	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	384

6.6.12. **Distribuição média dos chamados por horário (curva de ligações) de julho de 2022 a julho de 2023.**

BASELINE DAS LIGAÇÕES POR HORA	
HORA	TOTAL
7 as 8	40
8 as 9	160
9 as 10	160
10 as 11	240
11 as 12	240
12 as 13	80
13 as 14	200
14 as 15	200
15 as 16	200
16 as 17	100
17 as 18	50
18 as 19	50

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL													
Meses	Jul-22	Ago-22	Set-22	Out-22	Nov-22	Dez-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	Mai-23	Jun-23	Jul-23
1º nível	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

6.6.15. **Os 10 serviços mais demandados (1º, 2º e 3 Nível)**

QUANTIDADE DE CHAMADOS														
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	Jul-22	Ago-22	Set-22	Out-22	Nov-22	Dez-22	Jan-23	Feb-23	Mar-23	Abr-23	Mai-23	Jun-23	Jul-23	total
Reset de senha	134,1	115,7	107,8	125,3	100,2	102,5	123	106,92	124,2	127,8	146,2	152,6	153	1619
Configuração de Outlook	14,9	12,86	11,98	13,92	11,13	11,39	13,67	11,88	13,8	14,2	16,24	16,96	17	179,9
Solicitação de mais um monitor	223,5	192,9	179,7	208,8	167	170,9	205,1	178,2	207	213	243,6	254,4	255	2699
Substituição de computador	74,5	64,3	59,9	69,6	55,65	56,95	68,35	59,4	69	71	81,2	84,8	85	899,7
troca de estação de trabalho	372,5	321,5	299,5	348	278,3	284,8	341,8	297	345	355	406	424	425	4498
Problema no ponto de rede	29,8	25,72	23,96	27,84	22,26	22,78	27,34	23,76	27,6	28,4	32,48	33,92	34	359,9
Manutenção(troca de peças e formatação)	14,9	12,86	11,98	13,92	11,13	11,39	13,67	11,88	13,8	14,2	16,24	16,96	17	179,9
Acesso a pastas	149	128,6	119,8	139,2	111,3	113,9	136,7	118,8	138	142	162,4	169,6	170	1799
Associação de e-mail	298	257,2	239,6	278,4	222,6	227,8	273,4	237,6	276	284	324,8	339,2	340	3599
Problema no acesso remoto	149	128,6	119,8	139,2	111,3	113,9	136,7	118,8	138	142	162,4	169,6	170	1799
Orientações	29,8	25,72	23,96	27,84	22,26	22,78	27,34	23,76	27,6	28,4	32,48	33,92	34	359,9
TOTAL	1490	1286	1198	1392	1113	1139	1367	1188	1380	1420	1624	1696	1700	17993

