



ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA PARA REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

DATA	ÓRGÃO/ENTIDADE SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRA
30/01/2026	SEPLAG	1501566

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

**SUMÁRIO**

- 1 - OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO
  - 2 - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO
  - 3 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
  - 4 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO
  - 5 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO
  - 6 - PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO
  - 7 - MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO
  - 8 - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR
  - 9 - HABILITAÇÃO
  - 10 - OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES
  - 11 - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
  - 12 - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO
  - 13 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
- ANEXO I (A) - DETALHAMENTO DO OBJETO  
ANEXO I (B) - NÍVEIS DE SERVIÇOS  
ANEXO I (C) - PRAZO DE ENTREGA  
ANEXO I (D) - SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA  
ANEXO I (E) - LOCAIS DE ENTREGA, ATIVOS E CHAMADOS

**1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1.O presente Termo de Referência tem por objeto o Registro de Preços para a contratação da prestação de serviços de suporte técnico aos usuários de microinformática, impressão, telefonia e rede local, por meio de **Central de Serviços (Service Desk)**, sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

LOTE	ITEM	CÓD. DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	(A) Quantidade de Itens de Configuração	(B) Quantidade de meses a serem faturados*	(C) Quantidade total de Itens de Configuração contratados (A x B)	(D) VALOR UNITÁRIO 1 mês	(E) TOTAL UNITÁRIO 58 meses (B x D)	(F) VALOR TOTAL 58 meses (C x D)
1	1	82317	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL, DIAS ÚTEIS PARA O MUNICÍPIO DE <u>BELO HORIZONTE</u> , HORÁRIO <u>07H00MIN AS 19H00M</u>	Unidade (itens de configuração)	25.193	58	1.461.194	R\$ 10,21	R\$ 592,18	R\$ 14.918.790,74
1	2	82333	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL PARA O MUNICÍPIO DE <u>BELO HORIZONTE</u> , 24 HORAS, 7 DIAS DA SEMANA (24X7)	Unidade (itens de configuração)	3.442	58	199.636	R\$ 12,24	R\$ 709,92	R\$ 2.443.544,64
1	3	82341	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL, DIAS ÚTEIS PARA O <u>INTERIOR DO ESTADO DE MG</u> , HORÁRIO <u>07H00MIN AS 19H00MIN</u>	Unidade (itens de configuração)	20.347	58	1.180.126	R\$ 12,75	R\$ 739,50	R\$ 15.046.606,50
1	4	149446	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS NÃO ÚTEIS, HORÁRIO <u>07H00MIN AS 19H00MIN</u>	Unidade (itens de configuração)	3.498	58	202.884	R\$ 12,71	R\$ 737,18	R\$ 2.578.655,64
1	5	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO ENTRE <u>19H01MIN AS 06H59MIN</u> , 7 DIAS DA SEMANA	Unidade (itens de configuração)	1.269	58	73.602	R\$ 18,37	R\$ 1.065,46	R\$ 1.352.068,74

\*Obs: Conforme **1.5.3** - O contrato terá sua vigência estabelecida para 60 meses, contudo será faturado em apenas 58 meses.

**1.2. Caracterização do Objeto:**

1.2.1.O objeto desta contratação é caracterizado como comum, pois apresenta padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

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

**1.3. Lotes Exclusivos para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte:**

1.3.1.A participação na presente licitação é aberta a todos (sem exclusividade ou reserva de lotes para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e equiparados aos benefícios do Decreto nº 47.437, de 26 de junho de 2018 e Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006).

#### 1.4. Do Registro de Preços:

1.4.1. Adota-se o procedimento de Sistema de Registro de Preços na presente contratação, considerando a justificativa nos autos do processo.

1.4.2. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços (ARP) será de 1 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável por igual período, na forma do art. 20 do Decreto nº 48.779, de 2024.

1.4.3. É vedada a participação do órgão ou da entidade em mais de uma ARP com o mesmo objeto no prazo de validade daquela de que já tiver participado, salvo na ocorrência das seguintes hipóteses:

1.4.3.1. Existência de Ata que tenha registrado quantitativo inferior ao máximo previsto neste Registro de Preços;

1.4.3.2. Exaurimento ou insuficiência do quantitativo para atendimento do participante na ARP em vigor;

1.4.3.3. Aproximação do término da vigência da ARP em vigor, na hipótese de contratações sucessivas do objeto;

1.4.3.4. Apuração, em andamento, de ocorrência de hipótese que acarrete o cancelamento da ARP em vigor, nos termos do art. 28 do Decreto nº 48.779, de 23 de fevereiro de 2024.

1.4.4. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de Intenção de Registro de Preços (IRP) poderão aderir à ARP na condição de não participantes, observados os requisitos constantes na própria ARP.

1.4.4.1. As aquisições ou as contratações adicionais de não participantes não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ARP para o órgão ou a entidade gerenciadora e para os órgãos ou as entidades participantes.

1.4.4.2. O quantitativo decorrente das adesões de não participantes à ARP não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ARP para o órgão ou a entidade gerenciadora e para os órgãos ou as entidades participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ARP.

1.4.5. O regramento detalhado quanto à gestão e execução da Ata de Registro de Preços está previsto na própria Ata.

1.4.6. A centralização da aquisição do serviço apresenta potencial para significativa redução de custos administrativos e do valor unitário, aproveitando ganhos de escala. Além disso, a centralização padroniza especificações, estabelecendo um padrão de qualidade, e libera os órgãos de alocar recursos humanos na especificação técnica, reduzindo processos licitatórios de menor porte.

1.4.7. Quanto à caracterização do objeto como serviço comum, o Decreto mencionado considera como tal aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, mediante especificações reconhecidas e usuais no mercado. Nesse contexto, as especificações do objeto deste Termo de Referência são usuais no mercado, permitindo a caracterização de serviços comuns e possibilitando a licitação por Pregão Eletrônico para Registro de Preços.

1.4.8. A escolha dos serviços a serem registrados resultou de uma abrangente pesquisa de mercado, categorizando-os por segmento de atuação. A justificativa para essa seleção é respaldada pelos seguintes pontos:

1.4.8.1. Melhoria da qualidade técnica dos documentos preliminares ao certame:

1.4.8.1.1. Refere-se à busca por aprimorar a qualidade dos documentos iniciais do processo licitatório, incluindo especificações técnicas mais precisas, alinhamento estratégico com os planos dos órgãos envolvidos e consideração das condições jurídicas necessárias para a contratação. Essa abordagem visa otimizar a condução do processo desde o início, resultando em uma licitação mais eficaz.

1.4.8.2. Redução do esforço administrativo para a realização de diversos processos licitatórios:

1.4.8.2.1. Destaca a intenção de simplificar e reduzir a carga administrativa associada à realização de múltiplos processos licitatórios. A execução conjunta desses processos culmina em um único certame, proporcionando eficiência operacional e economia de recursos.

1.4.8.3. Padronização do parque tecnológico na Administração Pública:

1.4.8.3.1. Argumenta a favor da adoção de padrões tecnológicos uniformes em órgãos públicos. Essa padronização contribui para a consistência e integração de sistemas, facilitando a gestão e manutenção da infraestrutura tecnológica.

1.4.8.4. Redução de custos de manutenção e melhor eficiência pelo uso racional dos recursos:

1.4.8.4.1. Ressalta a importância de definir os recursos de forma precisa para atender às necessidades dos usuários. Isso não apenas reduz os custos de manutenção, mas também otimiza a eficiência operacional por meio de um uso mais racional e eficaz dos recursos disponíveis.

1.4.8.5. Ganho de economia de escala:

1.4.8.5.1. Enfatiza o benefício da economia de escala ao prospectar grandes volumes licitados. A Administração Pública, ao consolidar suas necessidades, amplia seu poder de compra junto aos fornecedores, possibilitando negociações mais favoráveis e a obtenção de reduções significativas de preços. Esse ganho seria dificilmente alcançado se os certames fossem fragmentados.

#### 1.5. Da Contratação:

1.5.1. O prazo de vigência da contratação decorrente da ARP é de **5 anos** contado do primeiro dia útil subsequente à divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), prorrogável por até no máximo de 10 anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

1.5.1.1. A presente prestação de serviço é enquadrada como continuada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para a Administração.

1.5.2. O contrato (ou outro instrumento que o substitua) oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.5.3. O contrato terá sua vigência estabelecida para 60 meses, contudo será faturado em apenas 58 meses em função do período de assunção/transição de acordo com o **item 6 (ASSUNÇÃO/ TRANSIÇÃO INICIAL DO CONTRATO)** do Anexo I - Termo de Referência.

#### 1.6. Descrição da Solução:

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

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

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

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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*).

## 3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Da Participação de Consórcios:

3.1.1. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

### 3.2. Da Participação de Cooperativa:

3.2.1. Não será permitida a participação de sociedades cooperativas.

### 3.3. Da Subcontratação:

3.3.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, limitada à parcela de "atendimentos 1º nível", conforme item 1.4.1 do Anexo I (A) - Detalhamento do Objeto.

3.3.1.1. A realização dos trabalhos de "atendimentos 1º nível" por subcontratada somente será possível se a CONTRATADA se responsabilizar integralmente pelos serviços prestados.

