



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**Núcleo de Compras e Contratos**

Versão v.30.11.2020.

Processo SEI nº 2070.01.0000302/2022-92

**EDITAL DE LICITAÇÃO**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2022**  
**PROCESSO DE COMPRA Nº 2071022 000009/2022**

**Regime de Execução Indireta: Empreitada por preço global - Prestação de Serviços (sem dedicação exclusiva de mão de obra)****Critério de Julgamento: menor preço****Modo de disputa: Aberto e Fechado*****Licitação com participação ampla (sem reserva de lotes para ME e EPP)***

**Objeto:** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da FAPEMIG, bem como apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

**EDITAL**

1. PREÂMBULO
2. DO OBJETO
3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO
4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO
5. DO CREDENCIAMENTO
6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO
7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA
8. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO
9. DA PROVA DE CONCEITO
10. DA VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO
11. DOS RECURSOS
12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA
13. DA ADJUDICAÇÃO DA HOMOLOGAÇÃO
14. DA CONTRATAÇÃO
15. DA SUBCONTRATAÇÃO
16. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO
17. DO PAGAMENTO
18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
19. DISPOSIÇÕES GERAIS

ANEXO DE EDITAL I - TERMO DE REFERÊNCIA DA LICITAÇÃO  
ANEXO DE EDITAL II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC  
ANEXO DE EDITAL III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC  
ANEXO DE EDITAL IV - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NMSE)  
ANEXO DE EDITAL V - TERMO DE VISTORIA TÉCNICA  
ANEXO DE EDITAL VI - TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TIC  
ANEXO DE EDITAL VII - ESTIMATIVA DE VOLUME  
ANEXO DE EDITAL VIII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

ANEXODE EDITAL IX - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SIMPLIFICADA  
ANEXO DE EDITAL X - DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA  
ANEXO DE EDITAL XI - TERMO DE CAPACIDADE OPERACIONAL  
ANEXO DE EDITAL XII - TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE  
ANEXO DE EDITAL XIII - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO  
ANEXO DE EDITAL XIV - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO  
ANEXO DE EDITAL XV - ROL DE ATIVIDADES DA OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA  
ANEXO DE EDITAL XVI - TERMO DE COMPROMISSO - ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DE EQUIPE  
ANEXO DE EDITAL XVII - CRONOGRAMA DE ATUALIZACAO DE SOLUÇÕES DE TIC  
ANEXO DE EDITAL XVIII - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA CENTRAL TELEFÔNICA  
ANEXO DE EDITAL XIX - MODELOS DE DECLARAÇÕES  
ANEXO DE EDITAL XX - MINUTA DE CONTRATO  
ANEXO DE EDITAL XXI - MINUTA DE ORDEM DE SERVIÇO

## 1. PREÂMBULO

A FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - FAPEMIG, torna pública a realização de licitação na modalidade pregão eletrônico do tipo menor preço, no modo de disputa aberto e fechado, em sessão pública, por meio do site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br), visando a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da FAPEMIG, bem como apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, nos termos da **Lei Federal nº 10.520**, de 17 de Julho de 2002 e da **Lei Estadual nº. 14.167**, de 10 de Janeiro de 2002 e do **Decreto Estadual nº 48.012**, de 22 de julho de 2020.

Este pregão será amparado pela **Lei Complementar nº. 123**, de 14 de dezembro de 2006 e pelas **Leis Estaduais nº. 13.994**, de 18 de setembro de 2001, nº. 20.826, de 31 de julho de 2013, pelos **Decretos Estaduais nº. 45.902**, de 27 de janeiro de 2012, nº 46.559, de 16 de julho de 2014, nº 47.437, 26 de junho de 2018, nº. 47.524, de 6 de novembro de 2018, nº. 37.924, de 16 de maio de 1996, nº 47.931, de 29 de abril de 2020, pela **Resolução SEPLAG nº 93**, de 28 novembro de 2018, pelas **Resoluções Conjuntas SEPLAG/SEF nº 3.458**, de 22 de julho de 2003 e nº 8.898 de 14 de junho 2013, pela **Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576**, de 6 de julho 2016, aplicando-se subsidiariamente, a **Lei Federal nº 8.666**, de 21 de Junho de 1993, e as condições estabelecidas nesse edital e seus anexos, que dele constituem parte integrante e inseparável para todos os efeitos legais.

1.1. O pregão será realizado por Pregoeiro e Equipe de Apoio designados na PORTARIA PRE Nº 31/2021.

1.1.1. **A sessão de pregão terá início no dia 30 de junho de 2022, às 10 horas.** Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema e na documentação relativa ao certame.

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

## 2. OBJETO

2.1. A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da FAPEMIG, bem como apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme especificações constantes no Anexo I - Termo de Referência, e de acordo com as exigências e quantidades estabelecidas neste edital e seus anexos.

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

## 3. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

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

3.1.1. Os pedidos de esclarecimento e registros de impugnação serão realizados, em caso de indisponibilidade técnica ou material do sistema oficial do Estado de Minas Gerais, alternativamente, via e-mail [pregao@fapemig.br](mailto:pregao@fapemig.br), observados o prazo previsto no item 3.1.

3.1.2. É obrigação do autor do pedido de esclarecimento ou do registro de impugnação informar a FAPEMIG a indisponibilidade do sistema

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

3.2.1. Nos pedidos de esclarecimentos ou registros de impugnação os interessados deverão se identificar (CNPJ, Razão Social e nome do representante que pediu esclarecimentos, se pessoa jurídica e CPF para pessoa física) e

disponibilizar as informações para contato (endereço completo, telefone e e-mail).

- 3.2.2. Podem ser inseridos arquivos anexos com informações e documentações pertinentes as solicitações.
- 3.2.3. Após o envio da solicitação, as informações não poderão ser mais alteradas, ficando o pedido registrado com número de entrada, tipo (esclarecimento ou impugnação), data de envio e sua situação.
- 3.2.4. A resposta ao pedido de esclarecimento ou ao registro de impugnação também será disponibilizada via sistema. O solicitante receberá um e-mail de notificação e a situação da solicitação alterar-se-á para “concluída”.
- 3.2.5. Os esclarecimentos serão prestados pelo Pregoeiro, por escrito, por meio de e-mail àqueles que enviaram integral e corretamente as solicitações de retirada do Edital.
- 3.3. O pregoeiro responderá no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados da data de recebimento, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.
- 3.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 3.5. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
  - 3.5.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.
- 3.6. As respostas aos pedidos de impugnações e esclarecimentos aderem a este Edital tal como se dele fizessem parte, vinculando a Administração e os licitantes.
- 3.7. Qualquer modificação no Edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.
- 3.8. As denúncias, petições e impugnações anônimas ou não fundamentadas serão arquivadas pela autoridade competente.
- 3.9. A não impugnação do edital, na forma e tempo definidos, acarreta a decadência do direito de discutir, na esfera administrativa, as regras do certame.
- 3.10. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, e consideram-se os dias úteis. Só se iniciam e expiram os prazos em dia de expediente na Administração.

#### 4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

- 4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no termos do Decreto Estadual nº 47.524, de 6 de novembro de 2018 e Resolução SEPLAG nº 93, de 28 de novembro de 2018, no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF.
- 4.2. É vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante na presente licitação.
- 4.3. Para fins do disposto neste edital, o enquadramento dos beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto nº 47.437, de 26 de junho de 2018 se dará da seguinte forma:
  - 4.3.1. microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nos incisos I e II do caput e § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006;
  - 4.3.2. agricultor familiar, conforme definido na Lei Federal nº 11.326, de 24 de julho de 2006;
  - 4.3.3. produtor rural pessoa física, conforme disposto na Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991;
  - 4.3.4. microempreendedor individual, conforme definido no § 1º do art. 18-A da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
  - 4.3.5. sociedade cooperativa, conforme definido no art. 34 da Lei Federal nº 11.488, de 15 de junho de 2007, e no art. 4º da Lei Federal nº 5.764, de 16 de dezembro de 1971.
- 4.4. **NÃO PODERÃO PARTICIPAR** as empresas que:
  - 4.4.1. Encontrarem-se em situação de falência, concurso de credores, dissolução, liquidação;
  - 4.4.2. Enquadrarem-se como sociedade estrangeira não autorizada a funcionar no País;
  - 4.4.3. Estiverem suspensas temporariamente de participar de licitações ou impedidas de contratar com a Administração, sancionadas com fundamento no art. 87, III, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
  - 4.4.4. Estiverem impedidas de licitar e contratar com o Estado de Minas Gerais, sancionadas com fundamento no art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
  - 4.4.5. Forem declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública Federal, Estadual ou Municipal, sancionadas com fundamento no art. 87, IV, da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
  - 4.4.6. Empresas que tenham como proprietários controladores ou diretores membros dos poderes legislativos da União, Estados ou Municípios ou que nelas exerçam funções remuneradas, conforme art. 54, II, “a”, c/c art. 29, IX, ambos da Constituição da República;
  - 4.4.7. Estiverem inclusas em uma das situações previstas no art. 9º da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

#### 4.4.8. Empresas reunidas em consórcio.

4.5. A observância das vedações para não participação é de inteira responsabilidade do licitante que se sujeitará às penalidades cabíveis, em caso de descumprimento.

4.6. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará, no momento de cadastramento de sua proposta, “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.6.1. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.6.1.1. Alternativamente ao campo disposto no item 4.6.1, que, para fins de obtenção do tratamento diferenciado e simplificado de que trata a Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006 e o artigo 15 da Lei Estadual 20.826, de 31 de julho de 2013, registra que possui restrição no (s) documento (s) de regularidade fiscal, com o compromisso de que irá promover a sua regularização caso venha a formular o lance vencedor, cumprindo plenamente os demais requisitos de habilitação, conforme determina o inciso XIII do art. 9º da Lei Estadual nº 14.167/2002.

4.6.2. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.7. Além das declarações prestadas via sistema, o licitante deverá anexar, juntamente com a documentação de habilitação, as seguintes declarações constantes do anexo XIX do Edital:

4.7.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, quando for o caso;

4.7.2. que está ciente das condições contidas no Edital e seus anexos;

4.7.3. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.7.4. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

## 5. DO CREDENCIAMENTO

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

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

5.2. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

5.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no CAGEF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

5.3.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

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

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

5.5. Informações complementares a respeito do cadastramento serão obtidas no site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br) ou pela Central de Atendimento aos Fornecedores, via e-mail: [cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br](mailto:cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br), com horário de atendimento de Segunda-feira a Sexta-feira das 08:00h às 16:00h.

5.6. O fornecedor enquadrado dentre aqueles listados no subitem 4.3 que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006, disciplinados no Decreto Estadual nº 47.437, de 2018 e pela Resolução Conjunta SEPLAG/SEF/JUCEMG nº 9.576, de 6 de julho de 2016 deverá comprovar a condição de beneficiário no momento do seu credenciamento ou quando da atualização de seus dados cadastrais no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF, desde que ocorram em momento anterior ao cadastramento da proposta comercial.

5.6.1. Não havendo comprovação, no CAGEF, da condição de beneficiário até o momento do registro de proposta, o fornecedor não fará jus aos benefícios listados no Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

## 6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 6.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação
- 6.1.1. Os arquivos referentes à proposta comercial e à documentação de habilitação deverão ser anexados no sistema, por upload, separadamente em campos próprios.
- 6.1.1.1. Os arquivos referentes à proposta comercial e os documentos de habilitação deverão, preferencialmente, ser assinados eletronicamente.
- 6.1.1.1.1. Para assinatura eletrônica, poderá ser utilizado o Portal de Assinatura Digital disponibilizado pelo Governo de Minas Gerais, de acesso gratuito, disponível em: <http://www.portaldeassinaturas.mg.gov.br>. Dúvidas com relação à utilização do Portal de Assinaturas Digital podem ser encaminhadas para o e-mail [comprascentrais@planejamento.mg.gov.br](mailto:comprascentrais@planejamento.mg.gov.br). A realização da assinatura digital importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica, tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.
- 6.1.2. As orientações para cadastro de proposta e envio dos documentos de habilitação encontram-se detalhadas no Manual Pregão Eletrônico - Decreto nº 48.012/2020 acessível pelo [Portal de Compras](#).
- 6.2. O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha..
- 6.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do Certificado de Registro Cadastral emitido pelo CAGEF, cuja consulta é pública. Nesse caso os licitantes assinalarão em campo próprio no sistema a opção por utilizar a documentação registrada no CAGEF, não sendo necessário o envio dos documentos que estiverem vigentes.
- 6.4. Os documentos que constarem vencidos no CAGEF e os demais documentos exigidos para a habilitação, que não constem do CAGEF, deverão ser anexados em até 5 arquivos de 20 Mb cada.
- 6.5. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006.
- 6.6. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 6.7. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;
- 6.8. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 6.9. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.
- 6.10. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital e seus anexos, podendo substituí-la ou retirá-la até a abertura da sessão.

## 7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 7.1. O licitante deverá encaminhar sua proposta, mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos abaixo, bem como, realizar o upload sua proposta comercial, conforme modelo constante no Anexo VIII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.
- 7.1.1. Valor unitário e total do item.
- 7.1.2. Anexar em PDF arquivo referente à Proposta Comercial contendo especificações do objeto, bem como outras informações pertinentes presentes no Anexo I - Termo de Referência;
- 7.1.3. O preenchimento dos campos do sistema bem como o arquivo referente a Proposta Comercial anexada deverá se referir, individualmente, a cada lote.
- 7.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.
- 7.3. Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os tributos, encargos sociais, financeiros e trabalhistas, taxas e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre a execução do objeto da presente licitação, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente da CONTRATADA.
- 7.3.1. Deverá ser apresentada planilha que expresse a composição de todos os custos unitários do itens envolvidos em cada lote do presente certame.
- 7.3.2. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.
- 7.4. Os fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais que forem isentos do ICMS, conforme dispõe o Decreto nº 43.080, de 2002, deverão informar na proposta, conforme anexo presente no Portal de Compras, os valores com e sem ICMS que serão classificados conforme itens abaixo.

- 7.4.1. Os fornecedores mineiros deverão informar nas propostas enviadas, pelo sistema eletrônico, as informações relativas ao produto e ao preço resultante da dedução do ICMS, conforme Resolução conjunta SEPLAG/SEF nº 3.458, de 22 de julho de 2003, alterada pela Resolução conjunta SEPLAG/SEF nº 4.670, de 5 de junho de 2014.
- 7.4.2. A classificação das propostas, etapa de lances, o julgamento dos preços, o registro dos preços e a homologação serão realizados a partir dos preços dos quais foram deduzidos os valores relativos ao ICMS.
- 7.4.3. Os fornecedores mineiros não optantes pelo Simples Nacional farão suas propostas conforme as disposições contidas nos subitens 7.4.1 e 7.4.2.
- 7.4.4. O disposto nos subitens 7.4.1 e 7.4.2 não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo regime do Simples Nacional.
- 7.4.5. Os fornecedores mineiros de que trata o subitem 7.4.4 deverão anexar às suas propostas comerciais a ficha de inscrição estadual, na qual conste a opção pelo Simples Nacional, podendo o pregoeiro, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.
- 7.4.6. O fornecedor mineiro isento de ICMS, caso seja vencedor, deverá enviar, quando solicitado pelo Pregoeiro, via chat, após a negociação, sua proposta comercial assinada e atualizada com os valores finais ofertados durante a sessão deste Pregão, informando na proposta, além do preço resultante da dedução do ICMS, o preço com ICMS.

## 8. DA SESSÃO DO PREGÃO E DO JULGAMENTO

- 8.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 8.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, preservado o sigilo do licitante, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.
- 8.2.1. A análise da proposta que trata o item anterior é uma análise prévia, e não poderá implicar quebra de sigilo do fornecedor, bem como não exime a Administração da verificação de sua conformidade com todas as especificações contidas neste Edital e seus anexos, quando da fase de aceitabilidade da proposta do licitante detentor do menor preço para cada lote.
- 8.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 8.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 8.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 8.3.1. Durante o transcurso da sessão pública, serão divulgados, em tempo real, o valor e horário do menor lance apresentado pelos licitantes, bem como todas as mensagens trocadas no "chat" do sistema, sendo vedada a identificação do fornecedor.
- 8.3.2. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 8.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 8.4.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do lote.
- 8.5. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 8.6. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 8.7. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto e fechado" em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 8.8. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e transcorrido o período de tempo, aleatoriamente determinado, de até dez minutos, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
- 8.9. Encerrando o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá a oportunidade para que o licitante da oferta de valor mais baixo e os autores das ofertas com valores de até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 8.9.1. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas acima, poderão os licitantes dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo.
- 8.10. Após o término dos prazos estabelecidos acima, o sistema ordenará os lances conforme sua vantajosidade.
- 8.10.1. Na ausência de lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos subitens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.

- 8.11. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atenda às exigências de habilitação.
- 8.12. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 8.13. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 8.14. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 8.15. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 8.16. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

8.17. **Do empate ficto**

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

8.17.2. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

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

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

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

8.18. **Do empate real**

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

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

8.18.2.1. no país;

8.18.2.2. por empresas brasileiras;

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

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

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

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

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

8.19.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, **no prazo de 04 (quatro) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

8.21. **DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.**

8.21.1. O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE ÚNICO, apurado de acordo com o Anexo VIII - Proposta Comercial.

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

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

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

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

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

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

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

8.21.5. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade de diligência disponível no sistema, **prazo de 04 (quatro) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.

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

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

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

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

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

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

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

## 9. DA PROVA DE CONCEITO

9.1. Não haverá prova de conceito no presente certame.

## 10. DA VERIFICAÇÃO DA HABILITAÇÃO

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

a) CADIN – Cadastro Informativo de Inadimplência em relação à Administração Pública do Estado de Minas Gerais acessível pelo site <http://consultapublica.fazenda.mg.gov.br/ConsultaPublicaCADIN/consultaSituacaoPublica.do>;

b) CAGEF/CAFIMP – Cadastro de Fornecedores Impedidos acessível pelo site <https://www.fornecedores2.mg.gov.br/portalconpras/fornecedoresimpedidoscon.do>;

c) Lista de Inidôneos mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

10.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato

de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

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

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

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

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

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

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

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

10.2.2.1. Caso as comprovações constantes do CAGEF vençam entre a data de envio da documentação concomitante ao cadastro da proposta e o momento da verificação da habilitação, deverá ser solicitado pelo pregoeiro ao licitante o envio da documentação atualizada, por meio de documentação complementar via sistema.