FHEMIG		
Unidade/Município	Endereço	Quantidade de Impressoras
Administração Central - Cidade Administrativa	Cidade Administrativa - Rod. Papa João Paulo II, 4001 - Serra Verde, Belo Horizonte - MG, 31630-900 - 13º Andar - Prédio Gerais	2
UNIDADE ADMINISTRATIVA SANTA EFIGÊNIA-CASE	Alameda Vereador Álvaro Celso, 100 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.150-260	11
MG Transplantes	Alameda Vereador Álvaro Celso, 100 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.150-260 2º andar	2
OPO VALE DO AÇO-MGTransplantes	Rua Jacarandá, 658, Bairro Horto, Ipatinga/MG, CEP 35160-304	1
OPO LESTE-MGTransplantes	Rua Teófilo Otoni, 361, Bairro Centro, Governador Valadares, CEP 35020-600	1
OPO ZONA DA MATA-MGTransplantes	Av. Barão do Rio Branco, 3.535, Bairro Passos, Juiz de Fora/MG, CEP 36021-630	1
OPO SUL-MGTransplantes	R. Comendador José Garcia, 777, Bairro Centro, Pouso Alegre/MG, CEP 37550-000	1
OPO OESTE-MGTransplantes	Rua Felisberto Carrejo, 124, Bairro Tabajaras, Uberlândia/MG, CEP 38400-204	1
OPO NORTE-MGTransplantes	R. Urbino Viana, 640, Bairro Centro, Montes Claros, CEP 39400-087	1
Central de Veículos	Rua Expedicionário Nilo Seabra, 519 - Santa Efigênia	1
Central de Distribuição	RUA BARBOSA LIMA, 245 - B. INDUSTRIAL - CONTAGEM	2
Creche (HGV)	Rua Conde Pereira Carneiro, 364 - Gameleira / Belo Horizonte - MG CEP 30.510-010	1
CEPAI - Centro Psíquico da Adolescência e da Infância	Rua Padre Marinho, 150 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.140-040	13
CHPB - Centro Hospitalar Psiquiátrico de Barbacena	Praça Presidente Eurico Gaspar Dutra, 374 - Grogotó / Barbacena - MG CEP 36.202-376	13
CMT - Centro Mineiro de Toxicomania	Alameda Ezequiel Dias, 365 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.130-110	8
CSPD - Casa de Saúde Padre Damião	Rodovia Ubá Juiz de Fora - KM 6 Ubá CEP 36.500-000	18
CSSFA - Casa de Saúde São Francisco de Assis	Fazenda da Lagoa - Bambuí / MG CEP 38.900-000	23
CSSFE - Casa de Saúde Santa Fé	Rua Nossa Senhora do Monte Calvário, 577 / Três Corações - MG CEP 37.410-000	17
CSSI-CASA DE SAUDE SANTA IZABEL	RUA OLAVO BILAC, 113, CITROLÂNDIA, BETIM / MG - CEP.: 32641-302	21
HAC - Hospital Alberto Cavalcanti	Rua Camilo de Brito, 636 - Padre Eustáquio / Belo Horizonte - MG CEP 30.730-540	44
HCM - Hospital Cristiano Machado	Rua Santana, 600 - Roças Grandes / Sabará - MG CEP 34.545-790	15
HEM - HOSPITAL EDUARDO DE MENEZES	Av. Dr. Cristiano Rezende, 2213 - Barreiro de Cima / Belo Horizonte - MG CEP 30.622-020	55
HIJPII - Hospital Infantil João Paulo II	Alameda Ezequiel Dias, 345 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.130-110	53
HJK - Hospital Júlia Kubitschek	Av. Dr. Cristiano Rezende, 2745 - Milionários / Belo Horizonte - MG CEP 30.620-470	74
HJXXIII - Hospital João XXIII	Av. Professor Alfredo Balena, 400 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.130-100	75
HMAL- Hospital Maria Amélia Lins	Rua dos Otoni, 772 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.150-270	16
HRAD - Hospital Regional Antônio Dias	Rua Major Gote, 1231 - Centro / Patos de Minas - MG CEP 38.700-001	32
HRB - Hospital Regional de Barbacena Dr. José Américo	Av. 14 de Agosto, s/nº - Floresta / Barbacena - MG CEP 36.202-850	18
HRJP - Hospital Regional Dr. João Penido	RUA MARIA FREGUGLIA DA SILVA, 1 - BAIRRO GRAMA / Juiz de Fora - MG CEP 36.048-410	29
IRS - Instituto Raul Soares	Av. do Contorno, 3017 - Santa Efigênia / Belo Horizonte - MG CEP 30.110-080	16
MOV - Maternidade Odete Valadares	Av. do Contorno, 9494 - Barro Preto / Belo Horizonte - MG CEP 30.110-130	51
Total		616