3.3.1.2. É vedada a subcontratação total ou das parcelas tecnicamente mais complexas ou de valor mais significativo do objeto, que motivaram a comprovação de capacidade financeira ou técnica.

3.3.1.2.1. 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.

3.3.1.3. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau, conforme art. 122, § 3º, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.3.1.4. O Contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente, conforme § 1º, art. 122, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

### 3.4. Da Sustentabilidade:

3.4.1. Não há viabilidade de adoção de critérios ou práticas de sustentabilidade na presente contratação.

3.4.1.1. A não adoção de critérios de sustentabilidade na presente contratação justifica-se pela natureza do objeto, que se refere à prestação de serviços de suporte técnico remoto (Service Desk), predominantemente digital e imaterial. O serviço será realizado por meio de canais eletrônicos, como telefone, e-mail e sistemas informatizados, sem demanda por deslocamentos frequentes, consumo significativo de recursos físicos ou geração de resíduos. Dessa forma, não há impactos ambientais diretos relevantes que possam ser mitigados ou compensados por meio de práticas sustentáveis específicas.

### 3.5. Da Indicação de Marcas ou Modelos:

3.5.1. Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para a contratação.

### 3.6. Da Vedação de Utilização de Marca ou Modelo:

3.6.1. Não haverá vedação de marca/modelo na presente contratação.

### 3.7. Da Exigência de Carta de Solidariedade:

3.7.1. Não será exigida a apresentação de carta de solidariedade na presente contratação.

### 3.8. Da Garantia da Contratação:

3.8.1. Será exigida a garantia da contratação, no percentual de 0,5% nos termos do art. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

3.8.1.1. A garantia poderá ser apresentada nas modalidades: seguro-garantia, fiança bancária, caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, título de capitalização.

3.8.1.2. A garantia será prestada, no prazo máximo de 30 (Trinta) dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato.

3.8.2. No caso de optar pela modalidade seguro-garantia, conforme disposto no § 3º do art. 96 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o prazo será 30 (trinta) dias, contado da data de homologação do procedimento e anterior à assinatura do contrato.

3.8.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

3.8.3.1. Havendo apresentação de consórcio, a garantia de execução contratual poderá ser apresentada em nome de qualquer das consorciadas, assim como poderá o valor exigido ser atendido pela soma de garantias apresentadas por cada consorciada.

3.8.3.2. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, com correção monetária.

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

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

### 3.9. Condições e Especificações da Garantia do Serviço:

3.9.1. Será aplicada ao serviço somente a garantia legal estabelecida pelo art. 26, da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor – CDC).

### 3.10. Da Vistoria:

3.10.1. Não há necessidade de realização de vistoria prévia ao local de execução dos serviços.

## 4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### 4.1. Do Prazo e das Condições da Prestação do Serviço:

4.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1.1. Início da execução do objeto: 10 (dez) dias da data da emissão da ordem de serviço ou documento equivalente.

4.1.1.2. 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.

4.1.1.3. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

4.1.1.4. Cronograma de realização dos serviços:

Atividade	Prazo da entrega do serviço	Marco para contagem do prazo
Reunião inicial	10 dias úteis	A contar da assinatura do CONTRATO
Elaboração do Plano de Implantação	15 dias úteis	A contar da assinatura do CONTRATO
Assunção/transição Inicial dos Serviços	60 dias corridos	A contar da assinatura do CONTRATO
Entrega dos scripts de atendimento	10 dias úteis	A contar da solicitação da CONTRATANTE
Inventário físico e lógico de equipamentos	90 dias corridos	A contar da assinatura do CONTRATO

4.1.1.5.Os demais prazos e entregas previstos para a execução do contrato encontram-se detalhados no documento **Anexo I (C) – Prazo de entrega**.

4.1.1.6.**Rotinas de execução:**

4.1.1.6.1.Inicialização do contrato

4.1.1.6.2.Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços

4.1.1.6.3.A reunião será realizada em até **10 (dez) dias úteis** da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

4.1.1.6.4.A pauta desta reunião observará, pelo menos:

4.1.1.6.4.1.Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada.

4.1.1.6.4.2.A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

## 4.2.Sobre a Continuidade

4.2.1.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:

4.2.1.1.Ações que assegurem o imediato retorno dos serviços paralisados, e que minimizem danos e perdas devidos à paralisação;

4.2.1.2.O treinamento da equipe para prevenção dos riscos e das ações a serem tomadas para restauração do serviço;

4.2.1.3.Rotina estruturada de cópia de segurança (*backup*) de dados da Solução Informatizada de Atendimento, realizada de forma automática;

4.2.1.4.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;

4.2.1.5.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.

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

## 4.3.Sobre a Disponibilidade

4.3.1.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.

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

4.3.3.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.

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

## 4.4.Melhoria Contínua

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

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

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

## 4.5.Do Local e Horário da Prestação do Serviço:

4.5.1.Os serviços deverão ser prestados no seguinte endereço presente no **Anexo I (E) - LOCAIS DE ENTREGA, ATIVOS E CHAMADOS**.

## 4.6.Dos Materiais a Serem Disponibilizados:

4.6.1.Não será necessário disponibilizar materiais de consumo e de uso duradouro.

## 4.7.Do Regime de Execução:

4.7.1.O regime de execução do contrato será **empreitada por preço unitário**.

4.7.1.1.O regime de execução do contrato será empreitada por preço unitário, pois essa modalidade permite maior controle financeiro e otimização dos recursos, garantindo que a Administração pague apenas pelo quantitativo efetivamente utilizado, evitando custos desnecessários. Além disso, essa abordagem proporciona redução significativa nos custos por item, permitindo a obtenção do melhor preço e maior eficiência na gestão contratual, assegurando economicidade e melhor aplicação dos recursos públicos.

## 5.CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

### 5.1.Do Recebimento:

5.1.1.Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo(s) detalhado(s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

5.1.1.1.Salvo disposição em contrário no contrato, em ato normativo ou neste Termo de Referência, os ensaios, os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta do Contratado.

5.1.2.Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização 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 ao Contratado, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5.1.3.O Contratado fica obrigado 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.

5.1.4.A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.1.5.Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo(s) detalhado(s) que comprove(m) o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.

5.1.6.O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

5.1.7.Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.1.8.No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, notificando o Contratado para emissão de nota fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.1.9.O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

5.1.10.O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil do Contratado pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## 5.2.Da Avaliação da Execução do Objeto:

5.2.1.A avaliação da execução do objeto utilizará o **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**, conforme previsto no **Anexo I (B) - Níveis de Serviços**.

5.2.2.A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para avaliação da prestação dos serviços.

## 5.3.Da Liquidação:

5.3.1.A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos contados da data do recebimento definitivo do serviço e respectivo aceite do Contratante.

5.3.2.Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

5.3.2.1.O vencimento;

5.3.2.2.A data da emissão;

5.3.2.3.Os dados do contrato e do órgão Contratante;

5.3.2.4.O período respectivo de execução do contrato;

5.3.2.5.O valor a pagar; e

5.3.2.6.Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

5.3.3.Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

5.3.4.A nota fiscal, ou o instrumento de cobrança equivalente, deverá ser acompanhada da comprovação da regularidade fiscal disposta no art. 68 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

## 5.4.Do Pagamento:

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

5.4.1.1.A Administração deve observar a ordem cronológica nos pagamentos, conforme disposto no art. 141 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

5.4.2.No caso de atraso pelo Contratante, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação do IPCA.

5.4.3.Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

5.4.3.1.Independentemente do percentual de tributo inserido pelo Contratado na planilha de custo, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.4.4.O Contratado deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos neste documento durante toda a contratação.

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

5.4.5.O Contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

5.4.6.Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que o Contratado:

5.4.6.1.Não produziu os resultados acordados;

5.4.6.2.Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

5.4.6.3.Deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

## 5.5.Do cálculo de pagamento

5.5.1.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.

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

$$\text{VRM} = [(QEC1 \times VU12) + (QEC2 \times VU24) + (QEC3 \times VU12i) + (QEC4 \times VU12f) + (QEC5 \times VU12r)] \times MFA$$

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 dias não úteis, horário 07h00min as 19h00min.

- **QEC5** - 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.
- **VU12f** = Valor Unitário por estação de trabalho de 12 horas (12x2) dias não úteis.
- **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 descrito no **Anexo I (B) - Níveis de Serviços**.

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

5.5.3.1.**ATIVO** = item de configuração (microcomputador ou *notebook*) em uso; cada item será considerado desde que tenha sido ativo por pelo menos 30% do mês e desde que, tenha sido inativado no período mensal de apuração.

5.5.3.2.**INATIVO** = item de configuração (microcomputador ou *notebook*) fora de operação.

5.5.4.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).

5.5.5.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.

5.5.6.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.

## 6.PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1.Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

### 6.2.ASSUNÇÃO/ TRANSIÇÃO INICIAL DO CONTRATO

6.2.1.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.

6.2.2.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.

6.2.3.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.

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

6.2.4.1.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.

6.2.4.2.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.

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

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

6.2.6.Durante o período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços, não ocorrerá remuneração (Item 6.3 TRANSIÇÃO AO FINAL DO CONTRATO) e nem o pagamento (Item 5.5 Do cálculo de pagamento) à CONTRATADA.

6.2.7.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.

6.2.7.1.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.

6.2.7.2.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.