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

10.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no **prazo de 04 (quatro) horas**, sob pena de inabilitação.

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

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

10.6. Ressalvado o disposto no item 6.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

10.7. **HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

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

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

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

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

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

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

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

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

10.8. **REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

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

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

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

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

10.8.3.2. Se o fornecedor não estiver inscrito no cadastro de contribuintes do Estado de Minas Gerais deverá comprovar a inexistência de débitos relativos a tributos estaduais em Minas Gerais por meio de Certidão de Débito Tributário – CDT, que poderá ser emitida pelo site: [www.fazenda.mg.gov.br](http://www.fazenda.mg.gov.br)

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

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

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

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

#### 10.9. **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

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

#### 10.10. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

10.10.1. Comprovação de aptidão para prestação de serviços compatíveis com as características e quantidades do objeto da licitação, estabelecidas no Termo de Referência ANEXO a este Edital, por meio da apresentação de atestados de desempenho anterior, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprobatório da capacidade técnica para atendimento ao objeto da presente licitação, vedado o auto atestado, compreendendo os requisitos abaixo relacionados:

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

10.10.2. Os atestados deverão conter:

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

10.10.2.2. Local e data de emissão.

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

10.10.2.4. Período da execução da atividade.

10.10.3. Para atendimento do quantitativo indicado nos subitens do item 10.10.1, é admitido o somatório de atestados, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

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

#### 10.11. **DISPOSIÇÕES GERAIS DA HABILITAÇÃO:**

10.11.1. O licitante que possuir o Certificado de Registro Cadastral (CRC) emitido pela Unidade Cadastradora da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão – SEPLAG poderá utilizá-lo como substituto de documento dele constante, exigido para este certame, desde que este esteja com a validade em vigor no CRC. Caso o documento constante no CRC esteja com a validade expirada, tal não poderá ser utilizado, devendo ser apresentado documento novo com a validade em vigor.

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

10.11.2. Os documentos exigidos para habilitação serão apresentados no momento do cadastramento da proposta, conforme instruções do Portal de Compras <http://www.compras.mg.gov.br/>, e serão analisados após a classificação das propostas.

10.11.2.1. Para fins de habilitação, é facultada ao pregoeiro a verificação de informações e o fornecimento de documentos que constem de sítios eletrônicos de órgãos e entidades das esferas municipal, estadual e federal, emissores de certidões, devendo tais documentos ser juntados ao processo. A Administração não se

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

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

10.11.3.1. Se o fornecedor figurar como estabelecimento matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;

10.11.3.2. Se o fornecedor figurar como filial, todos os documentos deverão estar no nome da filial;

10.11.3.3. Na hipótese de filial, podem ser apresentados documentos que, pela própria natureza, comprovadamente são emitidos em nome da matriz;

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

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

10.11.5. Aos beneficiários listados no item 4.3 será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da administração, para regularização da documentação fiscal e/ou trabalhista, contado a partir da divulgação da análise dos documentos de habilitação do licitante melhor classificado, conforme disposto no inciso I, do § 2º, do art. 6º do Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

10.11.5.1. A não regularização da documentação no prazo deste item implicará a inabilitação do licitante vencedor, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

10.11.5.2. Se houver a necessidade de abertura do prazo para o beneficiário regularizar sua documentação fiscal e/ou trabalhista, o pregoeiro deverá suspender a sessão de pregão para o lote específico e registrar no "chat" que todos os presentes ficam, desde logo, intimados a comparecer no dia e horário informados no site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br) para a retomada da sessão de pregão do lote em referência.

## 11. DOS RECURSOS

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

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

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

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

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

11.2.4. A apresentação de documentos complementares, em caso de indisponibilidade ou inviabilidade técnica ou material da via eletrônica, devidamente identificados, relativos aos recursos interpostos ou contrarrazões, se houver, será efetuada mediante envio para o e-mail [pregao@fapemig.br](mailto:pregao@fapemig.br), e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observados os prazos previstos no item 11.1.

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

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

## 12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

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

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

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

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

**13. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO**

13.1. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, o pregoeiro declarará o licitante vencedor e o sistema gerará ata circunstanciada da sessão, na qual serão registrados todos os atos do procedimento e as ocorrências relevantes, disponível para consulta no site [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

13.2. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.3. Decididos os recursos porventura interpostos e constatada a regularidade dos atos procedimentais pela autoridade competente, esta adjudicará o objeto ao licitante vencedor e homologará o procedimento licitatório.

**14. DA CONTRATAÇÃO**

14.1. Encerrado o procedimento licitatório, o representante legal do licitante declarado vencedor será convocado para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, conforme minuta do Anexo XX - Contrato, de acordo com o art. 62 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

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

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

14.1.1.2. Dúvidas com relação ao cadastro no SEI podem ser encaminhadas para o e-mail: [cadastrosei@fapemig.br](mailto:cadastrosei@fapemig.br).

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

14.1.2. O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente.

14.1.3. Caso o adjudicatário não apresente situação regular no momento de assinar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente ou recuse-se a assiná-lo, serão convocados os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação.

14.1.3.1. Feita a negociação e comprovados os requisitos de habilitação, o licitante deverá firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, sem prejuízo das sanções previstas no Edital e das demais cominações legais, conforme disposto no art. 48, §2º do Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020.

14.2. O representante legal do licitante que tiver apresentado a proposta vencedora deverá firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento da comunicação, que se dará através do sistema do Portal de Compras - <http://www.compras.mg.gov.br/#>.

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

**15. DA SUBCONTRATAÇÃO**

15.1. É vedado à CONTRATADA subcontratar total ou parcialmente o fornecimento ora ajustado.

**16. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO**

16.1. A CONTRATADA, no prazo máximo de 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

16.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

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

16.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

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

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

16.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

- 16.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 16.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em banco oficial em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;
- 16.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
- 16.7. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 16.8. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 16.9. Será considerada extinta a garantia:
- 16.9.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 16.9.2. no prazo de: 03 meses após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

## 17. DO PAGAMENTO

- 17.1. Para os Órgãos/Entidades da Administração Direta ou Indireta do Estado de Minas Gerais, o pagamento será efetuado através do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por meio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data do recebimento definitivo, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE. Para os demais participantes, o pagamento será realizado a crédito do beneficiário em um dos bancos que o fornecedor indicar, de acordo com normativo próprio a que se sujeita, mantendo-se os prazos e condições estabelecidas no edital e seus anexos.
- 17.1.1. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA encaminhará à CONTRATANTE, após a execução do objeto, a respectiva nota fiscal/fatura, acompanhada do relatório da execução do objeto do período a que o pagamento se referir, bem como, demais documentos necessários para a efetiva comprovação da execução do objeto, se houver.
- 17.1.2. A Administração receberá o Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica (DANFE) juntamente com o objeto e deverá realizar a verificação da validade da assinatura digital e a autenticidade do arquivo digital da NF-e (o destinatário tem à disposição o aplicativo "visualizador", desenvolvido pela Receita Federal do Brasil) e a concessão da Autorização de Uso da NF-e, mediante consulta eletrônica à Secretaria da Fazenda o Portal Nacional da NF-e.
- 17.1.3. O pagamento da Nota Fiscal fica vinculado à prévia conferência pelo gestor.
- 17.1.4. As Notas Fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e o prazo para o pagamento passará a correr a partir da data da reapresentação do documento considerado válido pela CONTRATANTE.
- 17.1.5. Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da Administração, o valor devido será atualizado financeiramente, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com a variação do Sistema Especial de Liquidação e Custódia –SELIC.
- 17.2. A CONTRATADA deve garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.
- 17.3. Eventuais situações de irregularidades fiscal ou trabalhista da CONTRATADA não impedem o pagamento, se o objeto tiver sido executado e atestado. Tal hipótese ensejará, entretanto, a adoção das providências tendentes ao sancionamento da empresa e rescisão contratual.

## 18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1. A licitante/adjudicatária que cometer qualquer das infrações, previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual nº 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012, E no Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 18.1.1. Advertência por escrito;
- 18.1.2. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor estimado do(s) lote(s) dos quais o licitante tenha participado e cometido a infração;
- 18.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo de até 2 (dois)anos;
- 18.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- 18.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- 18.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 18.1.1, 18.1.3, 18.1.4, 18.1.5.

- 18.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos ao infrator e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.
- 18.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e Lei Estadual nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002.
- 18.5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 18.5.1. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.
- 18.6. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados a Administração ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.
- 18.7. As sanções relacionadas nos itens 18.1.3, 18.1.4 e 18.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e no CAGEF.
- 18.8. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderão ser também aplicadas àqueles que:
- 18.8.1. Retardarem a execução do objeto;
- 18.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;
- 18.8.2.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances;
- 18.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.
- 18.9. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, e pelo Decreto Estadual nº 46.782, de 23 de junho de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

## 19. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 19.1. Este edital deverá ser lido e interpretado na íntegra, e após encaminhamento da proposta não serão aceitas alegações de desconhecimento.
- 19.2. É facultado ao Pregoeiro ou à Autoridade Superior, em qualquer fase do julgamento, promover diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo e a aferição do ofertado, bem como solicitar a elaboração de pareceres técnicos destinados a fundamentar as decisões.
- 19.3. O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com o Anexo I - Termo de Referência, correndo por conta da CONTRATADA as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto da contratação.
- 19.4. É vedado ao licitante retirar sua proposta ou parte dela após aberta a sessão do pregão.
- 19.5. O pregoeiro, no julgamento das propostas e da habilitação, poderá relevar omissões puramente formais e sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e de sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, acessível a todos os interessados, sendo possível a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 19.6. A presente licitação somente poderá ser revogada por razão de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, ou anulada, no todo ou em parte, por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.
- 19.7. Fica eleito o foro da Comarca de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, para dirimir eventuais conflitos de interesses decorrentes desta licitação, valendo esta cláusula como renúncia expressa a qualquer outro foro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.
- 19.8. Os interessados poderão examinar ou retirar gratuitamente o presente Edital de Licitação e seus anexos no site: [www.compras.mg.gov.br](http://www.compras.mg.gov.br).

Belo Horizonte, data de assinatura eletrônica.

CAMILA PEREIRA DE OLIVEIRA RIBEIRO  
Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças



13/06/2022, às 17:29, 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 **47673765** e o código CRC **924BC682**.



ESTADO DE MINAS GERAIS  
FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

Versão v.20.09.2020.

## ANEXO I

## TERMO DE REFERÊNCIA

DATA	ÓRGÃO SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRAS
01/06/2022	FAPEMIG	2071022

  

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA
Nome: Adão Jairo Souza Porto E-mail: adaoport@fapemig.br Ramal para contato: 3280-2116	Diretoria de Planejamento, Gestão e Finanças - DPGF

## 1. OBJETO:

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da FAPEMIG, bem como apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Lote	Item	Código Catmas	Descrição	Unid. Medida	Quantidade
Único	1	58181	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO, EM DIAS ÚTEIS, HORARIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Serviço	1
	2	59153	ATENDIMENTO E SUPORTE LOCAL, EM DIAS ÚTEIS, HORARIO 07H00MIN AS 19H00MIN	Serviço	1
	3	98922	SERVIDORES, SERVIÇOS DE SUPORTE DE 3º NÍVEL, 24 HORAS (24X7)	Serviço	1
	4	8141	SERVICOS DE CONSULTORIA EM AREA DE CIENCIA E TECNOLOGIA	Serviço/Hr	1.800

Tabela 1 – Itens que compõem a contratação

## 1.1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

## 1.1.1. DESCRIÇÃO DETALHADA POR ITEM

1.1.1.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO (CÓDIGO CATMAS: 58181): Responsável pelo suporte e atendimento de TIC telefônico e remoto aos usuários internos da FAPEMIG e encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso. Este serviço deverá apresentar características de ser resolutivo quanto a solicitação ou incidente apresentado pelo usuário. Além dos atendimentos a central de serviços será responsável pelas atividades abaixo especificadas:

- APOIO AO PROCESSO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO: Responsável pela coordenação, monitoração e garantia da eficiência, eficácia e qualidade do processo de Cumprimento de Requisição para os usuários de TIC da FAPEMIG.
- APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC: Responsável por garantir a execução dos processos ITIL e outros processos adotados para gestão de serviços de TIC, bem como acompanhamento e mediação desses. Deve identificar pontos de melhoria para os processos. Deve apoiar a implantação de novos processos. É também responsável pela operação, administração e configuração da ferramenta de ITSM a ser utilizada para a prestação dos serviços, bem como dos processos de Service Desk e Catálogo de Serviços.
- APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TIC: Responsável pela garantia de execução dos processos de gestão do conhecimento por parte dos serviços relacionados ao contrato. Também é responsável pela definição de padrões de documentação dos serviços de TIC, elaboração de documentações, procedimentos operacionais, e demais documentos necessários a boa gestão do conhecimento relacionado aos serviços de TIC.

1.1.1.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (CÓDIGO CATMAS: 59153): Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial, com maior especialidade e conhecimento, para os usuários internos da FAPEMIG. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados para torres de serviço mais especializada conforme o caso;

1.1.1.3. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA (3º NÍVEL) (CÓDIGO CATMAS: 98922): Caracteriza-se por suporte técnico especializado para soluções e serviços de TIC. A operação de infraestrutura de TIC compreende as atividades rotineiras de manutenção e garantia da boa execução das soluções e serviços de TIC, bem como da identificação, análise detalhada (*troubleshooting*) e correção de problemas e de incidentes relacionados à infraestrutura de TIC. Também devem atender às demandas e aos incidentes oriundas do Service Desk, conforme catálogo de serviços. Este serviço poderá ser realizado de forma remota, nas dependências da CONTRATADA, podendo os profissionais alocados para a prestação desse serviço serem compartilhados com outros contratos firmados pela CONTRATADA com outras organizações. Devido ao grande número de soluções de TIC, a complexidade dessas e ao alto grau de especialidade necessário para sua operação, esses serviços foram segregados em Torres de Serviço de Suporte, sendo elas:

- 1.1.1.3.1. SUPORTE A REDES LOCAIS E WAN: Responsável pelas atividades de operação de infraestrutura de redes de comunicação incluindo serviços básicos de rede, tais como DHCP e DNS.
- 1.1.1.3.2. SUPORTE A TELEFONIA E VIDEOCONFERÊNCIA: Responsável pelas atividades de operação de infraestruturas e serviços de telefonia VoIP e de Videoconferência.

1.1.1.3.3. **SUPORTE A AMBIENTES DE DATA CENTER E SISTEMAS OPERACIONAIS:** Responsável pela administração dos aspectos físicos dos espaços dedicados ao processamento de dados (Data Center) da FAPEMIG, bem como suas instalações (*facilities*). Responsável também pela operação de equipamentos servidores físicos e virtuais, solução de virtualização, além do suporte e administração de sistemas operacionais Microsoft Windows e Linux.

1.1.1.3.4. **SUPORTE A ATIVOS DE SEGURANÇA DE REDES:** Responsável pela análise e tratativa de eventos de violação de segurança da informação relativas aos ativos de TIC.

1.1.1.3.5. **SUPORTE A ARMAZENAMENTO DE DADOS E BACKUP:** Responsável pela operação da infraestrutura de armazenamento de dados do tipo storage, redes de dados do tipo SAN, solução de backup automatizado, e afins.

1.1.1.3.6. **SUPORTE AO AMBIENTE COLABORATIVO:** Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas aos serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea, entre outros. É responsável também pela administração e operação do serviço de diretório utilizado pela FAPEMIG.

1.1.1.3.7. **SUPORTE A PRODUÇÃO E DEPLOY DE APLICAÇÕES CORPORATIVAS:** Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na FAPEMIG, em especial aquelas desenvolvidas e mantidas pela equipe da FAPEMIG, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas. É responsável também pelo suporte a infraestrutura de sites Web.

1.1.1.3.8. **SUPORTE A PRODUÇÃO E DEPLOY DE APLICAÇÕES DE MERCADO:** Responsável pela administração do ambiente de operação para aplicações e sistemas utilizados na FAPEMIG, em especial aquelas obtidas externamente por contratação, aquisição ou outros mecanismos, inclusive aquelas de software livre, realizando quando solicitado a implantação de novas versões dessas aplicações e sistemas.

1.1.1.3.9. **SUPORTE À SEGURANÇA, ORQUESTRAÇÃO E AUTOMAÇÃO DE APLICAÇÕES:** Responsável pela administração da segurança de infraestrutura dos servidores, bancos de dados e demais componentes das aplicações da FAPEMIG. Responsável também pela administração e suporte dos serviços de orquestração de aplicações, em especial orquestração de containers, e serviços de automação de infraestrutura.

1.1.1.3.10. **SUPORTE À ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS:** Responsável pelas atividades de operação e assessoria técnica, administração de usuários, erros, e performance dos ambientes de Bancos de dados (SGBD – Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) da FAPEMIG, quer seja banco de dados relacional, objeto-relacional, NoSQL.

1.1.1.3.11. **SUPORTE À FERRAMENTAS DE TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS:** Responsável pela administração e suporte de infraestrutura de soluções de Data Warehouse, Business Intelligence, descoberta e visualização de dados, e outras ferramentas específicas de tratamento de dados.

1.1.2. **SERVICIOS DE CONSULTORIA EM ARFA DE CIENCIA E TECNOLOGIA (CÓDIGO CATMAS: 8141)** Responsável pelo atendimento do item 5.30 sob medição de unidade de medida Hora acionado sob demanda.

## 1.2. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES AO OBJETO

1.2.1. A prestação do serviço a que se refere o **item 2 da Tabela 1** ocorrerá efetivamente em dias úteis, horário de 08h00min às 18h00min. **O horário descrito para o item 2 na tabela acima deve ser desconsiderado.**

1.2.2. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação.