## 6.6.21. Principais softwares instalados na FHEMIG em relação ao total do parque:

Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2000	
Microsoft Office 2003	
Microsoft Office 2007	
Microsoft Office 2010	
Microsoft Office 2013	18
Microsoft Office 2016	297
Microsoft Office 2019	4
Microsoft Office 2021	
Microsoft Office 365	
TOTAL	319
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 10	477
Microsoft Windows 11	
Microsoft Windows 7	23
Microsoft Windows 8	
Microsoft Windows Server 2012	
Microsoft Windows Server 2016	
TOTAL	500
Navegador Internet	
Google Chrome	500
Mozilla Firefox	
OUTROS	500
Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2003	
Microsoft Office 2007	
Microsoft Office 2010	40
Microsoft Office 2013	80
Microsoft Office 2016	895

Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office 2021	507
TOTAL	1522
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 7	1000
Microsoft Windows 8	
Microsoft Windows 10	3000
TOTAL	4000
Navegador Internet	
Firefox	4000
Chrome	4000
OUTROS	4000

6.6.24. **Tempo Médio de Atendimento de 1º Nível:**

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO												
Meses	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23
1º nível	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

**7. DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DE MINAS GERAIS, DER-MG**

- 7.1. A DF/GTI é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.  
7.2. O DER-MG possui um parque tecnológico contando com mais de 1900 (mil e trezentas) estações de trabalho (computadores).

7.2.1. **Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela \_\_\_\_\_**

Item	Código SIAD	Descrição do item CATMAS
1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN
2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)
3	82341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN
4	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA

7.2.2. **Ambiente Tecnológico**

Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Prédio A/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	250
Prédio B/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	800
Prédio C/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	50
Prédio D/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	50
Prédio I/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	50

7.2.3. **Estimativa do Volume de Serviços**

Volumetria aproximada de chamados por níveis no período entre **junho e julho/2023 (até dia 21)**, sendo:

7.2.4. **Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis**

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	384	444	449	566	498	560	654	507

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	594	827	910	579	914	683	611	738

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	578	694	655	583	668	794	1095	978

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	mai/23	jun/23	jul/23					
Total	700	1089	675					

7.2.5. Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	47	45	54	91	80	84	144	92

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	107	100	228	116	211	158	135	163

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	145	181	158	152	141	183	241	235

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	mai/23	jun/23	jul/23					
Total	140	197	162					

7.2.6. Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	81	111	122	142	125	152	151	132

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	161	224	219	134	238	171	141	148

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	133	160	118	105	134	175	263	265

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	mai/23	jun/23	jul/23					
Total	182	327	142					

7.2.7. Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	258	289	265	334	294	325	360	284

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	327	522	465	331	467	335	337	325

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	289	417	315	350	321	429	559	558

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	mai/23	jun/23	jul/23					
Total	364	534	318					

7.2.8. Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Telefone	346	377	391	487	408	420	425	319
WEB	12	53	49	62	50	84	170	127
Outros (Email, WhatsApp)	27	13	9	17	40	56	59	61
Total	384	444	449	566	498	560	654	507

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Telefone	356	455	510	301	457	396	312	399
WEB	178	298	309	220	384	253	244	288
Outros (Email, WhatsApp)	59	74	91	58	73	34	55	52
Total	594	827	910	579	914	683	611	738

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Telefone	306	361	360	292	347	405	558	489
WEB	225	264	262	257	267	333	438	391
Outros (Email, WhatsApp)	46	69	33	35	53	56	99	78
Total	578	694	655	583	668	794	1095	978

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	mai/23	jun/23	jul/23					
Telefone	343	501	277					
WEB	287	534	344					
Outros (Email, WhatsApp)	70	54	54					
Total	700	1089	675					

7.2.9. **Quantidade atual de impressoras**

ÓRGÃO DER-MG		
Unidade/Município	Endereço	Quantidade de Impressoras
Prédio A/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	17
Prédio B/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	42
Prédio C/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	1
Prédio D/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	7
Prédio I/ Belo Horizonte	Av dos Andradas, nº 1120 - Belo Horizonte/MG - CEP: 30120-016	2

8. **FUNDAÇÃO CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE MG**

8.1. A **Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação** da **Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Minas Gerais - Hemominas** é responsável por prover e sustentar o conjunto de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