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

### 6.3.TRANSIÇÃO AO FINAL DO CONTRATO

6.3.1.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.

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

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

6.3.4.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.

6.3.5.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.

6.3.6.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.

6.3.7.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.

6.3.8.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.

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

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

6.3.11.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.

6.3.12.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.

## **7.MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **7.1.Regras Gerais:**

7.1.1.O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial, conforme art. 115 da referida Lei, e artigos 15 e 16 do Decreto nº 48.587, de 17 de março de 2023.

7.1.2.As comunicações entre o órgão ou entidade e o Contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.1.3.O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.1.4.Após a assinatura do contrato ou retirada/aceitabilidade de instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do Contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

7.1.5.A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais gestores e fiscais do contrato, representantes da Administração especialmente designados conforme requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelos respectivos substitutos, conforme art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e art. 14 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.1.6.Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial do contrato, deverão ser observadas as disposições dos art. 155 a 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a fim de apurar a responsabilidade do Contratado e eventualmente aplicar sanções.

### **7.2.Da Fiscalização do Contrato:**

7.2.1.O fiscal do contrato prestará apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências, nos termos do inciso I do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.2.O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o § 1º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e nos termos do inciso II do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.3.O fiscal do contrato emitirá notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexistência ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.4.O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme § 2º, art. 117 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.5.O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.6.O fiscal do contrato fiscalizará a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.7.O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.8.O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.2.9.A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade do Contratado 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.

### **7.3.Da Gestão do Contrato:**

7.3.1.O gestor do contrato orientará os fiscais de contrato no desempenho de suas atribuições, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.2.O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informará à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.3.O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do Contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotarà os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.4.O gestor do contrato coordenará a atuação da rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, nos termos do inciso IV, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.5.O gestor do contrato coordenará os atos preparatórios relativos à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para formalização da celebração de aditivos, prorrogações, reajustes ou rescisões contratuais, nos termos do inciso V, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.6.O gestor do contrato realizará o recebimento definitivo do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VI, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.7.O gestor do contrato elaborará o relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, nos termos do inciso VII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

7.3.8.O gestor do contrato tomará as providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso, nos termos do inciso VIII, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

### **7.4.Do Preposto:**

7.4.1.O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.4.2.O Contratado deverá manter preposto da empresa, conforme informado pelo gestor do contrato.

7.4.3.O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

## **8.FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

8.1.O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento auxiliar de Registro de Preços, na modalidade pregão, conforme art. 28 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço por lote**, conforme art. 33, da referida Lei Federal.

8.1.1.O fornecedor somente poderá oferecer lance de valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances.

8.1.2.O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 1,00 (um real).

8.1.2.1.A definição do intervalo mínimo de R\$ 1,00 (um real) entre os lances foi estabelecida com base no levantamento de preços obtido no Estudo Técnico Preliminar, visando garantir equilíbrio competitivo, viabilidade econômica e transparência no processo licitatório.

8.1.2.2.Essa medida previne **distorções na precificação e propostas inexequíveis**, assegurando que os valores ofertados sejam compatíveis com os **custos reais dos serviços e produtos**, em conformidade com os princípios da **economicidade, razoabilidade e eficiência na Administração Pública**.

## 8.2.Dos Critérios da Aceitabilidade da Proposta:

8.2.1.A proposta terá validade de 60 (sessenta) dias corridos contados da data da sua apresentação.

## 8.3.Da Prova de Conceito (PoC):

8.3.1.Não será exigida a apresentação de prova de conceito nesta contratação.

## 9.HABILITAÇÃO

9.1.Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

### 9.1.1.Habilitação Jurídica:

9.1.1.1.Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.1.1.2.Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.1.1.3.Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no site <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.1.1.4.Sociedade empresária, Sociedade Limitada Unipessoal – SLU ou sociedade identificada como Empresa Individual de Responsabilidade Limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.1.1.5.Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020;

9.1.1.6.Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.1.1.7.Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

9.1.1.8.Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento à Agricultura Familiar – PRONAF-DAP, nos termos do art. 16 do Decreto nº 46.712, de 29 de janeiro de 2015;

9.1.1.9.Produutor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);

9.1.1.10.Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

### 9.1.2.Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:

9.1.2.1.Inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

9.1.2.2.Inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

9.1.2.3.Regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do fornecedor, ou outra equivalente, na forma da lei.

I - 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.

II - Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais referentes ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

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

9.1.2.5.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.

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

### 9.1.3.Qualificação Econômico-Financeira:

9.1.3.1.Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, emitida nos últimos 06 (seis) meses.

### 9.1.4.Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional:

9.1.4.1.Para todo lote deverá ser apresentada comprovação de aptidão para a prestação de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido (s) pelo conselho profissional competente, atendendo ao quantitativo mínimo de 10 % (dez por cento) das quantidades apresentadas de cada item no subitem 1.1 do Termo de Referência, conforme §2º do art. 67 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

I - Para atendimento do quantitativo indicado acima, é admitido o somatório de diferentes atestados, podendo ser de períodos concomitantes, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

II - Os atestados deverão conter:

a) Nome empresarial e dados de identificação da instituição emitente (CNPJ, endereço, contato).

b) Local e data de emissão.

c) Nome, cargo, contato e a assinatura do responsável pela veracidade das informações.



d) Período da execução da atividade e quantitativo do objeto fornecido.

III - Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

IV - O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.1.4.2.Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.1.4.3.Em caso de apresentação de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual o fornecedor tenha feito parte, se o atestado ou o contrato de constituição do consórcio não identificar a atividade desempenhada por cada consorciado individualmente, serão adotados os seguintes critérios na avaliação de sua qualificação técnica:

I - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio homogêneo, cujas empresas possuem objeto social similar, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada empresa consorciada na proporção quantitativa de sua participação no consórcio;

II - Caso o atestado tenha sido emitido em favor de consórcio heterogêneo, cujas empresas possuem objeto social diverso, as experiências atestadas deverão ser reconhecidas para cada consorciado de acordo com os respectivos campos de atuação;

III - Na hipótese do item 9.1.4.3, para fins de comprovação do percentual de participação do consorciado, caso este não conste expressamente do atestado ou da certidão, deverá ser juntada ao atestado ou à certidão cópia do instrumento de constituição do consórcio.

#### 9.1.5.Declaração:

9.1.5.1.Declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei nos termos do art. 93 da Lei Federal nº 8.213, de 1991 e em outras normas específicas, conforme previsto no inciso IV do art. 63 da Lei Federal nº. 14.133, de 2021.

9.1.5.2.Caso o licitante não cumpra os requisitos exigidos em sede de declaração, deverá apresentar justificativa e documentos comprobatórios dos fatos alegados, para fins de análise da Administração.

#### 9.2.MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

9.2.1.A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

9.2.2.O **Termo de Compromisso (Anexo I (D) - Sigilo e normas de segurança)**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, encontram nos anexos deste Termo de Referência.

### 10.OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

#### 10.1.Do Gerenciador da Ata de Registro de Preços (ARP):

10.1.1.Realizar os atos de remanejamento de quantidades e valores previstos no objeto da contratação, observando o disposto no art. 27, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.2.Gerenciar a ARP, conforme inciso VIII, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.3.Conduzir as negociações para alteração ou atualização dos preços registrados, conforme inciso IX, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.4.Deliberar quanto à adesão posterior de órgãos e entidades que não tenham manifestado interesse durante o período de divulgação da IRP, conforme inciso X, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.5.Aplicar, garantidos os princípios da ampla defesa e do contraditório, as penalidades decorrentes de infrações no procedimento licitatório, conforme inciso XI, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.6.Aplicar, garantidos os princípios da ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na ARP, em relação à sua demanda registrada, ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações, conforme inciso XII, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.7.Aceitar, excepcionalmente, a prorrogação do prazo para efetivação da aquisição, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante, nos termos do inciso XIII, art. 5º, do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.1.8.Prestar as informações e os esclarecimentos que vierem a ser solicitados pelo Fornecedor Beneficiário no que tange à gestão da Ata de Registro de Preços.

#### 10.2.Do Contratante:

10.2.1.Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o presente Termo de Referência, Ata de Registro de Preços, contrato ou documento que o substitua e seus anexos, conforme estabelecido no inciso VIII, art. 6º do Decreto 48.779, de 2024.

10.2.2.Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.

10.2.3.Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas.

10.2.4.Acompanhar e fiscalizar a execução da Ata de Registro de Preços e do contrato, nos termos deste Termo de Referência, e atestar nas notas fiscais/faturas o efetivo recebimento do objeto contratado.

10.2.5.Rejeitar, no todo ou em parte os os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial do Contratado, impondo-se a recusa se o objeto for defeituoso, tiver prazo de validade vencido, ou outras situações que inviabilizem o recebimento, hipótese em que se promoverá anotação da ocorrência em registro próprio.

10.2.6.Comunicar o Contratado para emissão de nota fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.7.Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição da parcela do objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

10.2.8.Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Termo de Referência.

10.2.9.Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Contratado durante a execução do contrato ou documento que o substitua.

10.2.10.Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

10.2.10.1.A Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item 10.2.10, para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.2.11.Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo Contratado no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos.

10.2.12.Aplicar, garantidos os princípios da ampla defesa e do contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços, em relação a sua demanda registrada, ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão ou à entidade gerenciadora, conforme disposto no inciso IX, art. 6º do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.2.13.Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.