1.2.3. A presente contratação adotará como regime de execução a **Empreitada por Preço Global**.

1.2.4. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

- a. A contratada possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos;
- b. Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos previamente estabelecidos, conforme disposto neste Termo de Referência, sendo vedado a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

## 1.3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

1.3.1. **ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO:** é o Ponto Único de Contato na prestação dos serviços descritos e deverá receber e registrar todas as requisições e incidentes relativos aos serviços de TIC. Deverá ser executado por uma “Central de Serviços” (Service Desk) e tem como finalidade a resolução de incidentes e requisições através de suporte telefônico e/ou remoto a partir de roteiros, scripts, informações ou procedimentos de atendimento previamente definidos para esta equipe, além de toda a parte de gestão da central, de melhorias contínuas e apoiar na aplicação e monitoração dos processos de gestão de serviços de TIC, principalmente aqueles do framework ITIL.

1.3.2. A equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser remota, em instalações externas à FAPEMIG, sendo a CONTRATADA a única responsável pela garantia das condições de trabalho de seus profissionais nos aspectos de jornada de trabalho, ergometria, condições ambientais, capacitação, entre outros, facultando-se a FAPEMIG realizar diligências quanto ao cumprimento das normas. (Norma Regulamentadora nº 17 - Trabalho em Tele atendimento).

1.3.3. **ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL:** é prestado pela equipe responsável pela solução de chamados, em 2º nível de atendimento, que não puderem ser resolvidas pelo atendimento Remoto, quando existir a necessidade de suporte técnico local ou quando precisar de conhecimento específico.

1.3.4. A equipe de Suporte de 2º Nível deverá realizar os atendimentos preferencialmente através de acesso remoto aos equipamentos de usuários (SUPORTE REMOTO) - nas dependências da CONTRATADA ou através de visitas ao local do incidente/problema (SUPORTE LOCAL), sempre realizado por técnicos especializados.

1.3.5. Suporte de 3º Nível: é prestado pela equipe responsável por operar e manter a saúde operacional do ambiente de TIC, identificar, de forma proativa, erros, alertas e situações de limitações de recursos. Atender as chamados que não puderem ser resolvidas pelo Suporte Remoto ou Presencial, de 1º ou 2º Níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente, além de propor e executar melhoria contínua do ambiente.

1.3.6. A equipe de Suporte de 3º Nível deverá atuar na infraestrutura de TIC da FAPEMIG, com equipe mínima, e remotamente das dependências da CONTRATADA, e quando necessitar de atuação nos equipamentos de usuários, poderá atuar diretamente, presencial ou remotamente, ou deverá definir as ações necessárias e encaminhar para execução pela equipe de Suporte de TIC, salvo ações que possam ser automatizadas por ferramenta ou solução de TIC diretamente pelos equipamentos de infraestrutura de TIC.

1.3.7. O Apoio ao Planejamento e a Gestão de Serviços de TIC tem o objetivo de atender novas funcionalidades decorrente das necessidades de negócio da FAPEMIG, apoiando na implementação de novas tecnologias e produtos, por solicitação da FAPEMIG ou por sugestão da CONTRATADA, com a aprovação da FAPEMIG. Também é responsável por apoiar na aplicação e monitoração dos processos de gestão de serviços de TIC, principalmente aqueles do framework ITIL.

1.3.8. O Suporte de 1º Nível deverá atender os chamados originados nos canais de atendimentos, quais sejam: Portal de Serviços (ferramenta de gestão de demandas), telefone, mensagens instantâneas, correio eletrônico, etc.

1.3.9. O suporte de 1º Nível (Service Desk) deverá recepcionar, registrar e direcionar todas as requisições referentes a serviços de TIC, conforme definido pela Gestão do DTI/FAPEMIG, ainda que o serviço de TIC não seja relacionado ao objeto dessa contratação.

1.3.10. O Suporte de 1º Nível como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Nível de Suporte	Grupo de Atendimento	Condição para Escalção de Chamados
1º Nível	Suporte Remoto	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
2º Nível	Suporte Remoto e Local	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de 1º nível ou que precisem de presença física de um técnico de suporte.
3º Nível	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de atendimento remoto ou presencial, de 1º ou 2º níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos dos recursos de TI.

Tabela 2 – Condição de Escalção de Chamados

1.3.11. O suporte remoto (1º ou 2º nível) deve ser realizado, pelos canais de atendimentos adequados a esse tipo de serviço, e com utilização de ferramenta própria para acesso remoto aos dispositivos dos usuários, a ser disponibilizada pela CONTRATADA.

1.3.12. O software de acesso remoto a computadores, a ser provido pela CONTRATADA, deverá permitir a elevação de privilégio de administrador do sistema operacional sem intervenção do usuário atendido, excetuando-se sua simples aceitação. Além de operar com registro de log de segurança e também com certificação digital de acesso de qualquer nível.

1.3.13. As equipes responsáveis pela execução dos serviços Operação de Infraestrutura (subitens de 1.1.1.3.1 até 1.1.1.3.11), deverão ser compostas por profissionais especializados nas plataformas de equipamentos e tecnologias existentes na infraestrutura de TIC da FAPEMIG, conforme descrito no ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC.

1.3.14. As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, pela CONTRATADA na base de conhecimentos da Solução Informatizada de ITSM, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível as informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas demonstrativas e notas explicativas. A CONTRATADA é responsável por manter a base de conhecimento atualizada.

1.3.15. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores da FAPEMIG (para equipamentos ou software em garantia ou com contrato de suporte técnico), os profissionais da CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto a empresa contratada fornecedora do equipamento ou serviço objeto do suporte técnico ou da garantia, e registrar as informações na Solução Automatizada de ITSM fornecida pela CONTRATADA para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento dos prazos (SLA ou NMSE) contratados junto à empresa que prestou o serviço de suporte ou garantia, devendo ser feito pela torre de serviços apropriada.

1.3.16. A Contratada é responsável pela gestão dos chamados registrados para fornecedores. Devendo, caso aplicável, encaminhar para a área responsável da CONTRATANTE, as quebras de SLA e problemas que não estiverem sendo resolvidos. Ao final do mês, a CONTRATADA é responsável por entregar a CONTRATANTE, relatório executivo, por Fornecedor, dos chamados mensais e seus respectivos tempos de atendimento e suas soluções. A CONTRATADA deverá disponibilizar dashboard, em tempo real, desses atendimentos.

1.3.17. Para fins de acompanhamento dos chamados abertos para outras empresas, a CONTRATADA deverá registrar no chamado o que motivou essa necessidade, ou não havendo um chamado registrado no Portal de Serviços, deverá ser feito o registro pela própria equipe técnica. Também deverá fazer o acompanhamento com a urgência e prioridade de cada caso demandado junto as empresas, e registrar as ações (*follow up*) no chamado registrado no Portal de Serviços.

1.3.18. A CONTRATADA deverá notificar a gestão do DTI/FAPEMIG quando os atendimentos das empresas contratadas para garantia e suporte técnico não ocorrerem nos parâmetros esperados.

1.3.19. **Requisitos para Canais de Atendimento:** A CONTRATADA 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:

- Telefone da Central Telefônica de modo a receber e efetuar chamadas telefônicas, através de sistema de telefonia automatizado (DAC – URA – PABX) integrado com a Ferramenta de Gestão de Serviços da CONTRATADA e PABX da CONTRATADA e/ou outras ferramentas/sistemas necessárias para prover a identificação dos usuários internos e externos.
- Registro de chamados através do envio de e-mails pelos usuários, integrado com a Ferramenta de Gestão de Serviços da CONTRATADA e/ou outras ferramentas/sistemas necessárias para prover a identificação dos usuários internos e externos e o registro automático do chamado.
- Portal WEB, da CONTRATADA, e disponibilizado também na intranet da CONTRATANTE.
- Ferramenta de CHAT integrada com a ferramenta de Gerenciamento de Gestão de Serviços da CONTRATADA e com a ferramenta TEAMS da CONTRATANTE. A CONTRATANTE é responsável pelas licenças no TEAMS.
- Interface mobile integrada a Solução de Gestão de Serviços da CONTRATADA, Android e IOS.

1.3.20. Deverá ser realizado o registro no BDGC (Banco de dados de gerenciamento de configuração) de todas as modificações realizadas sobre os Itens de Configurações (ICs) tratados quando da execução dos serviços de suporte ao usuários, de operação de infraestrutura, e de implementação de serviços, bem como os seus relacionamentos, mantendo sempre atualizada a última situação da configuração desses ICs nesse banco de dados.

1.3.21. A CONTRATADA deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercitar os Procedimentos Operacionais para Recuperação de Serviços ou Solução de TIC relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.

1.3.22. A CONTRATADA poderá realizar os serviços de Operação de Infraestrutura de forma remota, por meio de acesso seguro em qualquer horário de atendimento, desde que este método de acesso esteja previamente autorizado pela FAPEMIG e que atendam requisitos específicos de segurança e auditoria, porém, obrigatoriamente, deverá existir uma quantidade mínima de profissionais, **presenciais**, para a área de infraestrutura de TIC.

1.3.23. Toda a operação do Service Desk deverá ser supervisionada por profissional com perfil de Coordenador de Service Desk, que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pelos usuários de TIC dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos.

#### 1.4. DESCRIÇÕES DETALHADAS DOS SERVIÇOS:

##### 1.4.1. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade REMOTO:

1.4.1.1. Suporte Remoto (de 1º e 2º Nível), será prestado pelos canais de atendimento disponibilizados e através da ferramenta de acesso remoto ao dispositivo do usuário, a qual a empresa deverá fornecer, sem ônus para a FAPEMIG.

1.4.1.2. A CONTRATADA deve garantir que a CONTRATANTE não tenha despesas telefônicas para abertura de chamados ou de quaisquer outras interações por voz entre os usuários e os atendentes da Central de Serviços. Para tanto, serão admitidas uma ou mais opções abaixo:

- a) Interligação da Central Telefônica da CONTRATANTE com a CONTRATADA: a CONTRATANTE disponibilizará portas de ramais analógicos no seu PABX para a CONTRATADA implementar essa interligação. A quantidade de portas disponibilizadas será igualmente proporcional à quantidade de chamadas simultâneas;
- b) Interligação da Central Telefônica da CONTRATANTE com a CONTRATADA via conexão VoIP;
- c) Disponibilização, pela CONTRATADA, de um número 0800 e de um DDR pela CONTRATANTE, para chamadas de retorno. A solução de telefonia fornecida pela CONTRATADA deverá estar aderente as especificações técnicas definidas no Anexo XVIII - Especificação Técnica da Central Telefônica.

1.4.1.3. Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TIC existente.

1.4.1.4. Suporte de 1º Nível será o primeiro ponto de contato com os usuários e quando houver a necessidade de atendimento local ou especializado, os chamados deverão ser encaminhados para a torre de serviço adequada que dará continuidade ao atendimento.

1.4.1.5. Essa equipe será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

- a. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela FAPEMIG;
- b. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as dúvidas, requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência ou daqueles negociados entre as partes para períodos específicos, de acordo com as necessidades da FAPEMIG;
- c. Atuar como ponto único de contato entre os usuários e demais equipes de TIC;
- d. Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da FAPEMIG, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento ou outros meios;
- e. Manter uma FAQ com informações atualizadas que sejam de sua competência, para uso pelos usuários de TIC da FAPEMIG;
- f. Manter, junto com a equipe de Suporte de 2º e 3º Níveis, a base de conhecimento atualizada com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;
- g. Manter atualizada, junto com a equipe de Suporte de 2º e 3º Níveis, a base de ativos de softwares e hardwares (CMDB) da FAPEMIG;
- h. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- i. Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- j. Escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de Suporte de 1º Nível, para o serviço de Suporte de 2º Nível, ou demais equipes;
- k. 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;
- l. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC, de acordo com Plano de Comunicação a ser estabelecido em conjunto com a FAPEMIG;
- m. Registrar na Solução Informatizada de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- n. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- o. 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 e utilizados especificamente para a FAPEMIG), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da FAPEMIG e seu uso. Para dúvidas relacionadas a sistemas da FAPEMIG, as informações serão limitadas àquelas alimentadas na base de conhecimento da Solução Informatizada de ITSM pelas áreas responsáveis pelos sistemas da FAPEMIG (DTI) ou respectivos fornecedores;
- p. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- q. Dar o retorno aos usuários quando os chamados não forem passíveis de solução no prazo estabelecido e informar ao fiscal do contrato;
- r. 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;
- s. Reportar imediatamente ao(s) responsável(is) da CENTRAL DE SERVIÇOS os problemas críticos identificados que podem acarretar impactos significativos no ambiente tecnológico da FAPEMIG;
- t. 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 previamente definidos;
- u. Elaborar e atualizar procedimentos técnicos de atendimento seguindo as orientações e padrões definidos pela torre de Apoio a Gestão do Conhecimento;
- v. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pela FAPEMIG;
- w. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da FAPEMIG;
- x. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários, elegíveis a esse nível.

1.4.2. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL:

1.4.2.1. Os serviços de suporte presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da FAPEMIG.

1.4.2.2. O suporte presencial deverá ter equipe específica alocada nas instalações físicas da FAPEMIG.

1.4.2.3. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (SOFTWARES E HARDWARES).

1.4.2.4. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

- a. Prestar suporte presencial ou remoto, de 2º Nível, aos usuários de TIC da FAPEMIG, no atendimento de dúvidas, requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Suporte de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
- b. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da FAPEMIG;
- c. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da FAPEMIG;
- d. Contatar as equipes internas da área de TIC da FAPEMIG para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- e. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da FAPEMIG;
- f. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- g. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela FAPEMIG;
- h. Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho;
- i. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela FAPEMIG, quando for o caso;
- j. 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;
- k. Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte de 1º Nível, quando necessário;
  - l. Realizar instalações e atualizações de Softwares;
- m. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos de TIC;

- n. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videoconferência, como por exemplo projetores, equipamentos de videoconferência, telefones, entre outros;
- o. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;
- p. Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

#### 1.4.3. APOIO AO PROCESSO DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO:

- 1.4.3.1. A equipe de apoio deverá ser composta por analistas de qualidade para a monitoração, aferição e melhoria contínua da qualidade do atendimento dos serviços de TIC. As principais atividades dessa equipe são:
- 1.4.3.2. Serão responsáveis por realizar o processo de avaliação da qualidade do atendimento, pela curadoria do Catálogo de Serviços.
- 1.4.3.3. Deverão consolidar a pesquisa rotineira de satisfação dos usuários do Service Desk, sempre que for demandado e necessário.
- 1.4.3.4. Deverão apoiar na elaboração e aplicação da pesquisa de satisfação anual do DTI na FAPEMIG.
- 1.4.3.5. Deverão apoiar na elaboração dos procedimentos operacionais relativos aos serviços de TIC, principalmente para aqueles disponíveis no Portal de Serviços.
- 1.4.3.6. Os profissionais designados para compor a equipe de qualidade deverão estar localizados nas dependências da CONTRATADA e atuar remotamente, podendo inclusive serem compartilhados com outros contratos firmados pela CONTRATADA.

#### 1.4.4. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL):

- 1.4.4.1. Deverá realizar os serviços de sustentação dos serviços de TIC e também os serviços de Operação de TIC.
- 1.4.4.2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, telefonia e videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança e rede SAN, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas à área.
- 1.4.4.3. O serviço de sustentação é principalmente responsável por ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos neste Termo de Referência.
- 1.4.4.4. O serviço de operação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC da FAPEMIG, bem como pelo atendimento de chamados relacionados ao catálogo de serviços comuns e serviços técnicos.
- 1.4.4.5. Parte das atividades passíveis de serem demandas e executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da FAPEMIG, a evolução ou a implantação de novos serviços ou soluções de TIC, sempre observando as melhores práticas do mercado de TIC.
- 1.4.4.6. As atividades comuns a todas as torres de serviços de operação de infraestrutura são:
  - 1.4.4.6.1. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para a torre de serviço em questão;
  - 1.4.4.6.2. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;
  - 1.4.4.6.3. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC;
  - 1.4.4.6.4. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da FAPEMIG sempre que requisitado;
  - 1.4.4.6.5. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC, conforme aprovação da FAPEMIG;
  - 1.4.4.6.6. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.
- 1.4.4.7. As atividades de sustentação e operação, além das atividades listadas nos subitens anteriores deverão ser executadas no escopo deste serviço, sem a necessidade de ordem de serviço específica.
- 1.4.4.8. De forma mais detalhada, o ANEXO XV apresenta um rol exemplificativo de atividades que devem ser executadas sempre que necessárias ou sempre que solicitadas. Ressalta-se que este é apenas exemplificativo, e que em virtude da ampla gama de variedade tecnológica que envolve as atividades técnicas de TIC necessárias ou aplicáveis aos serviços ou produtos de TIC, é possível que novas espécies/tipos de atividades passem a ser necessárias.
- 1.4.4.9. O serviço de operação de infraestrutura deverá ser capaz de projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida.
- 1.4.4.10. Os serviços de operação de infraestrutura deverão atuar no processo de tratamento de incidentes em regime de sobreaviso 24x7x365, apoiando a equipe de SOC em incidentes específicos de segurança de TIC, que venham a ser reportados no escopo de serviço de outros contratos da FAPEMIG, sem custo adicional.
- 1.4.4.11. Os serviços de operação de infraestrutura, quando necessário ou demandados por catálogo de serviços, deverão investigar incidentes e problemas a fim de identificar a causa raiz, propor e executar as correções necessárias, e também elaborar relatórios detalhados. Quando necessário deverá inclusive atuar em conjunto com outras contratadas da FAPEMIG, ou terceiros indicados e necessários.
- 1.4.4.12. Os profissionais designados para compor a equipe de Operação de Infraestrutura de TIC (3º Nível) poderão estar localizados nas dependências da CONTRATADA e atuar remotamente, podendo inclusive serem compartilhados com outros contratos firmados pela CONTRATADA, excetuando o quadro mínimo de profissionais presenciais alocados na FAPEMIG.