8.2. A HEMOMINAS possui um parque tecnológico contando com mais de 2000 (duas mil) estações de trabalho (computadores).

8.2.1. **Quantitativo de ICs reais x Quantitativo de Adesão no Sistema de Registro de Preços pela Hemominas.**

Item	Código SIAD	Descrição do item CATIMAS	Unidade de aquisição	(A) Quantidade real de Itens de Configuração	(B) Quantidade de meses a serem faturados *	(C) Quantidade total de Itens de Configuração contratados pelo período (A x B)
1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)	400	28	11.200
2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE BELO HORIZONTE, 24 HORAS (24x7)	Unidade (itens de configuração)	400	28	11.200
3	82341	1 ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS ÚTEIS PARA O INTERIOR DO ESTADO DE MG, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00M	Unidade (itens de configuração)	1.000	28	28.000
4	82457	7 ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	Unidade (itens de configuração)	1.000	28	28.000

8.2.2. **Ambiente Tecnológico**

Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Além Paraíba	Rua Felizarda Esquerdo, 45 – Bairro: Ilha Recreio – CEP: 36660-00	37
Betim	Rua Salvador Gonçalves Diniz, 191 - Bairro: Jardim Brasília - Cep: 32.671-578	53
Belo Horizonte	Rua Grão Pará, 882, Santa Efigênia, CEP: 30130-060	458
Belo Horizonte	Av. Cristiano Machado, 11.833 – loja 4002B – Bairro: Vila Clóris – CEP:31.744-007	30
Belo Horizonte	Rua Alameda Ezequiel Dias, 321 - Bairro: Santa Efigênia - Cep: 30130110	482
Belo Horizonte	Av. Dr. Cristiano Rezende, 2505 - Bairro: Araguaia - Cep: 30.620-470	51
Contagem	Rua Simão Antônio, 149, Bairro: Cincão, Galpão Número 01 – Modulo 02 – CEP: 32.371-610	49
Diamantina	Rua da Glória, 469 - Fundos - Bairro: Centro - Cep: 39.100-000	58
Divinópolis	Rua José Gabriel Medef, 221 - Bairro: Padre Libério - Cep: 35.500-139	71
Frutal	Rua Antônio de Paula, 160 - Bairro: Centro - Cep: 38.200-108	15
Governador Valadares	Rua Barão do Rio Branco, 707 - Bairro: Centro - Cep: 35.010-030	76
Governador Valadares	Rua Rui Barbosa, 149 – Bairro: Centro 35020-030	70
Ituiubata	Av. 49, 125 - Bairro: Elândia - Cep: 38.304-252	67

Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Juiz de Fora	Rua Barão de Cataguases, s/n - Bairro: Centro - Cep: 36015-370	113
Lagoa Santa	Rua Goiabeiras, 779 - Bairro: Distrito Industrial Genesco Aparecido de Oliveira - Cep: 30400000	46
Manhuaçu	Rua Frederico Dolabela, 289 - Bairro: Centro - Cep: 36.900-000	60
Montes Claros	Rua Urbino Viana, 640 - Bairro: Vila Guilhermina - Cep: 39.400-531	114
Passos	Rua Doutor José Lemos de Barros, 313 - Bairro: Muarama - Cep: 37.900-030	41
Patos de Minas	Rua Major Gote, 1255 - Bairro: Centro - Cep: 38700-001	60
Poços de Caldas	Avenida José Remígio Prezia, 303 - Bairro: Jardim dos Estados - Cep: 37.701-102	50
Ponte Nova	Rua Carlos Gomes, 17 - Bairro: Esplanada - Cep: 35.430-069	54
Pouso Alegre	Rua Comendador José Garcia, 846 - Bairro: Centro - Cep: 37.550-000	59
São João Del Rei	Rua Prefeito Nascimento Teixeira, 175 - Bairro: Segredo - Cep: 36.307-404	55
Sete Lagoas	Avenida Dr. Renato Azeredo, 3170 - Bairro: Dante Lanza - Cep: 35.700-312	73
Uberaba	Avenida Getúlio Guaritá, 250 - Bairro: Abadia - Cep: 38.025-440	96
Uberlândia	Avenida Levino de Souza, 1845 - Bairro: Umuarama - Cep: 38.405-322	112