10.2.14.Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.

10.2.15.A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

10.2.16.Prestar informações ao gestor da ARP, sempre que solicitado, quanto à contratação e à execução da demanda destinada ao seu órgão ou à sua entidade, conforme disposto no inciso X, art. 6º do Decreto nº 48.779, de 2024.

10.2.17.Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

### 10.3.Do Contratado:

10.3.1.O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

10.3.2.Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990.

10.3.3.Comunicar ao Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

10.3.4.Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso III, art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

10.3.5.Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais nela empregados.

10.3.6.Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou a terceiros, não reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos.

10.3.7.Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados.

10.3.8.Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do Contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.3.9.Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao Contratante para ateste e pagamento;

10.3.10.Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste Termo de Referência.

10.3.11.Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

10.3.12.Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante e não onerará o objeto do contrato.

10.3.13.Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

10.3.14.Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

10.3.15.Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

10.3.16.Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.3.16.1.Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.3.17.Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

10.3.18.Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea “d”, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.3.19.Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

10.3.20.Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste documento, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

10.3.21.Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº 13.709, de 2018, adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução do objeto contratado.

10.3.22.Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

10.3.23.Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

10.3.24.Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

## 11.INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1.Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o Contratado ou o licitante que:

11.1.1.Der causa à inexecução parcial da contratação;

11.1.2.Der causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

11.1.3.Der causa à inexecução total da contratação;

11.1.4.Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

11.1.5.Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

11.1.6.Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

11.1.6.1.Recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a Ata de Registro de Preços, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração.

11.1.7.Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.1.8.Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a contratação e a execução do contrato;

11.1.9.Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da licitação;

11.1.10.Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.11.Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.12.Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei Federal nº 12.846, de 2013.

11.2.Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1.**Advertência** - quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.2.**Impedimento de licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no § 4º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

11.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar** - quando praticadas as condutas descritas nos subitens 11.1.8 a 11.1.12, bem como nos subitens 11.1.2 a 11.1.7, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, conforme disposto no §5º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021);

**11.2.4. Multa:**

11.2.4.1. Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 30 (trinta), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

I - O atraso superior à de 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.3. As sanções previstas nos subitens 11.2.1, 11.2.2 e 11.2.3 poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa, conforme disposto no §7º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.4. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente, conforme § 8º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.5. A aplicação das sanções previstas neste documento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante, conforme disposto no § 9º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.6. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, conforme disposto no art. 157, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

11.9. Em observância ao disposto no § 1º, art. 156, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, na aplicação das sanções serão considerados:

11.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.9.4. Os danos que dela provierem para a Administração Pública;

11.9.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

11.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos no art. 159 da referida Lei de Licitações.

11.11. A personalidade jurídica do Fornecedor poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste documento ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme disposto no art. 160, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, conforme art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11.14. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a Ata de Registro de Preços, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do § 4º, art. 41 do Decreto nº 48.723, de 2023.

11.15. Os débitos do Contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.

## 12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

12.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 36.339.666,26 (trinta e seis milhões, trezentos e trinta e nove mil seiscentos e sessenta e seis reais e vinte e seis centavos), conforme custos unitários apostos no quadro constante do subitem 1.1 deste Termo de Referência.

## 13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. A indicação da disponibilidade de créditos orçamentários, para fins de demonstração das despesas decorrentes da presente contratação, será apresentada na formalização do contrato ou outro instrumento hábil.

Elaborador

**Rosalvo França Junior**

Masp/Matrícula: 1396025-7

Diretoria Central de Gestão de Serviços e Infraestrutura de TIC

Superintendência Central de Governança Eletrônica

Aprovador

**Alber Vinicius Duque da Silveira**

Masp/Matrícula: 1478293-2

Diretor Central de Gestão de Serviços e Infraestrutura de TIC

Superintendência Central de Governança Eletrônica



Documento assinado eletronicamente por **Rosalvo França Junior, Servidor(a) Público(a)**, em 30/01/2026, às 09:34, 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 **Alber Vinicius Duque da Silveira, Diretor (a)**, em 30/01/2026, às 09:39, 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 **131905292** e o código CRC **C981B4CC**.

Referência: Processo nº 1500.01.0403346/2025-76

SEI nº 131905292

Criado por 11000127613, versão 14 por 11000127613 em 30/01/2026 09:06:35.



## 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/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0403346/2025-76

#### 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	UNIDADE DE MEDIDA
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)
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)
4	149446	ATENDIMENTO, SUPORTE REMOTO E SUPORTE LOCAL EM DIAS NÃO ÚTEIS, HORÁRIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Unidade (itens de configuração)
5	82457	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO (19H01MIN AS 06H59MIN), 7 DIAS DA SEMANA	Unidade (itens de configuração)

#### 1.1.DESCRICÃO 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 Informatiza 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:

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

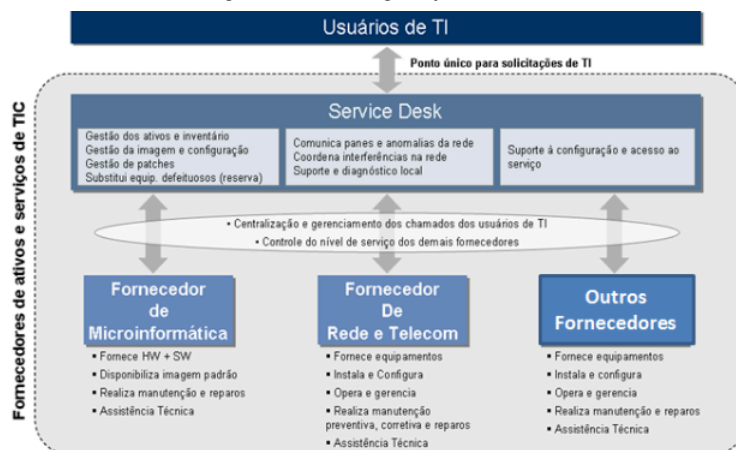


Figura 1 – Interface da central de serviços com os serviços de TIC

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.Escalas 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 definido 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 diferentes 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 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 com 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:

9. Cortesia e educação;

10. Clareza, objetividade e correção gramatical da linguagem escrita e falada;

11. Ausência de vícios de linguagem;

12. Conformidade com os procedimentos operacionais da CONTRATANTE;

13. Noções básicas dos produtos operacionais da CONTRATANTE;

14. Noções básicas dos produtos e serviços da CONTRATANTE;

15. Qualidade de registro dos controles de atendimento;

16. 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**:

**Número mínimo de especialistas COM CERTIFICAÇÃO entre os profissionais da CONTRATADA**

Função/Perfil	Responsabilidades	Certificação	Quantidade	Exclusividade ou Compartilhamento
Gerente do Projeto Service Desk	Planejamento e condução da Assunção/Transição, governança, reporting e interlocução com Gestor do Contrato.	PMP – Project Management Professional (PMI) <b>E/OU</b> PRINCE2 Practitioner (PeopleCert – AXELOS) <b>E/OU</b> PMI CAPM – Certified Associate in Project Management <b>E/OU</b> PMI-ACP – Agile Certified Practitioner <b>E/OU</b> Scrum Master Avançado (CSM Advanced)	1 (mín.)	Compartilhado
Coordenador Geral	Coordenação funcional, gestão de SLAs/IMR, escalonamento máximo operacional e interface executiva.	ITIL 4 Managing Professional (MP) <b>E/OU</b> ITIL 4 Strategic Leader (SL)	1 (mín.)	Compartilhado
Supervisor do 1º Nível (Service Desk)	Liderar operação remota, cumprir TME/abandono, curadoria de scripts e base de conhecimento.	ITIL 4 Foundation <b>E/OU</b> HDI Curso Support Center Team Lead (SCTL)	1 (mín.)	Compartilhado
Supervisor do 2º Nível (Field/On-site)	Liderar equipes locais, garantir tempos de chegada/solução, gerir mudanças de remanejamento.	ITIL 4 Foundation <b>E/OU</b> HDI Curso Support Center Team Lead (SCTL)	1 (mín.)	Exclusivo

Função/Perfil	Responsabilidades	Certificação	Quantidade	Exclusividade ou Compartilhamento
Analistas de 1º Nível (Service Desk)	Atendimento remoto: registro/classificação, resolução, acesso assistido, scripts e KCS.	ITIL 4 Foundation	1 (mín.) Conforme volumetria e complexidade do contrato	Compartilhado
Analistas de 2º Nível (Suporte Presencial)	Diagnóstico local, reinstalação imagem padrão, drivers/patches, backup/restauração e configuração.	Microsoft Certified: Endpoint Administrator Associate <b>E/OU</b> Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate <b>E/OU</b> DAST – Desktop Advanced Support Technician	1 (mín.) Conforme volumetria e complexidade do contrato	Exclusivo
Especialistas Windows/Endpoint	Padronização de SO, automação de distribuição, política de patches e hardening em estações.	Microsoft Certified: Endpoint Administrator Associate (MD-102) <b>E/OU</b> Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate <b>E/OU</b> DAST – Desktop Advanced Support Technician	2 (mín.)	Compartilhado
Administrador da Base de Conhecimento	Curadoria KMS, scripts, governança de conteúdo, métricas de uso e autoatendimento.	ITIL 4 Foundation	1 (mín.) Conforme volumetria e complexidade do contrato	Exclusivo
Especialista em Ferramenta ITSM/CMDB	Parametrização da Solução Informatizada (IM/PM/CHG/REL/SLM/SACM/RF/KM), integrações e relatórios.	ITIL 4 Foundation <b>E/OU</b> Certificação do fabricante da ferramenta ITSM	1 (mín.)	Compartilhado
Especialista em Gestão de Ativos/SAM	Inventário, conformidade de licenças, detecção de software não autorizado, relatórios de auditoria.	ITAM Foundation <b>OU</b> equivalente	1 (mín.)	Compartilhado
Especialista URA/Contact Center	Operação/monitoramento da URA, TME, abandono, relatórios e melhoria contínua.	ITIL 4 Foundation <b>E/OU</b> Certificação do stack de telefonia/URA adotado	1 (mín.)	Compartilhado

**Tabela 1: Quantidade de especialistas**

1.13.5.As certificações deverão ser atendidas por pelo menos o quantitativo mínimo mencionado na **Tabela 1** por contrato.