#### 1.4.5. SERVIÇOS SOB DEMANDA:

- 1.4.5.1. As demandas de TIC que cabem ao Service Desk ou a equipe de infraestrutura de TIC, porém que não estão previstas no catálogo de serviços, deverão ser atendidas na forma de demanda de TIC específica ou operacional, conforme definido na seção de TERMOS E DEFINIÇÕES deste Termo de Referência, sendo solicitadas através da linha de UST sob demanda, onde, a CONTRATANTE informa a CONTRATADA o serviço necessário e ela lhe retorna com o escopo técnico e a quantidade de UST's necessárias a execução.
- 1.4.5.2. As demandas específicas e operacionais são aquelas que não estão previstas no catálogo de serviços, como requisição, e que requer prévio planejamento técnico.
- 1.4.5.3. Demanda específica, operacional ou projetos de Infraestrutura de TIC é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo e custo mensal desta contratação.
- 1.4.5.4. A CONTRATADA é responsável por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TIC e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.
- 1.4.5.5. Para uma adequada gestão de iniciativas de projetos e demandas de melhorias do ambiente de infraestrutura de TIC da FAPEMIG, o DTI, junto com a equipe de apoio a gestão da CONTRATADA irá estabelecer o gerenciamento de um *backlog* dessas iniciativas. O processo de construção e manutenção do *backlog* está definido na Seção de Execução do Contrato desse Termo de Referência e não haverá medição de SLA para essas iniciativas.
- 1.4.5.6. O registro de demandas será feito preferencialmente pelo fiscal do contrato.
- 1.4.5.7. Ao identificar propostas de melhoria, a CONTRATADA deverá apresentar ao fiscal do contrato para que este avalie e considere a inclusão no *backlog*.

- 1.4.5.8. A CONTRATADA também poderá identificar demandas que cheguem pelo Service Desk, quando também deverá levar essas demandas para avaliação do fiscal do contrato.
- 1.4.5.9. As demandas e projetos no *backlog* serão priorizados pelo fiscal do contrato, com apoio técnico da CONTRATADA. A priorização levará em consideração principalmente as necessidades tecnológicas do DTI/FAPEMIG, e das demais áreas de negócio da Fundação, e deverão ser tratadas conforme a prioridade estabelecida.
- 1.4.5.10. Caberá à CONTRATADA demonstrar mensalmente, ou quando solicitada pela CONTRATANTE, como estão alocados seus profissionais nos projetos e as demandas operacionais e específicas as quais os mesmos estão atuando.
- 1.4.5.11. Os profissionais designados para compor a equipe de apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TIC poderão estar localizados nas dependências da CONTRATADA e atuar remotamente, podendo inclusive serem compartilhados com outros contratos firmados pela CONTRATADA.
- 1.4.5.12. Compõem ainda a linha de serviços sob demanda a execução de serviços programados, incluindo manutenções preventivas, acompanhamento de fornecedores, entre outros, em horários noturnos, em fins de semana e em feriados, desde que acordado previamente. Para os serviços programados em horário especial deverá considerar a necessidade média de 96 (noventa e seis) horas de serviços anuais para cada torre de serviços. Não são consideradas atividades programadas o tratamento de incidentes 24/7, a execução de planos de crise e de continuidade de negócio, que poderão requerer a execução de serviços em horários especiais e, portanto, não irão consumir da reserva de horas prevista neste item.
- 1.4.5.13. Essas demandas, em razão do escopo ou prazo, poderão ser alçadas a qualidade de projeto ou simples ordens de serviços, que também deverão ser realizadas através da solicitação à CONTRATADA utilizando a linha de serviços sob demanda.
- 1.4.5.14. Serão considerados projetos de TIC:
- 1.4.5.14.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da FAPEMIG.
  - 1.4.5.14.2. Implantações de plataforma de hardware e/ou soGware de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC.
  - 1.4.5.14.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.
  - 1.4.5.14.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.
  - 1.4.5.14.5. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Operação de Data Center ou Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.
  - 1.4.5.14.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.
  - 1.4.5.14.7. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.
- 1.4.5.15. Não são considerados projetos, e portanto deverão ser tratados por demandas de catálogo de serviços ou no escopo da operação e manutenção da saúde do ambiente:
- 1.4.5.15.1. atividades de operação de TIC;
  - 1.4.5.15.2. atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;
  - 1.4.5.15.3. qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;
  - 1.4.5.15.4. aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;
  - 1.4.5.15.5. aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
  - 1.4.5.15.6. acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
  - 1.4.5.15.7. administração, operação e curadoria de ChatBot instalado na FAPEMIG (a ser implementado ainda);
  - 1.4.5.15.8. implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou desenvolvimento interno, da FAPEMIG;
  - 1.4.5.15.9. participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela FAPEMIG;
  - 1.4.5.15.10. elaborar e atualizar documentações;
  - 1.4.5.15.11. realizar eventos de transferência de conhecimento;
  - 1.4.5.15.12. elaborar e revisar documentos de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviços e Solução de TIC e exercitá-los;

#### 1.4.6. APOIO AO PLANEJAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC:

- 1.4.6.1. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento dos processos abaixo, bem como realizar a medição de sua maturidade e apoiar a implementação de melhorias nos processos:
- 1.4.6.1.1. Cumprimento de Requisição;
  - 1.4.6.1.2. Gerenciamento de Incidente;
  - 1.4.6.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
  - 1.4.6.1.4. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;
  - 1.4.6.1.5. Gerenciamento de Problema;
  - 1.4.6.1.6. Gerenciamento de Mudança;
  - 1.4.6.1.7. Gerenciamento de Conhecimento;
  - 1.4.6.1.8. Gerenciamento de Disponibilidade;
  - 1.4.6.1.9. Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- 1.4.6.2. As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:
- 1.4.6.2.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;
  - 1.4.6.2.2. Elaboração de Manuais de Procedimentos, conforme padrões definidos pela FAPEMIG (DTI);
  - 1.4.6.2.3. Automação do processo na Solução Automatizada de ITSM, no que for possível;
  - 1.4.6.2.4. Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessadas, inclusive equipes do DTI, de outros contratados, e terceiros;
  - 1.4.6.2.5. Estes processos ITIL deverão ser amadurecidos de forma gradual, em um ciclo de melhoria contínua, na medida em que a maturidade do ambiente de TIC da FAPEMIG assim o requeiram.
- 1.4.6.3. Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto a execução dos procedimentos definidos nos processos ITIL por parte da equipe da própria CONTRATADA, ou por outros atores que tem interação com os processos, incluindo neste processo entrevistas, aplicação de questionários, coleta de evidências e indicadores.
- 1.4.6.4. Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, com objetivo de melhorar eficiência e governança dos processos de TIC. Em ambos os casos, será necessário aval do DTI/FAPEMIG para implantação do processo, e serão

definidos por meio de demanda específica, com planejamento e cronograma de execução a ser executado no escopo dos serviços desta torre e outras que precisarem apoiar.

1.4.6.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva do DTI/FAPEMIG.

1.4.6.6. Deverá apoiar a gestão do DTI/FAPEMIG no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste Termo de Referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pelo DTI/FAPEMIG.

1.4.6.7. Deverá apoiar a gestão do DTI/FAPEMIG na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.

1.4.6.8. Deverá apoiar a gestão do DTI/FAPEMIG na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação.

1.4.6.9. Administrar a Solução Informatizada de ITSM que venha a ser implementada, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.

1.4.6.10. Deverá elaborar os relatórios e painéis de informações (*dashboards*) relativos aos serviços de TIC ou relativos a execução do contrato que o DTI venha a demandar, utilizando a ferramenta *Power BI*, ou outra ferramenta que o DTI/FAPEMIG venha a adotar.

1.4.6.11. Os profissionais designados para compor a equipe de apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC devem estar localizados nas dependências da CONTRATADA e atuar remotamente, podendo inclusive serem compartilhados com outros contratos firmados pela CONTRATADA.

#### 1.4.7. APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TIC:

1.4.7.1. Elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar o DTI/FAPEMIG na sua divulgação.

1.4.7.2. Elaborar e manter FAQ (*Frequently Asked Questions*) acerca dos serviços de TIC.

1.4.7.3. Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços de TIC, apoiando as demais torres de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada uma delas.

1.4.7.4. Zelar pela fiel execução dos processos de gestão de serviços de TIC definidos, comunicando ao fiscal do contrato os desvios identificados e sugerindo melhorias.

1.4.7.5. Executar ou apoiar a execução de processos relativos ao framework COBIT, no que couber.

1.4.7.6. Apoiar a gestão do DTI/FAPEMIG na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos ao framework de processos COBIT.

#### 1.4.8. FORMAÇÃO DA EQUIPE:

1.4.8.1. A CONTRATADA deverá alocar a equipe necessária para atender ao volume de demandas definido neste Termo de Referência e seus Anexos, atendendo aos requisitos de perfis profissionais e qualificações estabelecidos e às quantidades mínimas a ser alocada na FAPEMIG.

1.4.8.2. A CONTRATADA continua sendo a única responsável pelo dimensionamento adequado da equipe, bem como definição de salários.

#### 1.4.9. TERMOS E DEFINIÇÕES:

1.4.9.1. **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** – é um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

1.4.9.2. **Service Desk (ou Central de Serviços)** – ponto único de contato entre usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de chamados. Conforme preconizado pelo Information Technology Infrastructure Library (ITIL), versão 4 ou superior.

1.4.9.3. **ITSM (IT Service Management)** – termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para projetar, entregar, gerenciar e aprimorar a forma como a tecnologia da informação (TI) é usada dentro das organizações. O objetivo de todo framework de ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologias corretos estão alinhados, tal que a organização pode atingir seus objetivos de negócio.

1.4.9.4. **Demanda de TI** – termo genérico e amplo para qualquer tipo de necessidade ou solicitação colocada para área de TI. Uma demanda pode ser atendida por meio de atendimento do Service Desk, quando é caracterizada por Requisição, ou em casos mais específicos será atendida por uma demanda específica e planejada, que neste caso pode ter o status de projeto.

1.4.9.5. **Requisição** – é solicitação de serviço feita pelo usuário para o Departamento de TIC para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou até apoio técnico para realização de procedimentos, conforme catálogo de serviços publicado.

1.4.9.6. **Incidente** – é uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TIC.

1.4.9.7. **Problema** – é uma causa subjacente de um ou mais incidentes.

1.4.9.8. **Demanda específica** – demanda de TIC que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, e que deverá ter um tratamento específico e geralmente planejado, inclusive com elaboração de cronograma.

1.4.9.9. **Demanda operacional** – demanda de TIC que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, ou que devido ao escopo e importância, merece ter um acompanhamento diferenciado. Serão geralmente demandas que precisam de planejamento, inclusive com elaboração de cronograma de atividades. Envolve atividades e responsabilidades da Operação da Infraestrutura de TIC e, portanto, são escopo do serviço rotineiro contratado.

1.4.9.10. **Fiscal do Contrato** – Servidor da área Administrativa, indicado pela autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

1.4.9.11. **Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE)** – indicadores do contrato que servirão para calcular o atendimento adequado dos chamados e das demandas, e também servirá como parâmetro para aplicação de glosas.

1.4.9.12. **Termo de Capacidade Operacional** – termo emitido pela CONTRATADA após concluir a absorção das metodologias e diretrizes da FAPEMIG.

1.4.9.13. **Termo de Estabilização de Serviço ou Solução de TIC** – termo emitido pela CONTRATADA após tomar conhecimento do modo de implementação no ambiente de TIC da FAPEMIG de um determinado Serviço de TIC ou Solução de TIC. Esse termo de estabilização certifica que a CONTRATADA executou todas as ações necessárias para estabilização do serviço.

1.4.9.14. **Sustentação de Infraestrutura de TIC** – Atividade técnica e administrativa para manutenção proativa da infraestrutura de TIC do Fundação, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados.

1.4.9.15. **Operação de Infraestrutura de TIC** – (Operação de Serviço da ITIL) A função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TIC e o gerenciamento de infraestrutura de TIC. O gerenciamento técnico define os papéis dos grupos de suporte e também as ferramentas, processos e procedimentos necessários. A operação de Infraestrutura de TIC inclui os serviços de sustentação de TIC, mas não se restringe a estes, pois também inclui atividades de manutenção preventiva, atualizações de versões de produtos, atendimento de chamados/demandas previstas no catálogo de serviços, além de prestar informação a respeito dos serviços de TIC e dos produtos e ferramentas que administra.

1.4.9.16. **TIC** – Tecnologia da Informação e Comunicação.

1.4.9.17. **Computação em nuvem (ou cloud computing)** – Serviço de computação, incluindo processamento e armazenamento de dados, em infraestrutura de TIC disponível na internet. Geralmente disponibilizados nas modalidades: IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service), ou SaaS (Software as a Service).

1.4.9.18. **Serviços em nuvem** – Serviços ou solução de TI disponibilizados em infraestrutura de Computação em Nuvem.

1.4.9.19. **IaaS (Infrastructure as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza hardware com poder computacional e armazenamento, ficando o administrador de TIC responsável por instalar todos os softwares e administrar os serviços de TIC disponibilizados.

- 1.4.9.20. **PaaS (Platform as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza softwares intermediários e ferramentas de gerenciamento, ficando o administrador de TIC responsável por configurar os serviços de TIC disponibilizados.
- 1.4.9.21. **SaaS (Software as a Service)** – Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza o software para o usuário final, ficando o administrador de TIC responsável apenas por gerenciar o uso.
- 1.4.9.22. **Termo de Entrega** – Nos termos da Lei 8.666/1993, Art. 73º, parágrafo I, alínea a, corresponde a termo circunstanciado no qual a CONTRATADA informa sobre a entrega dos objetos das Demandas à CONTRATANTE. Para fins deste Termo de Referência, serão consideradas as entregas homologadas pelo Fiscal do Contrato.
- 1.4.9.23. **Termo de Recebimento Provisório (TRP)** – Conforme Lei 8.666, Art. 73º parágrafo I, alínea a, é um termo circunstanciado lavrado em até 15 (quinze) dias após o Termo de Entrega.
- 1.4.9.24. **Termo de Recebimento Definitivo (TRD)** – Conforme Lei 8.666, Art. 73º parágrafo I, alínea b, é um termo circunstanciado emitido pela CONTRATANTE após o decurso do prazo de observação, ou vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais. Esse prazo não pode ser superior a 90 (noventa) dias da emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP), salvo em casos excepcionais, devidamente justificados e previstos no edital.
- 1.4.9.25. **Fatura mensal global de serviços** – fatura mensal que totaliza todos os serviços prestados, contínuos e projetizados.
- 1.4.9.26. **Serviço de TIC** – é a solução de TIC, composta por um ou mais recursos de software e hardware, que atende à uma necessidade de negócio de atividade final ou de atividade meio.
- 1.4.9.27. **Solução de TIC** – é um conjunto de software e hardware que fornecem funcionalidade de Tecnologia da Informação e Comunicação, seja para os usuários de TIC, seja para apoiar as atividades do próprio departamento de TIC.
- 1.4.9.28. **CMDB ou BDGC** – respectivamente, Configuration Management Database, ou Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração, é um repositório de informações que mantém informações relacionadas aos ativos de TIC, comumente referenciados como Itens de Configuração (IC), bem como uma descrição da relação entre tais ativos.
- 1.4.9.29. **Remote hands** – é o nome atribuído ao serviço ofertado presencialmente em Data Centers para que equipes remotas ao Data Center possam solicitar e orientar a execução de tarefas que requerem a presença física no Data Center.
- 1.4.9.30. **Infrastructure as Code (IaC)** – Processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador e devem ser versionados, permitindo a rastreabilidade das mudanças aplicadas.
- 1.4.9.31. **DevOps** – A palavra "DevOps" é a combinação dos termos "desenvolvimento" e "operações". No entanto, ela representa um conjunto de ideias e práticas que ultrapassam o significado desses dois termos. O DevOps inclui segurança, maneiras colaborativas de trabalhar, análise de dados e muitas outras práticas e conceitos (ref.: [O que é DevOps? \(https://www.redhat.com/pt-br/topics/devops\)](https://www.redhat.com/pt-br/topics/devops), acessado em 06/11/2021).

## 1.5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

### 1.5.1. DISPOSIÇÕES GERAIS:

- 1.5.2. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela FAPEMIG.
- 1.5.3. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato.
- 1.5.4. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pelo DTI e pela FAPEMIG.
- 1.5.5. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis.
- 1.5.6. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a CONTRATANTE apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela CONTRATANTE.
- 1.5.7. A FAPEMIG poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.
- 1.5.8. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.
- 1.5.9. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados.
- 1.5.10. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMSE definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.
- 1.5.11. No caso de incidentes que causem indisponibilidade de serviços de TIC, ou outros impactos, é esperado que a CONTRATADA tenha capacidade de atuação imediata para reestabelecimento ou recuperação do(s) serviço(s), ainda que com a implementação de medidas de contorno ou contingência. Para isso, deve contar com processo de monitoração de serviços e plano de comunicação e escalção da equipe técnica. Contudo, considerando que ações intencionais ou não de terceiros podem ser a causa raiz da indisponibilidade, poderá ser abonado o período de indisponibilidade de até 30 (trinta) minutos, desde de que devidamente justificada em relatório técnico.
- 1.5.12. O Processo de monitoração de serviços, plano de comunicação e escalção da equipe técnica deverá ser submetido a CONTRATANTE para ciência e avaliação.
- 1.5.13. O relatório técnico deve ser elaborado pela equipe, ou integrante de equipe que deu causa a indisponibilidade ou impacto no ambiente de TIC, ou pelo próprio supervisor da equipe da CONTRATADA quando não for possível obter por quem deu causa.
- 1.5.14. São exemplos de situações que poderão ser abonados até o limite de 30 (trinta) minutos:
- 1.5.14.1. Indisponibilidade causada por falha de link de comunicação;
  - 1.5.14.2. Indisponibilidade causada por defeito de hardware;
  - 1.5.14.3. Indisponibilidade de aplicação causada por deploy mau sucedido executado pela fábrica de software, ou terceiros;
  - 1.5.14.4. Ação de outros contratados que de forma não planejada cause indisponibilidade.
- 1.5.15. Não serão consideradas justificativas válidas para abono da indisponibilidade (ou eventual glosa) as situações de:
- 1.5.15.1. Defeito (bug) de software ou hardware, conhecido ou não pelo fabricante, saturação em serviços, links de dados, ou recursos de software ou hardware;
  - 1.5.15.2. Falta, falha, esgotamento de recurso, de capacidade no ambiente ou arquitetura, saturação em serviço, ou qualquer outro problema na infraestrutura gerenciada, que não foi tempestivamente detectada, devidamente monitorada, tratada e informada ao DTI/FAPEMIG, antes que causasse um incidente, problema ou indisponibilidade em algum dos serviços oferecidos pela FAPEMIG a seus usuários internos e regulados externos.
- 1.5.16. Situações excepcionais de causa de indisponibilidade poderão ser abonados pelo fiscal do contrato, desde que apresentado relatório técnico fundamentado pela CONTRATADA, em até 05 (cinco) dias após a ocorrência do incidente.
- 1.5.17. Os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente:
- 1.5.17.1. A todas as normas e especificações exigidas;
  - 1.5.17.2. As normas da ABNT pertinentes;
  - 1.5.17.3. As disposições legais da União e Governo do Estado de Minas Gerais;

1.5.17.4. As prescrições e recomendações dos fabricantes;

1.5.17.5. As normas internacionais consagradas, na falta de normas da ABNT;

1.5.18. Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos projetos aprovados pela FAPEMIG sem autorização expressa desta.