### 8.2.3. Estimativa do Volume de Serviços

Volumetria aproximada de chamados por níveis no período entre maio/2021 e abril/2023, sendo:

#### 8.2.4. Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	1012	842	1176	1395	1195	1007	971	1031

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	1011	924	1166	854	1118	1273	1225	1468

Quantitativo de Chamados Abertos de todos os níveis								
Meses	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23
Total	1468	1238	1178	1106	1017	1076	956	1327

#### 8.2.5. Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	256	201	244	274	289	213	266	225

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	184	191	242	262	368	425	436	484

Quantitativo de Chamados Encerrados de 1º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	430	403	372	339	332	257	357	320

#### 8.2.6. Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	223	168	373	374	325	178	197	334

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	287	219	231	207	194	225	237	225

Quantitativo de Chamados Encerrados de 2º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	260	292	206	197	189	243	384	259

8.2.7. **Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível**

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	578	479	557	652	652	643	514	529

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	474	528	560	510	548	564	595	673

Quantitativo de Chamados Encerrados de 3º Nível								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	584	553	458	547	544	416	634	433

8.2.8. **Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)**

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21
Total	1012	842	1176	1395	1195	1007	971	1031

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
Total	1011	924	1166	854	1118	1273	1225	1468

Distribuição dos chamados por canal de atendimento (telefone, web, bot, etc)								
Meses	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
Total	1238	1178	1106	1017	1076	956	1327	986

8.2.9. **Distribuição média dos chamados por horário (curva de ligações) de maio de 2021 a abril de 2023.**

BASELINE DAS LIGAÇÕES POR HORA	
HORA	TOTAL
7 as 8	2579
8 as 9	4109
9 as 10	3710
10 as 11	3263
11 as 12	2718
12 as 13	1726
13 as 14	1864
14 as 15	2133
15 as 16	1736
16 as 17	1125
17 as 18	641
18 as 19	272

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL**

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL									
Meses	May-21	jun/21	jul/21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	nov/21	Dec-21	jan/22
1º nível	0:07:24	0:06:50	0:06:05	0:07:28	0:05:50	0:05:33	0:07:32	0:07:16	0:09:34

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL									
Meses	Feb-22	mar/22	jan/22	Feb-22	mar/22	Apr-22	May-22	jun/22	jul/22
1º nível	0:09:09	0:08:17	0:09:09	0:10:15	0:10:45	0:09:18	0:08:42	0:10:00	0:09:15

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 1º NÍVEL									
Meses	Aug-22	Sep-22	Oct-22	nov/22	Dec-22	jan/23	Feb-23	mar/23	Apr-23
1º nível	0:08:42	0:10:00	0:09:15	0:09:22	0:09:59	0:09:39	0:01:32	0:03:46	0:09:56

8.2.10. **Os 10 serviços mais demandados (1º, 2º e 3º Nível)**

QUANTIDADE DE CHAMADOS									
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	May-21	jun/21	jul/21	Aug-21	Sep-21	Oct-21	nov/21	Dec-21	
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Solicitação	89	83	72	100	98	110	93	69	
ATENDIMENTO.Acompanhamento de chamados.Status de chamado	17	17	25	32	34	39	35	55	
SOFTWARES_APLICATIVOS.Sistema Operacional.Erro/falha	13	8	64	26	45	21	24	11	



QUANTIDADE DE CHAMADOS								
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Criar ou excluir acesso	21	21	17	40	32	56	28	34
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Falha em Rotina Registro Especifico	33	27	24	56	42	31	24	28
SERVICO_EMAIL.E-mail.Configuração de Conta no Outlook	22	23	27	28	28	31	18	23
SOFTWARES_APLICATIVOS.Sistema Operacional.Instalação / Configuração	13	4	12	135	18	21	5	16
SERVICO_EMAIL.Serviço de e-mail.Criação/alteração/desativação de conta de usuário	28	41	31	59	42	35	25	22
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Instalar	57	52	67	45	34	18	16	24
EQUIPAMENTOS.Impressora Laser.Instalação / Configuração	17	18	12	28	15	6	15	10
<b>Total</b>	<b>310</b>	<b>294</b>	<b>351</b>	<b>549</b>	<b>388</b>	<b>368</b>	<b>283</b>	<b>292</b>