1.13.5.1.Os quantitativos de profissionais indicados na **Tabela 1** representam o número mínimo obrigatório por contrato, devendo a CONTRATADA, sob sua exclusiva responsabilidade, dimensionar e alocar a quantidade adicional de profissionais necessária para garantir o cumprimento integral dos níveis de serviço (SLAs), indicadores de desempenho e demais obrigações contratuais, considerando a demanda efetiva de cada contrato.

1.13.5.2.A insuficiência de recursos humanos não será aceita como justificativa para descumprimento das metas estabelecidas, cabendo à CONTRATADA assumir todos os riscos e custos decorrentes do dimensionamento realizado.

1.13.5.3.Para a alocação de profissionais adicionais além do mínimo previsto, não será obrigatória a apresentação das certificações indicadas para esses excedentes, desde que tal decisão não comprometa a qualidade do serviço, o cumprimento dos níveis de serviço (SLAs), indicadores de desempenho e demais obrigações contratuais.

1.13.6.Os profissionais indicados na tabela como “Compartilhado” podem atuar em mais de um contrato em **órgão que aderir à ARP**, enquanto aqueles marcados como ‘Exclusivo’ devem ser dedicados exclusivamente ao contrato em que estão alocados.

1.13.7.É vedado que um mesmo profissional acumule funções distintas previstas na **Tabela 1**. Para cada função, a CONTRATADA deverá apresentar a certificação exigida, vinculada ao profissional designado exclusivamente para aquela função.

1.13.7.1.Fica permitida, em caráter excepcional, a acumulação das funções de **Analistas de 2º Nível (Suporte Presencial)** e **Administrador da Base de Conhecimento** pelo mesmo profissional, desde que este possua todas as certificações exigidas para ambas as funções e seja garantido o cumprimento integral dos SLAs e responsabilidades previstas no Termo de Referência.

1.13.8.Escolaridade e experiência

1.13.8.1.**Coordenador Geral**

1.13.8.1.1.Deverá possuir certificação ITIL 4 Managing Professional (MP) ou ITIL 4 Strategic Leader (SL), curso superior completo e experiência mínima de 2 anos.

1.13.8.2.**Gerente do Projeto Service Desk**

1.13.8.2.1.Deverá possuir certificação PMP – Project Management Professional, curso superior completo e experiência mínima de 2 anos. Após o término do período de Assunção/Transição, sua permanência será opcional mediante aceite da CONTRATANTE.

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

1.13.8.3.**Supervisores do 1º e 2º Nível deverão possuir:**

1.13.8.3.1.Certificação ITIL 4 Foundation

1.13.8.3.2.Certificação HDI SCTL (Support Center Team Lead)

1.13.8.3.3.Curso superior completo nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática

1.13.8.3.4.Experiência comprovada de pelo menos, 2 (dois) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica.

1.13.8.4.**Analistas 1º Nível:**

1.13.8.4.1.Ensino Médio completo e experiência mínima de 1 ano em manutenção de sistemas operacionais (MS Windows/Linux) e aplicativos de escritório (Microsoft Office/LibreOffice).

1.13.8.5.**Analistas 2º Nível:**

1.13.8.5.1.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).

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

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

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

- 1.13.14. Após o término do Período de Assunção/Transição Inicial dos Serviços, ficará a critério da CONTRATADA a manutenção do Gerente do Projeto na equipe, mediante aceite prévio da CONTRATANTE.
- 1.13.15. 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.
- 1.13.16. Todos os operadores envolvidos no projeto deverão estar cientes dos indicadores de resultados a serem cumpridos.
- 1.13.17. A CONTRATADA compromete-se a fazer o fechamento de todas as requisições pertencentes aos seus grupos de solução no instante da conclusão do serviço.
- 1.13.18. 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.
- 1.13.19. A critério da CONTRATANTE, outros dados poderão ser solicitados para serem incluídos ou excluídos no relatório da CONTRATADA de que trata o subitem anterior.
- 1.13.20. 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.
- 1.13.21. 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.
- 1.13.22. Os motivos do impedimento devem ser relatados no registro aberto da solicitação relacionada à ocorrência.
- 1.13.23. A CONTRATANTE será responsável por fornecer mídias de instalação, imagem ou acesso a diretório e procedimentos que possibilitem a instalação/reinstalação dos softwares.
- 1.13.24. A CONTRATADA será responsável por realizar o backup dos dados do usuário sempre que houver a necessidade de formatação ou restauração da imagem.
- 1.13.24.1. No caso de perda de dados dos usuários, a CONTRATADA deverá realizar todos os procedimentos necessários para recuperar de forma integral esses dados.
- 1.13.24.2. 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.
- 1.13.25. Será função da CONTRATADA fazer a gestão das imagens e instalar as imagens correspondentes a cada estação de trabalho.
- 1.13.26. 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
- 1.13.26.1. A autorização formal de retirada de equipamento será efetuada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.
- 1.13.26.2. A devolução do equipamento será formalizada e comprovada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.
- 1.13.27. A CONTRATANTE deverá fornecer os números de séries e patrimônio dos equipamentos cobertos pelos contratos para que a CONTRATADA possa fazer o gerenciamento.
- 1.13.28. 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.
- 1.13.29. 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.
- 1.13.30. Durante o período que o equipamento estiver em reparo, fica interrompido o tempo de solução até o equipamento retornar em perfeito estado de funcionamento.
- 1.13.31. Nos processos de formatação, a CONTRATANTE poderá solicitar a CONTRATADA a utilização de ferramentas que impossibilitem a recuperação dos dados anteriores à formatação.
- 1.13.32. 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 acerto entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 1.14.6. Equipamentos que apresentarem danos permanentes ou cuja manutenção for considerada inviável serão automaticamente excluídos (baixa) do contrato.
- 1.14.7. O inventário 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 uma tentativa de se evitar que estes sejam tratados no Gerenciamento de Mudança, a CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA, 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 30/01/2026, às 09:35, 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 **131932856** e o código CRC **B6EFB7B8**.

Referência: Processo nº 1500.01.0403346/2025-76

SEI nº 131932856

Criado por [11000127613](#), versão 1 por [11000127613](#) em 27/01/2026 09:29:09.



**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 (B) - Níveis de Serviços/SEPLAG/DCGSITIC/2026**

**PROCESSO Nº 1500.01.0403346/2025-76**

#### **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:



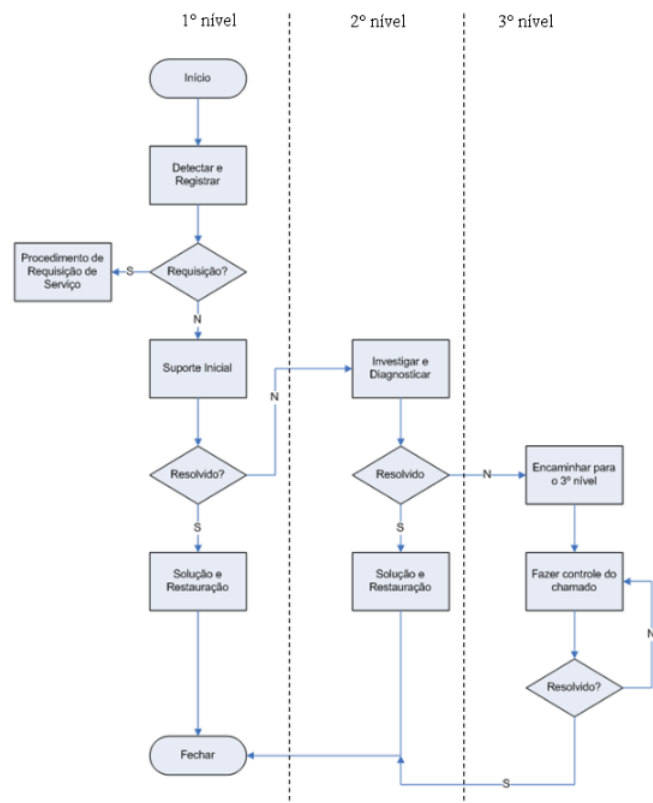


Figura 2 - Fluxograma da operação da central de serviços

### 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 10 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 melhores 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.