1.5.19. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

1.5.20. Se a CONTRATADA entender necessário, em caso específico, a transferência de qualquer responsabilidade para terceiros, como por exemplo a contratação de seguros, esta só poderá ser feita com a anuência e aprovação do fiscal do contrato.

1.5.21. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento.

1.5.22. Os profissionais da CONTRATADA envolvidos nos serviços deverão fazer parte de seu quadro de pessoal conforme estabelecido no item 17.1.16.2.

1.5.23. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

1.5.24. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade da infraestrutura necessária para o atendimento das requisições e incidentes de serviços de TIC, entre eles Solução Automatizada de ITSM, links de comunicação, caixa de correio, e canais de atendimento. As interrupções de acesso aos serviços de Service Desk que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa, sanção ou penalidades cabíveis em lei.

1.5.25. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

1.5.26. Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário ou anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a à CONTRATADA para correção ou complementação.

1.5.27. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY. Atualmente os processos de gestão de serviços de TIC da FAPEMIG utilizam como referência a versão 3 (três) do ITIL. A CONTRATADA deverá realizar a revisão e ajustes dos processos utilizando a versão 4 (quatro) do ITIL ou da ABNT NBR ISO/IEC 20000, quando demandado pelo DTI/FAPEMIG, sem custo adicional.

1.5.28. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk e pesquisas de satisfação com usuários.

1.5.29. A FAPEMIG poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los em até 04 (quatro) dias úteis da solicitação registrada no portal de serviços ou por e-mail. *Dashboards*, em tempo real, também deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA, após a implantação da central de serviços.

1.5.30. Em razão da pandemia do Coronavírus, a CONTRATADA deverá observar todas as normas e orientações sanitárias do Governo Federal e Estadual, bem como as normas específicas da FAPEMIG que abordam o assunto. A execução de serviços deverá ser adaptada, na medida do possível, às restrições causadas pela pandemia. Em caso de impossibilidade técnica de execução de algum dos serviços, em função de algum aspecto relacionado com a pandemia, a CONTRATADA deverá comunicar ao fiscal do contrato de forma tempestiva e fundamentada, situação em que também deverá ser avaliada a suspensão do serviço e do seu pagamento.

#### 1.6. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK - Modalidades REMOTO e PRESENCIAL:

1.6.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todas os chamados relativos aos serviços de TIC providos pelo DTI/FAPEMIG. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TIC.

1.6.2. O Service Desk deve estar disponível aos usuários de TIC da FAPEMIG através dos canais de atendimento definidos.

1.6.3. O atendimento por linha telefônica deve ser feito pelo suporte de 1º nível.

1.6.4. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de Solução Automatizada de ITSM a ser fornecida pela CONTRATADA, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pela FAPEMIG e DTI.

1.6.5. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir os níveis corretos de impacto e urgência, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados.

1.6.6. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários por e-mail ou pelo Portal de Serviços, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico para dialogar com ele e obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados.

1.6.7. A apresentação do Catálogo de Serviços no portal de serviços e o registro dos chamados deverá refletir o Catálogo de Serviços de TIC (conforme ANEXO III). Este será o catálogo principal por meio do qual os usuários normalmente irão demandar os serviços de TIC e registrar os incidentes e problemas.

1.6.8. De forma complementar, a CONTRATADA deverá registrar um Catálogo de Serviços Técnicos, conforme definido no ANEXO III. Este catálogo será principalmente demandado pela equipe técnica do DTI, e alguns usuários avançados conforme autorização do DTI.

1.6.9. Os chamados registrados para a TIC, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v4. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.

1.6.10. Níveis de Atendimento: Os incidentes ou requisições de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela FAPEMIG, considerando-se: **impacto, urgência e prioridade**.

1.6.11. **Impacto**: reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio da organização. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s) em um processo crítico da FAPEMIG. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência:

Impacto	Ocorrência Quando
<b>Altíssimo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O serviço está inoperante, de forma tal que causa a paralisação total do serviço fornecido por uma ou mais áreas finalísticas;</li> <li>O usuário impactado é estratégico;</li> <li>Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis;</li> <li>Demandas técnicas do DTI relacionadas às ações corretivas em sistemas, serviços ou aplicações;</li> <li>A falha pode causar danos à imagem da Fundação.</li> </ul>
<b>Alto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional;</li> <li>Demandas técnicas do DTI relacionadas a novas implementações e ações evolutivas.</li> </ul>
<b>Elevado</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal;</li> <li>A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários.</li> </ul>
<b>Médio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> </ul>
<b>Baixo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação;</li> <li>Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.</li> </ul>

1.6.12. **Urgência:** é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante.

Urgência	Fator Determinante
<b>Crítica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente;</li> <li>O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> </ul>
<b>Alta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível;</li> <li>O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente.</li> </ul>
<b>Média</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível.</li> </ul>
<b>Baixa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata;</li> <li>O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

1.6.13. **Prioridade:** estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

1.6.14. Depreende-se que a quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes, dependerá basicamente dos seguintes itens:

- 1.6.14.1. Impacto no negócio;
- 1.6.14.2. Urgência para o negócio;
- 1.6.14.3. Função exercida pelo solicitante (Presidente, Diretores, Gerentes e Chefes);
- 1.6.14.4. Tamanho, escopo e complexidade do Incidente;
- 1.6.14.5. Recursos disponíveis para corrigir a falha.

1.6.15. **Matriz de Prioridade:** A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

1.6.16. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo de solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 (um) decrescendo até 5 (cinco), menor prioridade.

Impacto	Urgência			
	Baixa	Média	Alta	Crítica
<b>Altíssimo</b>	2	2	1	1
<b>Alto</b>	3	2	2	1
<b>Elevado</b>	3	3	2	2
<b>Médio</b>	4	3	3	2
<b>Baixo</b>	5	4	3	3

Tabela 3 – Matriz de Prioridade

1.6.17. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a Solução Informatizada de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos NMSE definidos para esta contratação.

1.6.18. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de resolver o chamado do usuário de forma remota e ainda no primeiro atendimento, quando elegível a esse nível.

1.6.19. Nos casos em que o técnico de 1º nível não puder atender o chamado do usuário, o atendimento deve ser escalado adequadamente para o 2º ou 3º níveis de atendimento. No caso do 2º nível de atendimento, este deve ser feito de forma remota ainda no curso do primeiro atendimento. Sendo imprescindível, o atendimento presencial deve ser feito dentro do prazo definido no Catálogo de Serviços.

1.6.20. No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade.

1.6.21. Caso a requisição de serviço ou incidente de TIC seja de responsabilidade de uma torre de serviço não prevista nesse contrato, a equipe de Service Desk ainda assim deverá categorizar corretamente e encaminhar à fila adequada (fila de outro contrato ou fila de gestão do DTI/FAPEMIG). O chamado continuará a ser acompanhado pelo Service Desk até sua conclusão.

1.6.22. Conforme a solicitação de serviço do usuário, pode ser necessário passar por um processo de aprovação simples ou dupla, da chefia imediata, do gestor do recurso ou da gestão do DTI, ou ainda uma combinação desses. Preferencialmente o processo de aprovação deverá ocorrer na Solução Informatizada de ITSM, ou ainda conforme orientação do Fiscal do Contrato e no padrão por ele definido.

1.6.23. No processo de atendimento das solicitações, se necessário, o chamado deverá ser escalado por diferentes torres de serviços, sem a necessidade que o usuário faça novas solicitações/chamados. Também poderá ser utilizado o recurso de chamados pai e filhos, para fins de organização e otimização da execução dos trabalhos, novamente sem que seja necessária a intervenção do usuário para registro dos chamados filhos. Os chamados filho poderão ser registrados pela própria contratada, e serão a posteriori confirmadas ou canceladas pela equipe de fiscalização. Neste caso, o prazo de execução do serviço será aquele do serviço original, o prazo do chamado pai.

- 1.6.24. Considerando que os chamados filho terão o único objetivo de organização dos trabalhos e registros de demandas para outras torres, eles deverão se excluídos do processo de apuração dos NMSE.
- 1.6.25. Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída.
- 1.6.26. No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de "*chamados relacionados*" quando uma solução técnica única atender a diversos chamados. Neste caso, os chamados relacionados, via de regra, não podem ser concluídos ou suspensos antes que a solução única seja efetivamente implementada. Estes também irão contabilizar individualmente na apuração dos indicadores de NMSE.
- 1.6.27. Ressalta-se que o registro de chamados atende a finalidade de registro e organização das demandas, bem como serve para a medição dos prazos de atendimento conforme NMSE definido. Entretanto, o número e a forma de registro dos chamados não interferem na precificação dos serviços.
- 1.6.28. O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário, ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos interrompidos.
- 1.6.29. Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocado no estado de resolvido e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante à esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE.
- 1.6.30. A pesquisa de satisfação ficará disponível por 96 (noventa e seis) horas, e se não for respondida nesse tempo será automaticamente atribuída a nota máxima ao chamado e encerrado.
- 1.6.31. Após resolvido, o chamado deverá ser avaliado, e até ajustado quanto a sua classificação, vinculação a itens de configuração e base de conhecimento, entre outros aspectos, pela equipe de apoio à excelência no atendimento.
- 1.6.32. Após a resposta da pesquisa de satisfação o chamado deverá ser colocada no estado de concluído.
- 1.6.33. O usuário pode solicitar a reabertura do chamado se não concordar com o atendimento, no prazo de 96 (noventa e seis) horas, a partir da resolução. Nesse caso o prazo de atendimento deve retomar a contagem de tempo a partir do tempo em que parou.
- 1.6.34. Caberá ao Coordenador do Service Desk, ou analista por ele designado, acompanhar a fila de chamados recebidos, a priorização desses e o cumprimento dos prazos definidos no Catálogo de Serviços.
- 1.6.35. Caberá ao Coordenador do Service Desk orientar os técnicos de 1º e 2º níveis quanto aos procedimentos, normas e diretrizes definidas e, quando necessário, atuar junto ao atendimento de 3º nível para promover a integração das equipes.
- 1.6.36. Caberá ao Coordenador do Service Desk acompanhar e revisar os motivos de suspensão dos chamados. As suspensões sem motivos adequados devidamente registrados na Solução Informatizada de ITSM serão desconsideradas para efeito de contagem dos prazos.
- 1.6.37. A suspensão de chamados abertos pelos usuários da FAPEMIG, que sejam de responsabilidade do 1º e 2º nível, somente poderá ser feita pelo Coordenador do Service Desk ou analista que ele indicar para ser seu substituto. Contudo, mesmo após a conclusão das demandas, suspensões realizadas de forma inadequada, fora das justificativas cabíveis, poderão ser removidas pelo Fiscal do Contrato, para fins de apuração dos NMSE.
- 1.6.38. As suspensões de chamados abertos, que sejam de responsabilidade do 3º nível ou equipes de apoio a gestão, somente poderão ser suspensos pela equipe de fiscalização do DTI, ou quem eles indicarem. Nestes casos, a equipe técnica da CONTRATADA que necessita fazer a suspensão, deverá indicar o motivo e a necessidade ao Supervisor, e este, após validar o motivo e a necessidade, encaminhará para análise e aprovação da suspensão para a equipe de fiscalização.
- 1.6.39. Caberá ao Coordenador do Service Desk, e aos Supervisores, o acompanhamento diário dos chamados em suspensão, inclusive fazendo apontamentos (follow-up) sobre os prazos para resolução, o motivo da suspensão e as ações tomadas para resolução, sob pena de comprometimento de indicador relacionado (ITC, PRC, IEC, ISU) e possível aplicação de glosa.
- 1.6.40. Tão logo o motivo da suspensão seja superado, o chamado deve ser colocado novamente no status de andamento, e o atendimento deve ser concluído dentro do SLA previsto.
- 1.6.41. No processo de fiscalização a equipe da FAPEMIG poderá ainda revisar os motivos e a pertinência da suspensão, revogando aquelas que não forem pertinentes.
- 1.6.42. Caberá à equipe de fiscalização do contrato realizar procedimentos de inspeção quando demandada ou quando julgar necessário.

## 1.7. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC:

- 1.7.1. A execução dos serviços de operação de TIC devem abranger a administração técnica de ativos de infraestrutura, serviços e soluções de TIC.
- 1.7.2. A equipe de operação de infraestrutura será responsável pela garantia da saúde operacional dos serviços de TIC da FAPEMIG.
- 1.7.3. Deverá executar rotinas de revisão e análise dos serviços e soluções de TIC a fim de garantir a boa condição desses, ou identificar proativamente problemas ou desvios técnicos, e conforme o caso realizar as devidas intervenções.
- 1.7.4. Para cada torre de serviço de 3º nível, 1.1.1.3.1 até 1.1.1.3.11, o Coordenador do Service Desk terá como principais atribuições:
- 1.7.4.1. apoiar e orientar os demais integrantes da equipe na torre, sempre que necessário;
  - 1.7.4.2. garantir o cumprimento dos NMSE para requisições, incidentes, problemas, mudanças, que tenham envolvimento da torre de serviços;
  - 1.7.4.3. fazer a interlocução com a equipe do DTI/FAPEMIG em relação a demandas, projetos, e demais assuntos relativos à torre de serviços;
  - 1.7.4.4. conduzir o trabalho de estabilização dos serviços e soluções de TIC;
  - 1.7.4.5. elaborar ou revisar o relatório operacional mensal entregue para a fiscalização;
  - 1.7.4.6. executar as demandas específicas ou rotineiras que requer maior conhecimento técnico.
- 1.7.5. O Coordenador do Service Desk deverá atuar remotamente nas dependências da CONTRATADA.
- 1.7.6. A equipe de operação deverá elaborar relatório operacional, para cada torre de serviços, considerando os serviços e soluções de TIC sob sua responsabilidade, que demonstre a boa saúde técnica e operacional, indicadores de gestão dos serviços de TIC, estatísticas de uso dos serviços de TIC, estatísticas de consumo dos recursos e dos ativos de TIC. Os relatórios poderão ser definidos caso a caso, em comum acordo com a equipe técnica do DTI/FAPEMIG.
- 1.7.7. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com adequada capacitação técnica para execução dos serviços, que atendam aos perfis profissionais especificados no item 1.20 PERFIS PROFISSIONAIS.
- 1.7.8. A execução dos serviços deverá ser baseada nos manuais dos produtos de TIC em uso, sejam eles de hardware, ou de softwares proprietários ou softwares livres. Também deverá ser baseada nas melhores práticas definidas para serviços de TIC.
- 1.7.9. A execução dos serviços deverá estar alinhada às Diretrizes definidas pela equipe técnica do DTI/FAPEMIG, para cada torre de serviço, solução de TIC ou serviço de TIC.
- 1.7.10. Procedimento Operacional de Recuperação
- 1.7.10.1. De forma rotineira, no escopo dos serviços da operação de infraestrutura, as torres de serviços devem realizar a revisão dos documentos de Procedimento Operacional de Recuperação dos serviços ou soluções de TIC, ou elaboração deste quando não existir.

1.7.10.2. O Procedimento Operacional de Recuperação tem por objetivo, estabelecer procedimento técnico testado para garantir a recuperação de serviços ou soluções de TIC em caso de falha parcial ou total. Tem por objeto também mensurar o tempo de recuperação, e eventualmente identificar necessidade de melhoria na infraestrutura de TIC ou nos procedimentos, caso os tempos de recuperação não sejam aceitáveis para o negócio.

1.7.10.3. O Procedimento Operacional de Recuperação é um mecanismo de resposta ao risco de indisponibilidade de serviços e soluções de TIC da FAPEMIG, sendo que por se tratar de atividade estritamente operacional e técnica, cabe a CONTRATADA desenvolver os procedimentos e testá-los, assumindo os riscos e respondendo pelos danos causados à FAPEMIG, quando não o fizer.

1.7.10.4. Deverá realizar teste de execução destes procedimentos, utilizando ambiente de laboratório instalado e configurado pela CONTRATADA com os recursos de TIC disponibilizados pelo DTI/FAPEMIG. A seleção dos serviços e soluções de TIC a serem testados será definida no início de cada mês pela equipe técnica da FAPEMIG, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATADA, e deverá contemplar pelo menos um serviço ou solução de TIC de algumas torres de serviço. Antes da execução dos testes, a CONTRATADA deverá apresentar o planejamento técnico para conhecimento da equipe técnica do DTI/FAPEMIG.