QUANTIDADE DE CHAMADOS								
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22	jun/22	jul/22	ago/22
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Solicitação	102	98	89	59	90	106	71	110
ATENDIMENTO.Acompanhamento de chamados.Status de chamado	31	19	44	58	84	122	105	124
SOFTWARES_APLICATIVOS.Sistema Operacional.Erro/falha	56	21	25	13	23	27	25	29
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Criar ou excluir acesso	26	29	32	20	26	30	31	43
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Falha em Rotina Registro Especifico	26	25	13	15	20	19	13	26
SERVICO_EMAIL.E-mail.Configuração de Conta no Outlook	13	30	21	20	30	24	29	35
SOFTWARES_APLICATIVOS.Sistema Operacional.Instalação / Configuração	16	11	25	7	15	38	39	22
SERVICO_EMAIL.Serviço de e-mail.Criação/alteração/desativação de conta de usuário	29	22	43	26	18	13	11	7
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Instalar	16	17	27	12	14	8	12	16
EQUIPAMENTOS.Impressora Laser.Instalação / Configuração	16	12	10	16	23	20	27	15
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>284</b>	<b>329</b>	<b>246</b>	<b>343</b>	<b>407</b>	<b>363</b>	<b>427</b>

QUANTIDADE DE CHAMADOS								
10 SERVIÇOS MAIS DEMANDADOS	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Solicitação	95	99	99	78	62	60	82	64
ATENDIMENTO.Acompanhamento de chamados.Status de chamado	93	96	67	46	46	45	62	31
SOFTWARES_APLICATIVOS.Sistema Operacional.Erro/falha	22	42	31	36	34	34	92	49
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Criar ou excluir acesso	23	13	16	15	58	42	29	10
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Falha em Rotina Registro Especifico	27	37	33	30	25	11	24	33
SERVICO_EMAIL.E-mail.Configuração de Conta no Outlook	32	41	25	23	29	26	23	32
SOFTWARES_APLICATIVOS.Sistema Operacional.Instalação / Configuração	22	26	19	9	19	31	44	26
SERVICO_EMAIL.Serviço de e-mail.Criação/alteração/desativação de conta de usuário	6	12	14	12	16	16	19	6
SISTEMAS.Hemote plus / sofis (ciclo do sangue).Instalar	14	8	9	1	8	11	20	7
EQUIPAMENTOS.Impressora Laser.Instalação / Configuração	18	37	29	29	37	26	34	31
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>411</b>	<b>342</b>	<b>279</b>	<b>334</b>	<b>302</b>	<b>429</b>	<b>289</b>

8.2.11. Quantidade atual de impressoras

Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Além Paraíba	Rua Felizarda Esquerdo, 45 – Bairro: Ilha Recreio – CEP: 36660-00	8
Betim	Rua Salvador Gonçalves Diniz, 191 - Bairro: Jardim Brasília - Cep: 32.671-578	11
Belo Horizonte	Rua Grão Pará, 882, Santa Efigênia, CEP: 30130-060	15
Belo Horizonte	Av. Cristiano Machado, 11.833 – Loja 4002B – Bairro: Vila Clóris – CEP:31.744-007	3
Belo Horizonte	Rua Alameda Ezequiel Dias, 321 - Bairro: Santa Efigênia - Cep: 30130110	63
Belo Horizonte	Av. Dr. Cristiano Rezende, 2505 - Bairro: Araguaia - Cep: 30.620-470	10
Contagem	Rua Simão Antônio, 149, Bairro: Cincão, Galpão Número 01 – Modulo 02 – CEP: 32.371-610	3