1.5.3.1.1.**Prioridade 1:** O problema impede o trabalho do usuário (interrupção total das atividades), ou é um chamado do grupo prioritário;

1.5.3.1.2.**Prioridade 2:** O problema afeta a produtividade do trabalho do usuário/grupo (interrupção parcial de funções, mau funcionamento de recursos, intermitência, etc.);

1.5.3.1.3.**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

Atendimento Local
-------------------

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

**Tabela 3:** Tempos máximos de atendimento e solução

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	Meta exigida
1	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo primeiro nível (conforme <b>tabela 2</b> )	(Total de solicitações atendidas no prazo em primeiro nível / Total de solicitações recebidas em primeiro nível) X 100	>=90,00% (noventa por cento)
2	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo segundo nível (conforme <b>tabela 3</b> )	(Total de solicitações atendidas no prazo em segundo nível / Total de solicitações recebidas em segundo nível) X 100	>=90,00% (noventa por cento)
3	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível (conforme <b>tabela 2</b> )	(Total de Chamados Encerrados em primeiro nível / Quantidade Total de Chamados Abertos em primeiro nível) X 100	>=95,00% (noventa e cinco por cento)
4	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível (conforme <b>tabela 3</b> )	(Total de Chamados Encerrados em segundo nível / Quantidade Total de Chamados Abertos em segundo nível) X 100	>=95,00% (noventa e cinco por cento)
5	Índice de Disponibilidade da URA	(Total de horas de disponibilidade da URA / Total de horas do mês) X 100	>=99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
6	Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento	(Total de horas de disponibilidade do portal web / Total de horas do mês) X 100	>=99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
7	Tempo Médio de Espera para Atendimento Telefônico (TME)	Somatório do tempo de espera de todas as ligações na fila de atendimento, excluindo a mensagem inicial da URA / Quantidade de Ligações Recebidas	<=15s (quinze segundos)
8	Taxa de abandono	(Quantidade de Ligações Abandonadas / Quantidade de Ligações Recebidas) X100	<=5,00% (cinco por cento)
9	Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) X 100	>= 90% (noventa por cento) das respostas

**Tabela 4:** Indicadores de Desempenho

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:

1.6.1.1. Suporte aos Serviços de TI – Service Desk;

- 1.6.1.2.Gerenciamento e Configuração de equipamentos de microinformática;
- 1.6.1.3.Descobrimento e Inventário de equipamentos de TI;
- 1.6.1.4.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:

- 1.6.2.1.Incidente: IM = Incident Management
- 1.6.2.2.Problema: PM = Problem Management
- 1.6.2.3.Mudança: CHG = Change Management
- 1.6.2.4.Liberação: REL = Release & Deployment Management
- 1.6.2.5.Catálogo de Serviços: SCM = Service Catalog Management
- 1.6.2.6.Execução de Requisições: RF = Request Fulfillment
- 1.6.2.7.Conhecimento: KM = Knowledge Management
- 1.6.2.8.Configuração: SACM = Service Asset & Configuration Management
- 1.6.2.9.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:

- Incidente: IM = Incident Management
- Problema: PM = Problem Management
- 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 **Tabela 5**:

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

**Tabela 5:** Número de usuários e grupos de usuários estimados

1.6.10.Não estão considerados na **tabela 5** os acessos únicos necessários para operadores da Central de Serviços e demais integrantes de equipes da CONTRATADA.

1.6.11.Suas licenças não deverão implicar em custos adicionais para a CONTRATANTE.

1.6.12.A CONTRATADA deverá garantir neste caso, licenciamento para todos os seus profissionais.

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

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

1.6.14.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.

1.6.15.Exigências mínimas da Solução Informatizada:

1.6.15.1.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.

1.6.15.2.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.

1.6.15.3.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**).

1.6.15.4.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.

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

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

- Caso, na abertura do chamado, identifique-se que o IC não esteja cadastrado no CMDB, a Solução Informatizada deverá abrir uma requisição de mudança, de forma automática, solicitando o cadastro do IC. O chamado do usuário deverá ser atendido normalmente.

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

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

6. Acompanhamento de todo o andamento do processo de atendimento de chamados técnicos e de requerimento de serviços;
7. 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;
8. Encerramento das ocorrências;
9. Controle de horas válidas;
10. Separação dos tempos de atendimento e solução por nível de atendimento.
11. Controle dos feriados nacionais, municipais e horários de trabalho;
12. Definições dos níveis de prioridade;
13. Gerenciamento de tempo de resposta baseado nas definições de prioridades;
14. Gerenciamento de tempo de solução baseado nas definições de categorias de incidentes;
15. Acesso à base de conhecimentos de incidentes e problemas resolvidos;
16. Controle de dependências para o andamento do chamado;
17. Consultas personalizadas;
18. Níveis diferentes para acesso ao sistema;
19. Relatórios gerenciais;
20. Controle de Acordo de Instrumento de Medição de Resultados (IMR);
21. Interface web, acesso remoto e multiusuário.
22. Congelamento do chamado aberto, quando for necessário a intervenção do 3º nível.

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

1.6.18.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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6.27.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.

1.6.28.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.

1.6.29.Permitir o anexo de arquivos aos chamados.

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

1.6.31.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.

1.6.32.Permitir a criação de regras de negócios (*workflow*) por meio de um facilitador (*wizard*) e também por processo manual.

1.6.33.Permitir o gerenciamento do *Service Desk* por meio de um ponto focal de controle.

1.6.33.1.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).

1.6.34.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.

1.6.34.1.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).

1.6.35.Possibilitar aos usuários o acompanhamento de mudanças através de console Web.

1.6.36.Possibilitar a notificação de crises, ou mudança, aos usuários no momento do *login* na Solução informatizada utilizando um quadro de avisos.

1.6.37.Permitir a definição e monitoramento de valores limites (*thresholds*) dos serviços entregues, de acordo com o instrumento de medição de resultados (IMR).

1.6.38.Disponibilizar um processo simplificado para escalar e elevar a prioridade dos chamados.

1.6.39.Notificar de maneira automática a elevação da prioridade.

1.6.40.Notificar os níveis superiores de gestão de maneira automática caso um chamado se aproxime dos valores-limite (*thresholds*) pré-definidos.

1.6.41.Permitir o armazenamento de qualquer documento relevante a incidentes, problemas, mudanças e ordens de serviço.

1.6.42.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.

1.6.43.Disponibilizar um mecanismo para pesquisa de satisfação.

1.6.44.Permitir a criação de alertas, de acordo com regras pré-estabelecidas.

1.6.45.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.

1.6.46.Prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido.

1.6.47.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.

1.6.47.1.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.

1.6.47.2.Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, localidades, fornecedores, medição de resultados, categorização do catálogo de serviços, dentre outros.

1.6.48.Além dos relatórios e indicadores de desempenho solicitados neste Edital, novos itens podem ser adicionados aos relatórios e indicadores, desde que previamente acordado.

1.6.49.Integração da Solução Informatizada:

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

1.6.49.2.Os módulos da solução (*Service Desk*, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos, gerenciamento de liberações, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de configurações, gerenciamento de requisições, catálogo de serviços, conhecimento) deverão ser integrados nativamente através do CMDB e sem necessidade de customização.

1.6.50.Disponibilização para fornecedores:

1.6.50.1.A Solução Informatizada deverá prover meios para que chamados destinados a fornecedores diversos possam ser devidamente entregues e acompanhados em todo o ciclo de vida do chamado.

1.6.50.2.O sistema deverá ser capaz de controlar todos os diferentes SLAs dos diversos fornecedores bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.

1.6.50.3.Deverá gerar relatórios gerenciais de volumes de atendimentos e tipos, dentro e fora do prazo e também gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

## 1.7.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 6**

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 7**

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 8**

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
Faixas de ajuste no pagamento (M4)	Se X4 maior ou igual a 95,00%, M4 = 1 Se X4 entre 95,00 e 90,00% (inclusive), M4 = 0,9 Se X4 entre 90,00 e 85,00 % (inclusive), M4 = 0,8 Se X4 entre 85,00 e 80 % (inclusive), M4 = 0,7 Se X4 entre 80,00 e 75,00 % (inclusive), M4 = 0,6 Se X4 abaixo de 75,00 %, M4 = 0,5
Sanções	Se X4 acima de 70,00 % por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9.

**Tabela 9**

1.7.1.5.Índice de Disponibilidade da URA:

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

**Tabela 10**

1.7.1.6.Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento:

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

**Tabela 11**

1.7.1.7.Tempo Médio de Espera (TME):

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

**Tabela 12**

1.7.1.8.Taxa de abandono:

Indicador 8 – M8	
Taxa de abandono	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o número de tentativas de contato por meio telefônico que foram encerradas pelo usuário antes dele estabelecer contato com o atendente da Central de Servi 25 segundos (15 segundos do tempo médio de espera acrescido de 10 segundos)
Meta a cumprir	<=5,00% (cinco por cento)
Instrumento de medição	Por meio do software de gerenciamento da URA
Forma de acompanhamento	Através do relatório emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Aferição horária, diária e consolidação mensal (somatório dos resultados das aferições diárias)
Mecanismo de Cálculo	$X8 = (\text{Quantidade de Ligações Abandonadas após 25 segundos} / \text{Quantidade total de Ligações Recebidas}) * 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M8)	Se X8 menor ou igual a 5,00%, M8 = 1 Se X8 entre 5,00 e 10,00% (inclusive), M8 = 0,9 Se X8 entre 10,00 e 20,00% (inclusive), M8 = 0,8 Se X8 entre 20,00 e 30,00% (inclusive), M8 = 0,7 Se X8 entre 30,00 e 40,00% (inclusive), M8 = 0,6 Se X8 acima de 40,00%, M8 = 0,5
Sanções	Se X8 acima de 40,00% por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 9.