1.7.10.5. A elaboração, revisão e exercício dos Procedimentos Operacionais de Recuperação, serão demandados mensalmente, no mês subsequente ao término do Período de Adaptação Operacional. Contudo, desde do início da execução do contrato, havendo necessidade de recuperação, tratar incidentes ou problema de TIC, a CONTRATADA deverá envidar os melhores esforços, mesmo que não haja documento de recuperação de serviços elaborados, para recuperar o serviço afetado.

- 1.7.11. As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TIC.
- 1.7.12. As mudanças a serem implementadas no ambiente de TIC deverão sempre observar o processo de Gestão de Mudanças, e quando necessário serão submetidas ao Comitê de Mudanças, tal como preconiza a boa prática definida no ITIL, e o processo de Gestão de Mudança definido pelo DTI/FAPEMIG.
- 1.7.13. A equipe técnica especializada responsável pela operação de infraestrutura de TIC é também conhecida por equipe técnica de 3º nível.
- 1.7.14. A equipe de atendimento de 3º Nível deverá participar do atendimento do Service Desk e cumprir com atendimento e resolução de chamados, conforme Catálogo de Serviços – ANEXO III, valendo-se do encaminhamento do chamado para a torre de serviço mais adequada.
- 1.7.15. A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TIC, buscando sempre a racionalização do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos, a redução dos custos operacionais das atividades de TIC e melhoria contínua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade.
- 1.7.16. A CONTRATADA deverá manter atualizados, quanto a patches de correção e de segurança, os ativos, serviços e soluções de TIC da FAPEMIG, sendo este serviço executado no escopo do serviço rotineiro de operação da infraestrutura, sem custos adicionais para a FAPEMIG.
- 1.7.17. A contratada deverá observar a diretriz de atualizações do parque tecnológico da FAPEMIG, definida no ANEXO XVII.
- 1.7.18. Para produtos de TIC de maior complexidade, tais como Microsoft 365, Microsoft SharePoint, Banco de Dados Microsoft SQL Server, entre outros, a CONTRATADA deverá estar apta a executar projetos de atualização de produtos e soluções de TIC no prazo de até 1 (um) ano do lançamento oficial destes, de acordo com a conveniência e oportunidade definida pelo DTI/FAPEMIG, que definirá a exata agenda de migrações e atualizações, podendo sempre que possível e se necessário for, se utilizar dos contratos de suporte e garantia vigentes destes produtos, serviços e aplicações. Esses projetos devem considerar a manutenção ou substituição de funcionalidades disponíveis na versão predecessora, e a implantação de uma nova infraestrutura para migração e consolidação.
- 1.7.19. As atualizações de produtos complexos deverão ser executadas no escopo da Operação de Infraestrutura e deverão ser realizadas sem custos adicionais. A contratada deverá considerar a atualização de até 6 (seis) produtos por ano, sendo que no máximo 2 (dois) por torre de serviço, conforme priorização que venha a ser definida pelo DTI/FAPEMIG.
- 1.7.20. A atualização de produtos e ambientes devem ser executados com o menor impacto e indisponibilidade possível para os usuários dos serviços de TIC da FAPEMIG. Por fim, os projetos devem ser previamente planejados e submetidos ao Comitê de Gestão de Mudanças para aprovação.
- 1.7.21. A CONTRATADA deverá executar os serviços com especial atenção as práticas que possam comprometer a segurança do ambiente de TIC da FAPEMIG. As atividades e operações realizadas devem considerar configurações mais adequadas em relação à Segurança da Informação, tal que não impeça os acessos necessários.
- 1.7.22. A administração e operação da infraestrutura e serviços de TIC deverá adotar processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador. Esses arquivos devem ser versionados, permitindo a rastreabilidade das mudanças aplicadas. Tal processo é denominado de Infrastructure as Code (IaC).
- 1.7.23. A CONTRATADA deverá valer-se sempre que tecnicamente possível, da elaboração de scripts para execução automática e padronizada de procedimentos operacionais repetitivos. Os scripts deverão ser elaborados por iniciativa própria ou quando demandado pela equipe técnica da FAPEMIG por meio de catálogo de serviços técnicos, e sem custos adicionais para FAPEMIG, e com prazo a ser definido conforme a complexidade e esforço.
- 1.7.24. A CONTRATADA deverá também prover scripts que permitam a verificação automatizada dos padrões e procedimentos definidos nas Diretrizes da FAPEMIG. Os scripts são mecanismos que permitirão garantir a contínua conformidade do ambiente de TIC com os padrões e diretrizes definidos.
- 1.7.25. O Coordenador do Service Desk deverá atuar juntos aos FORNECEDORES que possuem contratos de suporte e manutenção dos hardwares e softwares contratados pela FAPEMIG, além de contratos de serviços de TIC que são, direta ou indiretamente, relacionados aos serviços e soluções de TIC administrados pela CONTRATADA. A intermediação técnica junto aos prestadores de serviço deve ser sempre realizada conforme orientações da equipe de fiscalização do contrato em questão.
- 1.7.26. Toda intermediação operacional frente aos FORNECEDORES deverá ser devidamente registrada na Solução Automatizada de ITSM.
- 1.7.27. A equipe técnica do DTI/FAPEMIG poderá, sempre que solicitado ou que julgar necessário, realizar procedimentos de verificação dos ambientes de TIC e, identificando divergências quanto a normas, padrões e diretrizes definidas irá notificar a CONTRATADA quanto à não-conformidade técnica.
- 1.7.28. O registro das não-conformidades técnicas será feito pela equipe técnica da FAPEMIG na Solução Automatizada de ITSM e a CONTRATADA deverá tratar na forma e no prazo definido em diretriz própria.
- 1.7.29. Os técnicos da CONTRATADA poderão ser solicitados a participar de reuniões técnicas para prestar apoio, esclarecimento ou sugestão técnica, sempre que necessário desde que, com antecedência mínima de 01 (um) dia útil. Neste caso, a própria contratada deverá transpor para a Solução Automatizada de ITSM as solicitações de reuniões, a fim de contabilizar/gerenciar esses eventos.
- 1.7.30. A CONTRATADA poderá propor a adoção de novas tecnologias e implementação de novos serviços de TIC que representem benefícios para FAPEMIG e para os usuários de TIC. As propostas deverão ser sempre avaliadas e aprovadas pela equipe técnica e pelos gestores de TIC.
- 1.7.31. A FAPEMIG poderá a qualquer tempo definir a adoção de diferente tecnologia de TIC, solicitando o registro da mesma no *backlog*, e esta deverá ser tratada por demanda específica. Após a implementação, o novo serviço ou solução de TIC deverá ser incorporado à Operação de TIC.
- 1.7.32. A FAPEMIG continuará sendo a única responsável pelos investimentos em produtos de hardware, software e aplicações de TIC.
- 1.7.33. Quando da contratação de nova solução (hardware, software ou serviço) de TIC, o DTI/FAPEMIG solicitará tempestivamente o registro no *backlog* para que seja tratado como demanda específica, inclusive tratado como projeto, para que a equipe técnica da CONTRATADA, apoie e participe de todo o procedimento de adoção da nova solução, desde o plano de implantação, da execução de atividades acessórias, do recebimento e verificação da solução, para que tenha condições de fazer toda a absorção da solução de TIC. Este caso será tratado nas UST's sob demanda. Após a absorção desta nova solução, a mesma deverá ser incorporada à Operação de TIC.

## 1.8. INICIAÇÃO DO CONTRATO E O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL:

1.8.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até **30 (trinta) dias**. A iniciação do contrato, somente poderá ocorrer com autorização expressa da FAPEMIG.

1.8.2. Após o início da vigência do contrato, a FAPEMIG convocará a CONTRATADA para Reunião Inicial, em até 5 (cinco) dias.

- 1.8.3. O interstício entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado **TRANSIÇÃO CONTRATUAL**. A transição contratual é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TIC da FAPEMIG e da execução dos serviços técnicos.
- 1.8.4. Durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede.
- 1.8.5. A transição contratual deverá ocorrer por meio de reuniões formais. As reuniões deverão ocorrer com a participação de integrantes técnicos da contratada, dos prepostos e da equipe técnica do DTI/FAPEMIG.
- 1.8.6. O processo de transição contratual deverá ser registrado em Ata de Reunião, e a CONTRATADA indicará que recebeu as informações técnicas necessárias e suficientes para assumir e dar continuidade aos serviços. O(s) analista(s) que participará(ão) da reunião deverá(ão) ser pelo menos de nível Pleno. Também deverão participar da reunião o Gerente de Projeto responsável pela implantação e os profissionais de consultoria ITIL. A reunião ocorrerá no formato remoto.
- 1.8.7. A equipe de Apoio a Gestão de Conhecimento e Documentação de TI, não precisará participar das reuniões, contudo deverá interagir com a equipe técnica que participou da reunião de transição, para transferir as informações coletadas para a base de conhecimento.
- 1.8.8. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição contratual, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, conforme agendamento efetuado pelo Fiscal do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 1.8.9. O objetivo da transição contratual é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TIC.
- 1.8.10. A transição da operação dos serviços para a CONTRATADA deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato.
- 1.8.11. Durante o período de transição contratual fica proibida a intervenção técnica da CONTRATADA, evitando a sobreposição de responsabilidade técnica sobre o ambiente.
- 1.8.12. Durante o período de transição contratual poderá ser franqueado o acesso técnico privilegiado aos recursos e soluções de TIC para fins de consulta e conhecimento dos técnicos da CONTRATADA, desde que atendam ao disposto no item anterior e que tenham assinado o TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE.
- 1.8.13. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte da FAPEMIG em virtude das atividades realizadas no período de transição contratual.
- 1.8.14. Durante todo o período de transição contratual, os analistas da CONTRATANTE serão responsáveis pela comunicação com os usuários de TIC afetados, devendo enviar, quando necessário, boletins de notícias e orientações.
- 1.8.15. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação, e que por ventura venham a integrar a equipe após a reunião de transição de contratual. Caberá somente a CONTRATADA a manutenção do conhecimento e transferência deste para novos integrantes da equipe.
- 1.8.16. Ao final do período de transição contratual a CONTRATADA deverá emitir e entregar ao Fiscal do Contrato o Termo de Capacidade Operacional (ANEXO XI).
- 1.8.17. A transição contratual deverá se encerrar no dia útil anterior ao início da execução dos serviços.
- 1.8.18. O período de **ADAPTAÇÃO OPERACIONAL** trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pela FAPEMIG e DTI.
- 1.8.19. O período de adaptação operacional se iniciará a partir do dia do efetivo início da execução do contrato, e deverá ter no máximo 90 dias corridos.
- 1.8.20. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá prover relatórios gerenciais e operacionais que permitam à equipe de fiscalização realizar a medição dos NMSE, para que o DTI/FAPEMIG e também a CONTRATADA possam conhecer os pontos de deficiências. Durante este período alguns indicadores de NMSE terão metas mais relaxadas conforme a Tabela 8.
- 1.8.21. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, conforme detalhado em subitem próprio deste documento.
- 1.8.22. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes que por ventura entendam necessários na Solução Informatizada de ITSM a ser implementada, quanto aos processos ITIL definidos pela FAPEMIG.
- 1.8.23. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis.
- 1.8.24. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

## 1.9. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO TECNOLÓGICA:

- 1.9.1. Consiste nas atividades necessárias para instalação e configuração dos softwares e demais recursos que serão utilizados para a prestação dos serviços objeto da contratação.
- 1.9.2. As seguintes atividades deverão ser executadas durante o serviço de implantação:
- 1.9.2.1. Validação de requisitos do ambiente e recursos providos pela FAPEMIG;
  - 1.9.2.2. Criação e ativação dos usuários que utilizarão a solução e associação às permissões e/ou perfis de acesso técnico e privilegiado aos recursos de TIC;
  - 1.9.2.3. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na Solução Informatizada de ITSM;
  - 1.9.2.4. Implantação, configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de mecanismo de rede segura (exemplo, VPN ou outras soluções equivalentes) para acesso técnico remoto;
  - 1.9.2.5. Ativação dos links de comunicação dedicado;
  - 1.9.2.6. Ativação e disponibilização de canal de telefonia gratuita (0800);
  - 1.9.2.7. Criação de contas de rede e configuração de perfil;
  - 1.9.2.8. Revisão e adequação dos fluxos de atendimento do Service Desk, se necessário;
  - 1.9.2.9. Demais intervenções e liberações de acesso que forem necessárias ao desenvolvimento das atividades da CONTRATADA.
- 1.9.3. Para a implantação de soluções de TIC, referenciadas no subitem anterior, necessários à prestação dos serviços objeto desta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar o devido projeto de implantação e cronograma em até 10 (dez) úteis após a reunião inicial do contrato.
- 1.9.4. Os prazos de implantação de cada fase são definidos na Tabela 11.

## 1.10. ESTABILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E SOLUÇÕES DE TIC:

- 1.10.1. A Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC, daqui em diante referenciada somente como Estabilização, compreende atividades de absorção das condições de operação e implantação desses no ambiente tecnológico da FAPEMIG, bem como realizar atividades de ajustes e padronizações que vierem a

ser necessárias para que a CONTRATADA garanta a entrega da disponibilidade dos serviços de TIC, e o atendimento dos chamados dos usuários dentro dos padrões de NMSE estabelecidos.

1.10.2. A Estabilização deverá contemplar no mínimo os seguintes aspectos: descrição da solução ou serviço de TIC, topologia implementada na FAPEMIG, evidências da execução correta das rotinas de backup, indicação da torre de serviço responsável, e de sua equipe técnica devidamente qualificada.

1.10.3. Serão alvo da Estabilização os serviços e soluções de TIC classificadas com prioridade Alta, conforme os elencados a seguir:

Priorização para Estabilização			
Nome	Tipo	Torre Responsável	Priorização
Inventário de estações de trabalho e notebooks (incluindo: antivírus, endpoint de segurança, versão de sistema operacional e atualizações de segurança)	Serviço de TI	Service Desk - Presencial	Alta
Infraestrutura de redes LAN (ferramentas administrativas)	Solução de TI	Redes	Alta
Infraestrutura de Data Center (facilities e administração)	Solução de TI	Data Center e Sistemas Operacionais	Alta
Serviço de Virtualização (VMware)	Solução de TI	Data Center e Sistemas Operacionais	Alta
Infraestrutura de Firewall	Solução de TI	Segurança Redes	Alta
Infraestrutura de Backup	Solução de TI	Armazenamento e Backup	Alta
Correio Eletrônico (Microsoft 365)	Serviço de TI	Ambiente Colaborativo	Alta
Servidores de arquivos (DFS)	Serviço de TI	Ambiente Colaborativo	Alta
SharePoint (Microsoft 365)	Serviço de TI	Ambiente Colaborativo	Alta
Serviço de Diretórios (Active Directory / Microsoft 365 DirSync)	Solução de TI	Ambiente Colaborativo	Alta
Infraestrutura Microsoft IIS	Solução de TI	Aplicações Corporativas	Alta
Banco de dados SQL Server (SGBD)	Solução de TI	Banco de Dados	Alta

Tabela 4 – Serviços e Soluções de TI que deverão ser alvo do processo de estabilização

1.10.4. A Estabilização deverá ser iniciada pelo menos em 15 (dias) dias após o início da execução do contrato e deverá finalizar junto com o Período de Adaptação Operacional.

1.10.5. A critério da CONTRATADA, poderá ser aplicada a Estabilização para outros serviços e soluções de TIC, sem que a falta dessa Estabilização possa ser utilizada para justificar qualquer degradação de performance, indisponibilidade ou problemas que levem ao descumprimento dos NMSE ou a aplicações de glosas ou sanções.

1.10.6. Ao final da execução das atividades de Estabilização de cada solução ou serviço de TIC, a CONTRATADA deverá emitir o TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TIC, conforme ANEXO VI deste Termo de Referência. O Termo de Estabilização deverá conter evidências de verificação, revisão e ajustes dos aspectos que o compõe.

1.10.7. O termo de que trata o item anterior deverá ser emitido em 2 (duas) vias e precisará ser aceito pela equipe de fiscalização do contrato, que poderá levantar questionamentos técnicos e demandar ajustes.

1.10.8. O termo de Estabilização deverá ser emitido individualmente para cada solução ou serviço de TIC e deverá ser entregue tão logo a CONTRATADA conclua as atividades de Estabilização.

1.10.9. A Estabilização para todos os serviços e soluções de TIC elencados na Tabela 4, deverá ser realizada durante o período de inicialização e adaptação operacional, inclusive com a entrega do respectivo Termo.

1.10.10. O não cumprimento do plano de trabalho poderá acarretar glosa mensal e recorrente até a conclusão da estabilização, mesmo após o período de Adaptação Operacional.

#### 1.11. CONSTRUÇÃO E MANUTENÇÃO DO BACKLOG DE DEMANDAS:

1.11.1. No decorrer do Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA, por meio da Torre de Serviços de Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC, deverá executar o processo de construção, refinamento, e manutenção do *backlog* de demandas técnicas, demandas específicas, demandas operacionais, e demandas de negócio, relativas e relacionadas à infraestrutura de TIC, com a orientação do DTI.

1.11.2. O processo de construção, refinamento e manutenção do *backlog* será definido pelo DTI, nos moldes da metodologia SCRUM.

1.11.3. O prazo para desenvolver esse trabalho será de 4 (quatro) meses, sendo que algumas entregas parciais deverão ser feitas nesse período.

1.11.4. A CONTRATADA deverá alocar analistas com experiência em gerenciamento de projeto para execução desse trabalho, que será o principal responsável pelo desenvolvimento das atividades e interlocutor com a equipe de gestão e fiscalização da FAPEMIG. Esses profissionais poderão atuar remotamente nas dependências da CONTRATADA, podendo inclusive serem compartilhados com outros contratos firmados pela CONTRATADA.

1.11.5. Para desenvolvimento desse trabalho deverá lançar mão de reuniões, conversas, entrevistas com os demandantes e interessados. Também pode aplicar formulários de recebimento de demandas e demais artifícios que julgar necessário, desde de que não incorra em complexidade excessiva e atrase as etapas e prazos definidos neste Termo de Referência.