Unidade/Município	Endereço	Qtde de Ics (PCs e Notebooks)
Diamantina	Rua da Glória, 469 - Fundos - Bairro: Centro - Cep: 39.100-000	10
Divinópolis	Rua José Gabriel Medef, 221 - Bairro: Padre Libério - Cep: 35.500-139	13
Frutal	Rua Antônio de Paula, 160 - Bairro: Centro - Cep: 38.200-108	2
Governador Valadares	Rua Barão do Rio Branco, 707 - Bairro: Centro - Cep: 35.010-030	11
Governador Valadares	Rua Rui Barbosa, 149 – Bairro: Centro 35020-030	5
Ituiutaba	Av. 49, 125 - Bairro: Elândia - Cep: 38.304-252	13
Juiz de Fora	Rua Barão de Cataguases, s/n - Bairro: Centro - Cep: 36015-370	18
Lagoa Santa	Rua Goiabeiras, 779 - Bairro: Distrito Industrial Genesco Aparecido de Oliveira - Cep: 30400000	8
Manhuaçu	Rua Frederico Dolabela, 289 - Bairro: Centro - Cep: 36.900-000	13
Montes Claros	Rua Urbino Viana, 640 - Bairro: Vila Guilhermina - Cep: 39.400-531	19
Passos	Rua Doutor José Lemos de Barros, 313 - Bairro: Muarama - Cep: 37.900-030	10
Patos de Minas	Rua Major Gote, 1255 - Bairro: Centro - Cep: 38700-001	12
Poços de Caldas	Avenida José Remígio Prezia, 303 - Bairro: Jardim dos Estados - Cep: 37.701-102	12
Ponte Nova	Rua Carlos Gomes, 17 - Bairro: Esplanada - Cep: 35.430-069	11
Pouso Alegre	Rua Comendador José Garcia, 846 - Bairro: Centro - Cep: 37.550-000	10
São João Del Rei	Rua Prefeito Nascimento Teixeira, 175 - Bairro: Segredo - Cep: 36.307-404	9
Sete Lagoas	Avenida Dr. Renato Azeredo, 3170 - Bairro: Dante Lanza - Cep: 35.700-312	16
Uberaba	Avenida Getúlio Guaritá, 250 - Bairro: Abadia - Cep: 38.025-440	20
Uberlândia	Avenida Levino de Souza, 1845 - Bairro: Umuarama - Cep: 38.405-322	25

8.2.12. Principais softwares instalados no órgão em relação ao total do parque:

Software	% instalado no Parque da CA
Microsoft Office	
Microsoft Office 2000	0%
Microsoft Office 2003	0%
Microsoft Office 2007	2,30%
Microsoft Office 2010	8,27%
Microsoft Office 2013	9,20%
Microsoft Office 2016	19,12%
Microsoft Office 2019	34,00%
Microsoft Office 2021	26,89%
Microsoft Office 365	0,07%
TOTAL	100%
Sistema Operacional	
Microsoft Windows 10	73,13%
Microsoft Windows 11	0,94%
Microsoft Windows 7	22,47%
Microsoft Windows 8	0,76%
Microsoft Windows Server 2012	2,71%
Microsoft Windows Server 2016	0,00%
TOTAL	100,00%
Navegador Internet	
Google Chrome	28,43%
Mozilla Firefox	27,13%
OUTROS	44,44%

8.2.13. Tempo Médio de Atendimento de 1º Nível:

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO**

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO						
Meses	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22
1º nível	0:09:18	0:08:42	0:10:00	0:09:15	0:09:22	0:09:59

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO						
Meses	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23
1º nível	0:09:39	0:01:32	0:03:46	0:09:56	N/A	N/A



Documento assinado eletronicamente por **Rosalvo Franca Junior, Servidor(a) Público(a)**, em 27/09/2023, às 14:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Machado Maia, Diretor (a)**, em 05/10/2023, às 16:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.mg.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **74149931** e o código CRC **6581C10D**.