**Tabela 13**

1.7.1.9.Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado:

Indicador 9 – M9	
Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar o grau de satisfação dos Usuários com os serviços prestados pela Contratada
Meta a cumprir	>=90%
Instrumento de medição	Solução Informatizada de Atendimento
Classificação das respostas	RuimBomÓtimo
Forma de acompanhamento	Por meio do relatório gerencial dos Serviços Prestados emitido pela CONTRATADA
Periodicidade	Pesquisas únicas – são realizadas para um único propósito em preparação de uma decisão ou para avaliar os resultados de uma mudança;Pesquisas Contínuas – são cond após o fechamento de uma chamado (incidente ou requisição) e são usadas para avaliar os níveis de satisfação dos usuários com a prestação do serviço
Mecanismo de Cálculo	$X9 = (\text{Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom} / \text{Total de respostas da pesquisa de satisfação}) \times 100$
Início de Vigência	Após 30 dias da data de término do Período de Assunção/Transição
Faixas de ajuste no pagamento (M9)	Se X9 entre 100,00 e 90,00 (inclusive), M9 = 1 Se X9 entre 90,00 e 85,00 (inclusive), M9 = 0,9 Se X9 entre 85,00 e 80,00 (inclusive), M9 = 0,8 Se X9 entre 80,00 e 75,00 (inclusive), M9 = 0,7 Se X9 entre 75,00 e 70,00 (inclusive), M9 = 0,6 Se X9 abaixo de 70,00, M9 = 0,5
Sanções	Se X9 abaixo de 70,00 por 3 (três) meses consecutivos, será considerada inexecução parcial do ajuste e a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato.
Observações	Este indicador é cumulativo com os indicadores 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.

**Tabela 14**

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.

15. **Prioridade 1:** O problema impede o trabalho do usuário (interrupção total das atividades), ou é um chamado do grupo prioritário;

16. **Prioridade 2:** O problema afeta a produtividade do trabalho do usuário/grupo (interrupção parcial de funções, mau funcionamento de recursos, intermitência, etc.);



17. **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 instalados 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)	30 s	20 min
Abertura do chamado via Central de Serviços por e-mail/web (1º nível)	5 min	20 min

**Tabela 15:** Tempos máximos de atendimento e solução

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

**Tabela 16:** Tempos máximos de atendimento e solução

1.8.3.5. Para interpretação da **tabela 15** e **tabela 16**, entende-se por atendimento o intervalo de tempo entre o momento em que o chamado é aberto e o momento em que é atribuído ao atendimento por algum analista. Entende-se por solução o tempo que o analista utiliza para solucionar o incidente após o chamado ser atribuído ao analista.

1.8.3.6. Os horários de atendimento das **tabelas 15** e **16** 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 15** e na **tabela 16**.

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	Meta exigida
1	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo primeiro nível (conforme <b>tabela 15</b> )	(Total de solicitações atendidas no prazo em primeiro nível / Total de solicitações recebidas em primeiro nível) X 100	>=90,00% (noventa por cento)
2	Índice de solicitações atendidas no prazo especificado pelo segundo nível (conforme <b>tabela 16</b> )	(Total de solicitações atendidas no prazo em segundo nível / Total de solicitações recebidas em segundo nível) X 100	>=90,00% (noventa por cento)
3	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 1º nível (conforme <b>tabela 15</b> )	(Total de Chamados Encerrados em primeiro nível / Quantidade Total de Chamados Abertos em primeiro nível) X 100	>=95,00% (noventa e cinco por cento)
4	Taxa de Resolução (Incidentes/Solicitações) no 2º nível (conforme <b>tabela 16</b> )	(Total de Chamados Encerrados em segundo nível / Quantidade Total de Chamados Abertos em segundo nível) X 100	>=95,00% (noventa e cinco por cento)
5	Índice de Disponibilidade da URA	(Total de horas de disponibilidade da URA / Total de horas do mês) X 100	>=99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
6	Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento	(Total de horas de disponibilidade do portal web / Total de horas do mês) X 100	>=99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco)
7	Tempo Médio de Espera para Atendimento Telefônico (TME)	Somatório do tempo de espera de todas as ligações na fila de atendimento, excluindo a mensagem inicial da URA / Quantidade de Ligações Recebidas	<=30s (quinze segundos)
8	Taxa de abandono	(Quantidade de Ligações Abandonadas / Quantidade de Ligações Recebidas) X100	<=5,00% (cinco por cento)
9	Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado	(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideram o atendimento ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) X 100	>= 90% (noventa por cento) das respostas

**Tabela 17:** 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 15** e **16**.

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 melhoria 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.Será considerada taxa de abandono tanto as ligações não atendidas quanto as ligações desconectadas, desde que, não comprovadas pela CONTRATADA como sendo abandono por parte do usuário;

1.8.5.9.Para o indicador 9 “Índice de satisfação do usuário com o serviço prestado”, os chamados cuja pesquisa não for respondida deverão ser considerados no cálculo como aceitação tácita de qualidade positiva.

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

1.8.5.10.1.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

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

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

1.8.5.12.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.

1.8.5.12.1.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:

7. Solucionar os incidentes informados o mais breve possível e restaurar às operações normais antes do incidente;
8. Atender aos instrumentos de medição de resultados propostos neste termo de referência;
9. 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;
10. Estabelecer uma análise do incidente verificando sua probabilidade de recorrência e seus efeitos dentro do sistema de TI como um todo;
11. 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;
12. 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:

6. Índice de quantidade de Incidentes no período;
7. Índice de incidentes resolvidos no 1º Nível;
8. Índice de incidentes encerrados dentro do prazo;
9. Índice de evolução do prazo médio de atendimento;
10. 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:

13. Volume de atendimentos realizados;
14. Distribuição dos chamados abertos por incidentes e serviços no período;
15. Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento (1º, 2º e 3º), destacando a quantidade de chamados resolvidos no 1º Nível;
16. Quantidade de chamados encaminhados para cada fornecedor de 3º Nível;
17. Volumetria de incidentes divididos por Grupos Solucionadores e Responsáveis;
18. Gráficos de tendências com a percepção da evolução dos chamados;
19. Quantidade de chamados por Níveis de Prioridade;
20. Indicadores de medição de resultados;
21. Painel de análise dos indicadores descritos nos Acordos de Nível de Serviço;
22. Quantidade de eventos em que a URA ficou com todas as posições de atendimento preenchidas, inclusive as posições de espera;
23. Análise crítica de incidentes reabertos;
24. 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 referente 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:

6. Satisfação com a postura e cordialidade da CONTRATADA;
7. Satisfação com a solução técnica apresentada;
8. Satisfação com o tempo de espera para atendimento;
9. 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 1.11.1.1) 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.O Coordenador Geral e os Supervisores poderão ser compartilhados entre contratos, conforme indicado na Tabela 1, desde que seja garantido o cumprimento integral dos SLAs e responsabilidades previstas neste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá assegurar que o compartilhamento não comprometa a qualidade do serviço nem os tempos máximos de atendimento e solução.

1.11.8.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.

1.11.9.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**.

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

- 1.11.10.1.Coordenação funcional de todos os recursos da CONTRATADA disponibilizados para atender ao contrato;
- 1.11.10.2.Participar de reuniões junto às unidades, gerências e áreas operacionais da CONTRATANTE responsáveis pelos serviços;
- 1.11.10.3.Responsável pelo acompanhamento dos serviços prestados e o desempenho, tendo como premissa o SLA, definido neste Termo de Referência;
- 1.11.10.4.Responsável pelo provimento de recursos humanos necessários para a prestação do serviço contratado;
- 1.11.10.5.Representar o nível mais alto de escalonamento para os problemas operacionais no âmbito da CONTRATANTE;
- 1.11.10.6.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;
- 1.11.10.7.Gerar relatórios Mensais de análise gerencial, definidos em comum acordo com a CONTRATANTE;
- 1.11.10.8.Participar das reuniões semestrais de revisão e atualização do Acordo Operacional e Plano de Qualidade dos Serviços Contratados, com a CONTRATANTE.

1.11.11.O Coordenador Geral deverá possuir certificação ITIL 4 Managing Professional (MP) ou ITIL 4 Strategic Leader (SL), curso superior completo (preferencialmente na área de informática ou qualquer área com especialização em TI) e experiência comprovada de, no mínimo, 2 (dois) anos em área correlata, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por terceiros.

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

4. 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;
5. 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.

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

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

1.11.14.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.

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

5. 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;
6. 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;
7. Definição de responsabilidades e recursos necessários.

1.11.16.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.

1.11.17.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.

1.11.17.1.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.

1.11.18.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.

1.11.19.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.

1.11.20.Com a finalidade de facilitar a gestão do contrato, estão descritos no Anexo I (C) - Prazo de entrega, os produtos e serviços que deverão ser entregues com seus respectivos prazos.