1.11.6. O processo de construção do *backlog* deverá executar uma primeira fase de coleta de demandas, quando a preocupação é colocar apenas as seguintes informações: Título da demanda, objetivo; demandante/requisitante; prazo máximo esperado/necessário para entrega.

1.11.7. O pagamento das atividades descritas nesse item se dará através da linha de UST sob demanda.

1.11.8. Está primeira rodada deverá ser executada no prazo de até 5 (cinco) dias, a partir do início do período de adaptação operacional, quando deverá ser apresentado para a equipe de fiscalização o resultado do levantamento inicial. Ao final dessas etapas as demandas serão consideradas Demandas Registradas.

1.11.9. Após essa fase inicial de coleta de demandas, deverá ser feito um processo iterativo e incremental de detalhamento, análise, e priorização das demandas identificadas. Para detalhamento das demandas as seguintes informações adicionais deverão ser coletadas ou estimadas pela CONTRATADA:

1. Escopo;
2. Quantidade de torres de serviço envolvidas;
3. Dependência com outras demandas;
4. Tecnologias envolvidas;
5. Quantidade de ativos envolvidos;

6. Se precisa de Execução de piloto;
7. Característica da demanda (PDTI, Nova implementação, ou Operacional);
8. Tipo de solução adotada (Comercial/contratada; software livre);
9. Se requer documentação completa ou somente relatório de evidências;
10. Participação de recursos externos;
11. Usuários impactados;
12. Se requer paralisação de Data Center;
13. Se será necessária a comunicação aos usuários;
14. Se será necessária intervenção manual em equipamentos de usuário final.

1.11.10. Não é esperado nesta fase o detalhamento técnico e planejamento da execução da demanda. Porém é importante a participação da equipe técnica, principalmente do Coordenador do Service Desk para apoiar nas estimativas.

1.11.11. Nesta fase, as demandas vão sendo colocadas no estado de Demandas Detalhadas, e devem ser apresentadas semanalmente em reunião de planejamento as informações coletadas e estimadas para avaliação conjunta da equipe de apoio ao planejamento da CONTRATADA e a equipe de gestão do DTI.

1.11.12. O processo de detalhamento deve se repetir semana a semana, até que todas as demandas registradas tenham sido detalhadas. Porém esta fase não deverá ultrapassar o período de adaptação operacional.

1.11.13. As Demandas Detalhadas, em reunião de planejamento semanal serão priorizadas pelo DTI com apoio técnico da CONTRATADA. As reuniões de planejamento ocorrerão semanalmente durante o período de adaptação operacional, e ocorrerão mensalmente após este. A periodicidade destas reuniões poderá ser alterada a critério do DTI para intervalos maiores ou menores entre elas.

1.11.14. Nos primeiros 30 (trinta) dias de execução do contrato não poderá ser iniciada a execução de qualquer demanda específica. Após esse período a critério do DTI poderá ser solicitada a execução de até 2 (duas) demandas previamente detalhadas e priorizadas. Após o 60º (sexagésimo) dia da iniciação da execução do contrato o limite de execução de projetos passará para 4 (quatro) demandas. E por fim, ao final do Período de Adaptação operacional, a CONTRATADA deverá ter capacidade técnica para executar o quantitativo de projetos definido como capacidade operacional normal.

1.11.15. As demandas escolhidas para iniciar a execução, deverão passar pelo processo de planejamento técnico, conforme processo definido na seção de EXECUÇÃO DE DEMANDA ESPECÍFICA deste Termo de Referência.

1.11.16. De forma excepcional, uma demanda em execução poderá ser paralisada por solicitação da CONTRATANTE para, por exemplo, que seja possível executar uma outra demanda mais emergencial. Neste caso a CONTRATANTE deverá comunicar por escrito essa necessidade. A Demanda Paralisada deverá ter prioridade para reiniciar sua execução tão logo surja um slot disponível.

1.11.17. Após a finalização de uma demanda pela CONTRATADA a demanda passará para o estado de Demanda Entregue. Então será necessário aguardar o processo de recebimento, avaliação e aceite pela equipe de fiscalização, para que uma nova demanda seja iniciada. Em caso de recusa, a CONTRATADA deverá fazer as devidas correções, e indicar o prazo para conclusão dessas correções.

1.11.18. As demandas que foram aceitas pela fiscalização passarão para o estado de Demandas Aceitas.

1.11.19. De forma resumida, o processo de construção e manutenção do *backlog*, seguirá a filosofia do Kanban, em que os seguintes estados serão considerados:

Estado	Descrição
Demandas registradas	Lista de inicial de demandas vindas de todos os canais disponíveis, mas ainda não detalhadas.
Demandas detalhadas	Após a coleta inicial das demandas, a CONTRATADA deverá detalhar as demandas. Essa coluna contém a lista de demandas que já foram analisadas pela equipe de projetos da CONTRATADA e já existem informações suficientes para que possam ser priorizadas e sequenciadas, a cada ciclo de revisão do <i>backlog</i> .
Demandas priorizadas ( <i>backlog</i> efetivamente)	Após as atividades de coleta e detalhamento de demandas e, a CONTRATADA deve iniciar junto com os responsáveis da FAPEMIG o processo de priorização, sequenciamento e paralelização de projetos para definir a fila de projetos priorizados. Essa fila de demandas passará por ciclos periódicos de revisão. Essa fila representa efetivamente o <i>backlog</i> do DTI e é dela que a CONTRATADA deve puxar demandas para iniciar a execução.
Demandas Iniciadas / Em execução	Lista de demandas que foram extraídas do <i>backlog</i> e tiveram suas atividades iniciadas. Periodicamente o responsável pelo gerenciamento do <i>backlog</i> deve atualizar o estado de execução de cada projeto presente nessa lista.
Demandas paralisadas	Lista de demandas que foram pausadas por determinação da CONTRATANTE, para que outra demanda emergencial pudesse ser iniciada. Deve haver o registro de justificativa e formalização do Fiscal do Contrato.
Demandas entregues	Lista de demandas que a CONTRATADA considera finalizadas e entregues para que a fiscalização seja realizada.
Demandas fiscalizadas ou recusadas	Lista de demandas cujos entregáveis estão disponíveis para a equipe de fiscalização para que sejam avaliados em relação à qualidade e tempestividade. Caso a fiscalização solicite ajustes a demanda volta para a lista de demandas em execução.
Demandas aceitas/concluídas	Lista de projetos concluídos e que a fiscalização considerou que atenderam às expectativas da Fundação em relação à qualidade.

Tabela 5 – Estados possíveis das demandas específicas

1.11.20. Após a construção inicial do *backlog*, a manutenção dele deverá ser contínua durante toda a execução do contrato. Inclusive, durante o processo de construção do *backlog* novas demandas poderão ser recebidas e deverão entrar na lista de demandas registradas, dando continuidade ao fluxo previsto

1.11.21. Deverão ser realizada reuniões semanais de acompanhamento das demandas em execução, reunião de ponto de controle, ou a qualquer outro momento em que a equipe de fiscalização venha determinar.

1.11.22. Deverão ser realizada reuniões mensais de planejamento das demandas, onde a CONTRATADA deve apresentar as novas demandas, as demandas detalhadas aguardando execução, e a equipe de gestão e fiscalização do DTI fará a priorização ou revisão delas. A frequência desta reunião também poderá ser alterada a critério do DTI/FAPEMIG.

1.11.23. Todo o acompanhamento e gestão dessas demandas aqui tratadas deverá ser realizado por meio dos painéis já construídos e em uso pelo DTI para gestão de seu portfólio de projetos e demandas, não se limitando ao mesmo, caso a CONTRATADA ou a CONTRATANTE, entendam ser necessária alguma evolução no detalhamento ou informações disponibilizadas nos mesmos.

#### 1.12. APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC:

1.12.1. A torre de serviço de apoio ao planejamento e a gestão de serviços de TIC deverá prover suporte ao corpo de gestores do DTI/FAPEMIG, apresentando as informações que estes venham a solicitar.

- 1.12.2. Caberá a essa torre de serviço garantir o fiel cumprimento dos processos de TIC definidos com base nas boas práticas ITIL v4, normas e diretrizes do DTI/FAPEMIG.
- 1.12.3. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento e a medição mensal dos processos ITIL: Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço; Gerenciamento de Conhecimento; Gerenciamento de Níveis de Serviços; Gerenciamento de Disponibilidade; e Gerenciamento do Catálogo de Serviços;
- 1.12.4. A Torre de Apoio a Gestão deverá atuar em conjunto com as torres de Apoio a Excelência no Atendimento e Apoio a Gestão do Conhecimento e Documentação de TIC.
- 1.12.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva do DTI/FAPEMIG, e a CONTRATADA deverá acatá-lo.
- 1.12.6. Caberá a essa torre de serviço à execução e controle do processo de gestão de mudança, no qual o DTI/FAPEMIG atuará com função de deliberação.
- 1.12.7. Deverá apoiar a gestão do DTI/FAPEMIG no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pelo DTI/FAPEMIG.
- 1.12.8. Deverá participar de reunião semanal, remota, e deverá realizar atividades de apoio à gestão do DTI/FAPEMIG para planejamento e controle da execução do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.
- 1.12.9. Deverá apoiar a gestão do DTI/FAPEMIG, sempre que demandado por meio de catálogo de serviços, na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação, bem como desenvolvimento de novas diretrizes e revisão e ajustes nas já existentes.
- 1.12.10. Apoiar a gestão do DTI/FAPEMIG na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos ao framework de processos COBIT.
- 1.12.11. Administrar a Solução Informatizada de ITSM a ser implementada, incluindo atividades de configuração, parametrização, construção e extração de relatórios. São responsáveis por fazer a parametrização, cadastro de novos serviços, cadastro de fluxo de atendimento, administração da base de gestão de configuração, cadastro de itens de configuração, e demais itens e funcionalidades que a ferramenta possa proporcionar, necessárias para a plena gestão dos processos ITIL e para gestão deste contrato.
- 1.12.12. O Catálogo de Serviços deverá possuir categorias que permitam ao DTI/FAPEMIG a solicitação de informações e confecção de relatórios.
- 1.12.13. Deverá apoiar o planejamento e acompanhar a execução dos projetos de TIC, incluindo aqueles executados por iniciativa da CONTRATADA para cumprir obrigações contratuais ou otimizar seus próprios trabalhos, e aqueles demandados pela CONTRATANTE. Ou seja, deverá realizar as atividades de apoio ao gerenciamento de projetos necessárias, conforme definido neste Termo de Referência.
- 1.12.14. Os serviços de apoio ao planejamento e a gestão de serviços deverão ser executados por profissionais com o perfil adequado, conforme o item 7.16. PERFIS PROFISSIONAIS, deste Termo de Referência, que não poderão ser compartilhados com outras torres de serviços para execução de atividades de caráter operacional ou rotineiro.

#### 1.13. APOIO A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO:

- 1.13.1. Está torre deverá zelar pela execução do processo ITIL de Cumprimento de Requisição, Gestão de Incidentes, e Gestão de Catálogo de Serviços.
- 1.13.2. Deverá executar a qualidade dos atendimentos do Service Desk, inclusive demandas atendidas pelo 3º nível, quanto a:
- 1.13.2.1. validação da resposta do grupo solucionador;
  - 1.13.2.2. validação da documentação da causa raiz, quando pertinente;
  - 1.13.2.3. vinculação aos itens de configuração;
  - 1.13.2.4. vinculação com a base de conhecimento, quando pertinente;
  - 1.13.2.5. revisão da avaliação do usuário/solicitante.
- 1.13.3. Deverá buscar a melhoria do índice de solicitações atendidas de forma remota, em qualquer nível de atendimento. Conforme institutos de prestígio (Gartner e HDI) há estimativas de que até 80% das solicitações podem ser atendidas de forma remota (fonte: [www.cai.io/articles/service-desk-2025-what-we-can-expect/](http://www.cai.io/articles/service-desk-2025-what-we-can-expect/)). Contudo, é possível que características particulares dos processos de trabalho e ambiente de TIC da CONTRATANTE não permita atingir esses níveis. A CONTRATADA poderá ser solicitada a apresentar esses indicadores e inclusive justificar caso não seja possível alcançar esses níveis de resolução de solicitações na modalidade remota.
- 1.13.4. Deverá treinar os analistas de suporte técnico remoto e presencial sempre que novos serviços forem adotados ou processos de trabalho forem alterados.

#### 1.14. APOIO À GESTÃO DO CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO DE TIC:

- 1.14.1. Está torre deverá zelar pela execução do processo ITIL de Gestão de Conhecimento e documentação do ambiente de TIC da CONTRATANTE.
- 1.14.2. Deverá apoiar o DTI/FAPEMIG na elaboração de modelos para a documentação técnica das soluções e serviços de TIC.
- 1.14.3. Deverá elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar o DTI/FAPEMIG em suas campanhas de divulgação.
- 1.14.4. Deverá apoiar as torres de serviços para a elaboração e manutenção das documentações do ambiente de TIC, que se façam necessárias, bem como aquelas que a CONTRATANTE solicitar.
- 1.14.5. Deverá apoiar o DTI/FAPEMIG na elaboração de diretriz de administração e manutenção dos serviços de TIC.
- 1.14.6. Deverá zelar pela elaboração de Procedimento Operacional Padrão para os serviços e soluções de TIC.

#### 1.15. EXECUÇÃO DE DEMANDAS ESPECÍFICAS:

- 1.15.1. Atenderá principalmente à projetos oriundos do PDTI da FAPEMIG, mas também atenderá às necessidades de tecnologia definidas pelo DTI/FAPEMIG, além de demandas emergenciais e não planejadas oriundas das demais áreas de negócio da CONTRATANTE.
- 1.15.2. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o processo definido a seguir.
- 1.15.3. A Solução Informatizada de ITSM deverá ter previsão de atividade no Catálogo de Serviço para que tais demandas sejam registradas (demandas específicas e demandas operacionais). As demandas registradas serão administradas conforme o processo de "Manutenção do *backlog*", inclusive quanto as demandas de PDTI que seguirão este fluxo, ainda que a CONTRATADA tenha prévio conhecimento dos projetos de PDTI.
- 1.15.4. A CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis executar a coleta de informações adicionais da demanda, quando a demanda passar para o estado de "demanda detalhada".
- 1.15.5. Após o processo de priorização de demanda, que será feito em processo próprio, as demandas priorizadas deverão ser colocadas no estado de "demanda iniciada".
- 1.15.6. Para as demandas iniciadas a CONTRATADA deverá, em até 5 (cinco) dias úteis, após análise inicial da demanda, fazer uma reunião de coleta de informações, requisitos, escopo, não escopo, expectativas e demais informações necessárias para o entendimento e planejamento técnico da demanda.
- 1.15.7. A condução da reunião, na modalidade remota, deverá ser feita pelo Analista responsável pelo gerenciamento do *backlog*, com participação de pelo menos 1 (um) analista que será responsável pelo planejamento e execução da demanda. Estes deverão ter uma postura ativa no sentido de obter as

informações necessárias para o entendimento. Para as demandas e projetos mais complexos, outras rodas de reunião poderão ser necessárias para refinamento dos requisitos e apresentação da proposta tecnológica.

- 1.15.8. Poderá ser solicitado que o responsável pelo gerenciamento do *backlog* elabore Ata de Reunião, que deverá ser entregue em até 2 (dois) dias úteis.
- 1.15.9. A reunião inicial poderá ser dispensada pelo solicitante/requisitante, se a CONTRATADA também concordar que já tem as informações necessárias para o planejamento técnico.
- 1.15.10. As demandas iniciadas deverão ter o planejamento técnico realizado pela equipe técnica, com o acompanhamento do Coordenador do Service Desk.
- 1.15.11. O planejamento técnico deverá contemplar também:
  1. a proposta tecnológica;
  2. a topologia da solução;
  3. a estrutura organizacional;
  4. o levantamento de requisitos de hardware e software conforme disponibilidade da CONTRATANTE;
  5. o levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao DTI/FAPEMIG;
  6. a sugestão de critérios de aceitação, a ser aceito/definido pela equipe de fiscalização ou solicitante da CONTRATANTE; e
  7. demais itens que se mostrarem necessários ao desenrolar da execução deste procedimento, e que a CONTRATANTE, entenda ser necessário.
- 1.15.12. Esse planejamento técnico poderá ser simplificado, inclusive reduzido à um cronograma de atividades, se o solicitante/demandante assim solicitar.
- 1.15.13. O planejamento técnico deverá ser realizado no prazo máximo de 15 (quinze) dias para as demandas de maior complexidade. Havendo necessidade de prazo maior para o planejamento técnico, a CONTRATADA deverá previamente apresentar justificativa que poderá ou não ser aceita pelo DTI/FAPEMIG.
- 1.15.14. O DTI/FAPEMIG então fará a avaliação da proposta da CONTRATADA e, se necessário, solicitará ajustes, caso em que o prazo de planejamento continuará a correr do momento em que parou.
- 1.15.15. Em caso de divergência especificamente quanto ao esforço técnico necessário, a CONTRATADA deverá detalhar por escrito o procedimento específico em questão, de tal modo que permita a equipe técnica da CONTRATANTE avaliá-lo ou executá-lo em ambiente de laboratório a fim de confirmar o esforço.
- 1.15.16. Para todas as demandas relativas a projetos de PDTI e para todas as demandas oriundas de outras necessidades com prazo de entrega maior do que 20 (vinte) dias corridos, considerando desde o início do planejamento e entrega da demanda, a CONTRATADA, por meio da torre de serviço de Apoio à Gestão, deverá elaborar artefatos de gerenciamento de projetos conforme definidos pelo DTI/FAPEMIG, além de atuar como gerente de projeto quanto aos recursos da própria CONTRATADA e quanto à comunicação e interface com demais áreas internas e parceiros externos da CONTRATANTE.
- 1.15.17. A execução das demandas estará condicionada à aprovação por parte do Comitê de Mudanças, quando assim for requerido, dado o contexto, amplitude e impacto do projeto, conforme definido em diretriz do DTI/FAPEMIG.
- 1.15.18. Os aceites provisório e definitivo dos projetos para efeito de fiscalização poderão ser realizados tão logo se finalize a execução do projeto e a CONTRATADA apresente a documentação, se foi solicitada.
- 1.15.19. A realização das atividades acima se dará utilizando a linha de UST sob demanda.