1.11.20.1.Os serviços ou produtos não descritos no Anexo I (C) - Prazo de entrega, não desobriga a CONTRATADA de realizar as suas entregas conforme definidas neste Termo de Referência.



Documento assinado eletronicamente por **Rosalvo Franca Junior, Servidor(a) Público(a)**, em 30/01/2026, às 09:35, 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 **131933193** e o código CRC **C4857D9D**.

Referência: Processo nº 1500.01.0403346/2025-76

SEI nº 131933193

Criado por 11000127613, versão 1 por 11000127613 em 27/01/2026 09:30:56.



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 (C) - Prazo de entrega/SEPLAG/DCGSITIC/2026

PROCESSO Nº 1500.01.0403346/2025-76

1. PRAZO PARA ENTREGAS E PRODUTOS PELA CONTRATADA

A CONTRATADA deverá fornecer:	Periodicidade	
Plano de treinamento	06 meses	Anexo I (A) - D
1º Plano de treinamento	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	Anexo I (A) - D
Entrega dos Scripts de atendimento	10 dias úteis após período de assunção/transição Inicial dos Serviços	Anexo I (A) - D
Relatório qualidade de atendimento ao usuário	Mensal	Anexo I (A) - D
Provimento de acesso telefônico 0800	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	Anexo I (A) - D
Solução Informatizada de Atendimento	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	Anexo I (A) - D
Ferramenta de acesso remoto	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	Anexo I (A) - D
Implementação da URA	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	Anexo I (A) - D
Primeira entrega do relatório mensal gerencial de serviços	120 (cento e vinte) dias corridos da publicação do contrato	Anexo I (B) - N
Modelo de relatório de indicadores de NS	60 dias corridos Publ.Contrato	Anexo I (B) - N
Plano de Divulgação dos Serviços	45 dias corridos Publ.Contrato	Anexo I (A) - D
Implementação Plano de Divulgação dos Serviços	15 dias após aprovação do plano	Anexo I (A) - D
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	Anexo I (A) - D
Primeira campanha de divulgação da Central de Serviços e de incentivo à pesquisa de satisfação	60 (sessenta) dias corridos após a publicação do contrato	Anexo I (A) - D
Entrega do Catálogo de Serviços	60 dias após a Publ.Contrato	Anexo I (A) - D
Revisão do Catálogo de Serviços	A cada 180 dias Publ.Contrato	Anexo I (A) - D
Plano de Contingência	90 dias corridos após Publ.Contrato	PADRÃO - Terr
Plano de Disponibilidade	90 dias corridos após Publ.Contrato	PADRÃO - Terr
Plano de Melhoria Contínua	150 dias após Publ.Contrato	PADRÃO - Terr
Certificados de Especialização da Equipe	Final do período de assunção/transição Inicial dos Serviços	Anexo I (A) - D
Listagem Atualizada dos Técnicos Certificados	Mensalmente	Anexo I (A) - D
Inventário físico e lógico de Equipamentos	90 dias corridos após Publ.Contrato	Anexo I (A) - D
Gerenciamento de Incidentes -Indicadores de Desempenho	Após 60 dias corridos da implementação da Central de Serviços	Anexo I (A) - D

Gerenciamento de Problemas - Indicadores de Desempenho	Após 60 dias corridos da implementação da Central de Serviços	Anexo I (A) - D
Gerenciamento de Configuração - Indicadores de Desempenho	Mensalmente	Anexo I (A) - D
Gerenciamento de Mudanças - 1º Relatório	Após 60 dias corridos da implementação da Central de Serviços	Anexo I (A) - D
Gerenciamento de Mudanças - Indicadores de Desempenho	Mensalmente	Anexo I (A) - D
Gerenciamento da Liberação - Indicadores de Desempenho	Mensalmente	Anexo I (A) - D
Pesquisa de Satisfação - Indicadores de Desempenho	Mensalmente	Anexo I (B) - N
Elaboração de Plano de Implantação	15 dias úteis após a publicação do contrato	Anexo I (B) - N
Relatório de procedimentos durante o período de assunção/transição Inicial dos Serviços	A cada 15 dias corridos após a publicação do contrato	PADRÃO - Terr
Ferramenta de Solução Informatizada	Até 60 dias corridos após a publicação do contrato	Anexo I (A) - D
Consolidado das medições dos resultados do mês anterior	Até o 5º dia útil do mês	Anexo I (B) - N
Assunção/transição Inicial dos Serviços	60 dias corridos após publicação do contrato	PADRÃO - Terr



Documento assinado eletronicamente por **Rosalvo Franca Junior, Servidor(a) Público(a)**, em 30/01/2026, às 09:36, 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 **131934549** e o código CRC **F43CF439**.

Referência: Processo nº 1500.01.0403346/2025-76

SEI nº 131934549

Criado por [11000127613](#), versão 2 por [11000127613](#) em 27/01/2026 09:46:15.



**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 (D) - Sigilo e Normas de Segurança/SEPLAG/DCGSITIC/2026**

PROCESSO Nº 1500.01.0403346/2025-76

#### TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Pelo presente instrumento, a **[Nome da CONTRATADA]**, inscrita no CNPJ sob o nº **[XXXXX]**, com sede na **[Endereço Completo]**, doravante denominada CONTRATADA, e **[Nome do Órgão ou Entidade Contratante]**, inscrito no CNPJ sob o nº **[XXXXX]**, com sede na **[Endereço Completo]**, representado neste ato por **[Nome do Representante Legal]**, **[Cargo do Representante Legal]**, doravante denominado CONTRATANTE, celebram o presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, concernente à manutenção do sigilo e ao respeito às normas de segurança vigentes em razão do contrato de fornecimento de **SERVICE DESK**, regido pelo Edital **[Número do Edital]**, e contrato firmado sob o nº **[Número do Contrato]**.

#### 1. DA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL/SIGILOSA

1.1. Para fins do presente Termo, considera-se INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL/SIGILOSA todo conhecimento essencial às atividades institucionais da CONTRATANTE, que deve ser protegido contra divulgação não autorizada.

1.2. Não são consideradas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS/SIGILOSAS aquelas que são ou se tornaram públicas sem violação deste Termo pela CONTRATADA.

#### 2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. A CONTRATADA compromete-se a utilizar as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS/SIGILOSAS apenas para os propósitos do Contrato, sem divulgação a terceiros não autorizados.

2.2. Ao término do Contrato, a CONTRATADA deverá devolver ou destruir as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS/SIGILOSAS, conforme solicitação da CONTRATANTE.

#### 3. DA PROPRIEDADE DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS/SIGILOSAS

3.1. A CONTRATADA reconhece que as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS/SIGILOSAS são propriedade exclusiva da CONTRATANTE.

#### 4. DO PRAZO DE VALIDADE E FORO

4.1. As obrigações deste Termo subsistirão permanentemente, mesmo após a conclusão dos serviços, e eventuais conflitos serão dirimidos pela CONTRATANTE.

**[Representante Legal da CONTRATADA]**

**[Assinatura]**

**[Representante Legal do CONTRATANTE]**

**[Assinatura]**



Documento assinado eletronicamente por **Rosalvo Franca Junior, Servidor(a) Público(a)**, em 30/01/2026, às 09:36, 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 **131934694** e o código CRC **C5A614C7**.

Referência: Processo nº 1500.01.0403346/2025-76

SEI nº 131934694

Criado por 11000127613, versão 1 por 11000127613 em 27/01/2026 09:37:40.



**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 (E) - Locais de Entrega, Ativos e Chamados/SEPLAG/DCGSITIC/2026**

PROCESSO Nº 1500.01.0403346/2025-76

Informar que o conteúdo referente a Locais de Entrega, Ativos e Chamados encontra-se disponível para consulta e download no endereço eletrônico indicado abaixo.

#### **Acesso ao Anexo**

- Título do arquivo: ANEXO I (E) – LOCAIS DE ENTREGA, ATIVOS E CHAMADOS
- Formato: .zip (pasta compactada)
- Link de acesso: [https://www.mg.gov.br/system/files/media/documento\\_detalhado/2026-01/Anexo%20I%20%28E%29%20-%20LOCAIS%20DE%20ENTREGA%2C%20ATIVOS%20E%20CHAMADOS.zip](https://www.mg.gov.br/system/files/media/documento_detalhado/2026-01/Anexo%20I%20%28E%29%20-%20LOCAIS%20DE%20ENTREGA%2C%20ATIVOS%20E%20CHAMADOS.zip)

#### **Conteúdo do Anexo**

- Relação atualizada dos locais de entrega;
- Inventário de ativos/equipamentos vinculados;
- Histórico de chamados (Service Desk), organizado por unidade/período, conforme Termo de Referência.

Padrões corporativos de TIC e demais informações sobre os processos de compra:

<https://www.mg.gov.br/planejamento/pagina/gestao-governamental/gestao-de-ti/compras-de-tic>



Documento assinado eletronicamente por **Rosalvo Franca Junior, Servidor(a) Público(a)**, em 30/01/2026, às 09:36, 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 **131934793** e o código CRC **39B3A950**.

Referência: Processo nº 1500.01.0403346/2025-76

SEI nº 131934793

Criado por 11000127613, versão 8 por 11000127613 em 27/01/2026 10:07:47.