#### 1.16. HABILITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA:

- 1.16.1. Todos os profissionais que atuarão no contrato deverão passar por este processo de habilitação, independente do seu nível de alocação com as demandas da FAPEMIG, seja da equipe de Service Desk, da Operação de Infraestrutura de TIC, ou especialistas responsáveis por execução de projetos ou implantação de novos serviços.
- 1.16.2. Mediante o Preposto do contrato deverão ser apresentados o currículo do profissional, documento de identidade, comprovação de vínculo com a CONTRATADA, os certificados e demais documentos que comprovem o atendimento aos requisitos de perfil profissional (item 1.20 PERFIS PROFISSIONAIS), e a indicação de qual torre de serviços o profissional irá atuar.
- 1.16.3. Também deverá ser previamente entregue o TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE assinado pelo profissional.
- 1.16.4. Toda a documentação e comprovação deverá ser entregue de forma digitalizada, sendo dispensada a apresentação de documento original, ou de reconhecimento de autenticidade, considerando neste caso o princípio da presunção da boa-fé e da responsabilização civil e criminal em caso de fraude.
- 1.16.5. Ao Fiscal do Contrato será reservada a opção por realizar diligência a fim de comprovar a veracidade das informações e documentos apresentados.
- 1.16.6. Após validar o cumprimento dos requisitos, o Fiscal do Contrato irá demandar a habilitação do profissional, a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação do serviço e demais ações que se fizerem necessárias.
- 1.16.7. Este processo deverá ser seguido durante toda a vigência do contrato, sempre que a CONTRATADA necessitar alocar novos profissionais para atender a FAPEMIG.
- 1.16.8. Caberá ao Preposto notificar imediatamente a desvinculação de um profissional, para que haja a desativação dos acessos.
- 1.16.9. Mensalmente, a contratada deverá apresentar a lista de todos os profissionais habilitados e as respectivas torres ou equipes em que atuam. Esse requisito não se confunde com alocação de mão de obra dedicada, ou posto de trabalho.

#### 1.17. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

- 1.17.1. A elaboração e manutenção de documentação técnica do ambiente de TIC da CONTRATANTE, durante toda a execução do contrato, é obrigação da CONTRATADA, inclusive no que se refere ao processo de Gerenciamento do Conhecimento, principalmente coordenada pela torre de Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TIC.
- 1.17.2. São exemplos de registros de conhecimento a elaboração e manutenção de Procedimentos Operacionais Padrão que estarão disponíveis para consulta a qualquer tempo. As demais documentações deverão ser mantidas conforme diretrizes definidas pelo DTI/FAPEMIG.
- 1.17.3. A CONTRATADA, sem custo adicional, deverá ministrar reunião técnica e de demonstração prática (*hands-on*) para determinado serviço de TIC ou ferramenta sempre que a equipe técnica da CONTRATANTE solicitar, mediante prévia solicitação registrada no catálogo de serviços técnicos e conforme agendamento combinado.
- 1.17.4. As ações de transferências de conhecimento deverão ser realizadas sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

#### 1.18. REQUISITOS TEMPORAIS:

- 1.18.1. Neste Termo de Referência todos os prazos definidos em dias serão em regra contabilizados em dias corridos. Serão considerados em dias úteis quando estiverem explicitamente assim definidos.

- 1.18.2. O prazo para assinatura do contrato será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de convocação pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela CONTRATANTE.
- 1.18.3. A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos para iniciar execução do contrato, podendo iniciar antes deste prazo desde que aceito pelo DTI/FAPEMIG.
- 1.18.4. A CONTRATADA deverá apresentar a documentação da equipe a ser habilitada para prestação dos serviços pelo menos 5 (cinco) dias antes do término do **Período de Adaptação Operacional**.
- 1.18.5. O evento de início da execução do contrato corresponde ao primeiro dia em que a CONTRATADA assume a responsabilidade operacional dos serviços de TIC da CONTRATANTE. Somente a partir deste momento fará jus ao pagamento pelos serviços realizados, que serão calculados de forma proporcional (pró-rata) para o primeiro mês.
- 1.18.6. O Período de Adaptação Operacional será de pelo menos 90 (noventa) dias.
- 1.18.7. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC durante o Período de Adaptação Operacional.
- 1.18.8. Durante e após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de glosas por NMSE, conforme não atinja os resultados definidos neste Termo de Referência.
- 1.18.9. Durante e após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação das sanções prevista neste Termo de Referência.
- 1.18.10. Durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá revisar, ajustar e implantar os processos ITIL.
- 1.18.11. A partir do início da execução do contrato, inclusive durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá executar os serviços continuados de atendimento ao usuário (Service Desk), e de Operação de TIC, fazendo jus ao pagamento mensal por esses serviços.
- 1.18.12. Os serviços de atendimento ao usuário de TIC (Service Desk) deverão ser executados nos prazos definidos no Catálogo de Serviços (ANEXO III).
- 1.18.13. A resolução de incidentes de TIC deverá ser tempestiva, conforme a necessidade, de forma a não prejudicar os indicadores de disponibilidade dos serviços de TIC.
- 1.18.14. Em até 45 (quarenta e cinco) dias após o início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a receber e executar demandas de projetos, que deverão ser registradas na Solução Automatizada de ITSM, conforme condições estabelecidas neste Termo de Referência. Para as demais demandas e atividades rotineiras, a CONTRATADA deverá estar apta para atuar, no primeiro dia após o término da transição contratual.
- 1.18.15. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar o pré-faturamento, juntamente com todos os artefatos técnicos no prazo estabelecido na Tabela 11 (Cronograma de eventos relevantes para o contrato).
- 1.18.16. Ao receber o pré-faturamento e todos os artefatos técnicos definidos, o Fiscal do Contrato técnico irá emitir e assinar o Termo de Recebimento Provisório (TRP).
- 1.18.17. A confecção do TRP será realizada no prazo estabelecido na Tabela 11, após o recebimento dos artefatos.
- 1.18.18. A CONTRATADA poderá contestar a fiscalização da FAPEMIG, no prazo estabelecido na Tabela 11.
- 1.18.19. Encerrado o prazo do subitem anterior sem a contestação por parte da CONTRATADA, o Fiscal do Contrato confeccionará o Termo de Recebimento Definitivo (TRD), conforme prazo estabelecido na Tabela 11.
- 1.18.20. A CONTRATADA deverá apresentar as notas fiscais e documentações necessárias em até 3 (três) dias após a emissão do TRD.

#### 1.19. TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO:

- 1.19.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da FAPEMIG ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).
- 1.19.2. Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (três) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias, após a data da notificação.
- 1.19.3. No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.
- 1.19.4. Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes.
- 1.19.5. A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da CONTRATANTE, e outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pelo DTI/FAPEMIG.
- 1.19.6. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.
- 1.19.7. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.
- 1.19.8. Durante o tempo requerido para executar a "Transferência Final do Contrato", a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 1.19.9. Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ela designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição.
- 1.19.10. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.
- 1.19.11. Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ser revogados pela administração, cabendo ao Fiscal do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

#### 1.20. PERFIS PROFISSIONAIS:

- 1.20.1. 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.
- 1.20.2. Será função da CONTRATADA definir e rever periodicamente sua capacidade de trabalho para se adequar aos NMSE.
- 1.20.3. Caso a CONTRATADA precise substituir um profissional alocado para atendimento ao contrato, deverá informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, para que o novo profissional possa se inteirar dos procedimentos técnicos e administrativos para a boa execução dos serviços contratados, assegurando, em todos os casos, o atendimento ao previsto no item 1.20 deste Termo de Referência, quanto ao perfil profissional e aos requisitos técnico-profissionais para o profissional substituído.
- 1.20.4. Em no máximo até 5 (cinco) dias antes do término do **Período de Adaptação Operacional**, e durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prover profissionais devidamente habilitados, no seu quadro permanente, com as seguintes certificações expedidas pelos órgãos certificadores constantes da Tabela 6:

Número mínimo de especialistas COM CERTIFICAÇÃO entre os profissionais da CONTRATADA	
Certificação	Quantidade
PMP - Project Management Professional	1 (um)
ITIL – Manager ou Expert	1 (um)
ITIL – Foundation	2 (dois)
HDI SCTL (Support CenterTeam Lead)	2 (dois)
MCSA - Windows Server 2016 ou equivalente	2 (dois)
AZ-104 - Microsoft Azure Administrator	2 (dois)
AZ-304 - Microsoft Azure Architect Design	1 (um)
DP-300: Administering Relational Databases on Microsoft Azure	1 (um)
LPIC-3 - Linux Enterprise Mixed Environment	2 (dois)
<b>MD-100 - Windows 10</b>	<b>2 (dois)</b>
<b>MD-101 - Managing Modern Desktops</b>	<b>2 (dois)</b>
VCP - VMware Certified Professional	1 (um)

Tabela 6 – Quantidade de especialistas

1.20.5. Os profissionais PMP - Project Management Professional; ITIL – Manager ou Expert; ITIL – Foundation; HDI SCTL (Support CenterTeam Lead); MCSA - Windows Server 2016 ou equivalente; AZ-104 - Microsoft Azure Administrator; AZ-304 - Microsoft Azure Architect Design; DP-300: Administering Relational Databases on Microsoft Azure; LPIC-3 - Linux Enterprise Mixed Environment e VCP - VMware Certified Professional poderão ser compartilhados entre os contratos. Os demais profissionais deverão ser exclusivos para cada contrato.

1.20.6. Para efeito de comprovação da qualificação dos profissionais responsáveis pela execução dos serviços, não será permitida:

1.20.6.1. a apresentação de mais de 01 (uma) certificação para o mesmo profissional, exceto para MD-100 - Windows 10 e MD-101 - Managing Modern Desktops.

1.20.6.2. a apresentação de qualquer certificado de participação em cursos.

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

1.20.8. Pelo menos 01 (um) dos técnicos do 1º Nível deverão ter no mínimo, o Ensino Médio Completo de escolaridade, e comprovar experiência de, no mínimo, 1 (um) ano de trabalho em manutenção em sistemas operacionais (MS Windows) e em aplicativos de escritório (Microsoft Office).

1.20.9. Pelo menos 01 (um) dos técnicos do 2º Nível deverão ter no mínimo, Ensino Médio Completo na área de eletrônica, elétrica ou informática ou cursos profissionalizantes, e no mínimo, 2 (dois) anos de experiência em manutenção e restabelecimento de microcomputadores e manutenção em sistemas operacionais (MS Windows) e em aplicativos de escritório (Microsoft Office).

1.20.9.1. A CONTRATADA deverá alocar a quantidade de técnicos residentes para atendimento satisfatório do contrato.

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

1.20.10. Pelo menos 01 (um) dos técnicos do 3º Nível deverão ter no mínimo, Ensino Superior Completo na área de eletrônica, elétrica ou informática ou cursos tecnológicos equivalentes, e no mínimo, 3 (três) anos de experiência em manutenção e restabelecimento de servidores físicos e virtuais e administração de Data Center.

1.20.10.1. A CONTRATADA deverá alocar a quantidade de técnicos residentes para atendimento satisfatório do contrato, sendo obrigatoriamente 01 (um).

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

1.20.11. A equipe técnica que atuará no item 04 "SERVICOS DE CONSULTORIA EM AREA DE CIENCIA E TECNOLOGIA" do objeto desta contratação será acionada sob demanda e deverá ter o mesmo perfil profissional dos técnicos de 3º nível, conforme item 1.20.10.

1.20.12. Os supervisores do atendimento de 1º Nível e do 2º Nível deverão possuir certificação ITIL Foundation, certificação HDI SCTL (Support CenterTeam Lead), curso superior completo nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática e experiência comprovada de pelo menos, 3 (três) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica. Os profissionais designados para a supervisão de 1º e 2º Nível poderão estar localizados nas dependências da CONTRATADA e atuar remotamente, podendo inclusive serem compartilhados com outros contratos firmados pela CONTRATADA.

1.20.13. O Coordenador do Service Desk deverá possuir certificação ITIL Manager ou Expert, curso superior completo nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática e experiência comprovada de pelo menos, 4 (quatro) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica.

1.20.14. O Gerente do Projeto Service Desk deverá possuir certificação Profissional de Gerenciamento de Projetos PMP, curso superior completo nas áreas de informática ou curso superior em qualquer área com especialização nas áreas de informática e experiência comprovada de pelo menos, 4 (quatro) anos em área afim através de atestados de capacidade técnica.

1.20.14.1. Após o término do Período de Iniciação e o Período de Adaptação Operacional, mediante aceite prévio da CONTRATANTE, ficará a critério da CONTRATADA a manutenção do Gerente do Projeto na equipe.

1.20.15. 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.

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

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

1.20.18. 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: dados das requisições (identificação da demanda), horários, deslocamentos, pendências, custos, identificação dos técnicos.

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

1.20.20. 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.

1.20.21. 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 Fiscal 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.

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

- 1.20.23. A CONTRATANTE será responsável por fornecer mídias de instalação, imagem ou acesso a diretório e procedimentos que possibilitem a instalação/reinstalação dos softwares.
- 1.20.24. A CONTRATADA será responsável por realizar o backup dos dados do usuário sempre que houver a necessidade de formatação ou restauração da imagem.
- 1.20.24.1. No caso de perda de dados dos usuários, a CONTRATADA deverá realizar todos os procedimentos necessários para recuperar de forma integral esses dados.
- 1.20.24.2. 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.
- 1.20.25. Será função da CONTRATADA fazer a gestão das imagens e instalar as imagens correspondentes a cada estação de trabalho.
- 1.20.26. A retirada de equipamentos da unidade da CONTRATANTE pela CONTRATADA deverá ser precedida de autorização formal do DTI/FAPEMIG, constituindo obrigação da CONTRATADA tomar os devidos cuidados com a plaqueta de patrimônio, para que essa não seja extraviada
- 1.20.26.1. A autorização formal de retirada de equipamento será efetuada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.
- 1.20.26.2. A devolução do equipamento será formalizada e comprovada através de formulário emitido pela CONTRATADA e assinado por usuário da CONTRATANTE.
- 1.20.27. A CONTRATANTE deverá fornecer os números de séries e patrimônio dos equipamentos cobertos pelo contrato para que a CONTRATADA possa fazer o gerenciamento.
- 1.20.28. 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 da CONTRATANTE.
- 1.20.29. Nos processos de formatação, a CONTRATANTE poderá solicitar a CONTRATADA a utilização de ferramentas que impossibilitem a recuperação dos dados anteriores à formatação.
- 1.20.30. A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos, *softwares*, licenças e demais insumos e serviços necessários à sua operação.

#### 1.21. SOLUÇÃO INFORMATIZADA DE ATENDIMENTO:

- 1.21.1. A solução informatizada a ser utilizada pela CONTRATADA para gestão da Central de Serviços deverá prestar:
- Suporte aos Serviços de TIC – Service Desk;
  - Gerenciamento e Configuração de equipamentos de microinformática;
  - Descobrimto e Inventário de equipamentos de TIC;
  - Aplicação de Software e Repositório de Dados de Configuração (CMDB).
- 1.21.2. A Solução Informatizada deve ter implementados os seguintes processos contemplados nesse projeto:
- Incidente: IM = Incident Management
  - Problema: PM = Problem Management
  - Mudança: CHG = Change Management
  - Liberação: REL = Release & Deployment Management
  - Catálogo de Serviços: SCM = Service Catalog Management
  - Execução de Requisições: RF = Request Fulfillment
  - Conhecimento: KM = Knowledge Management
  - Configuração: SACM = Service Asset & Configuration Management
  - Níveis de Serviço: SLM = Service Level Management
- 1.21.3. 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
  - Requisição: RF = Request Fulfillment
  - Acordo de Níveis de Serviços: SLM = Service Level Management
  - Liberação: REL = Release & Deployment Management
  - Conhecimento: KM = Knowledge Management
  - Catálogo de Serviços: SCM = Service Catalog Management
  - Configuração: SACM = Service Asset & Configuration Management
- 1.21.3.1. A LICITANTE deverá comprovar que a Solução Informatizada proposta possui a certificação nos processos acima, e 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>
- 1.21.4. Os processos explicitados no item 1.21.3 deverão ser certificados por uma das duas certificadoras disponíveis. Não será permitido certificar parte dos processos em cada certificadora.
- 1.21.5. Os processos descritos no item 1.21.2 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.
- 1.21.6. 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.
- 1.21.7. 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.
- 1.21.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE e às empresas de serviços de TIC contratadas pela 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.
- 1.21.9. 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 7:

Disciplina	Nº de Usuários	Grupos de solução
Incidente	13	6
Problema		
Mudança		
Liberação		
Catálogo de Serviços	4	
Execução de Requisições		
Conhecimento		
Configuração		
Níveis de Serviços (SLM)		

Tabela 7 – Número de usuários e grupos de usuários estimados

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

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

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

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

1.21.13. Exigências mínimas da Solução Informatizada:

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

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

1.21.13.3. Divulgar um Catálogo de Serviços com todos os serviços disponibilizados pelo *Service Desk* e a abertura de chamados pelo usuário a partir desse catálogo (conforme Anexo III).

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

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

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

- a. Caso, na abertura do chamado, identifique-se que o IC não esteja cadastrado no CMDB, a Solução Informatizada deverá abrir uma requisição de mudança, de forma automática, solicitando o cadastro do IC. O chamado do usuário deverá ser atendido normalmente.
- b. A requisição de mudança gerada no item anterior deverá ser automaticamente associada ao chamado do usuário.
- c. O chamado principal 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 no 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.
- d. 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 envolvidos, no que diz respeito a chamados de ICs não cadastrados.

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

- a. Acompanhamento de todo o andamento do processo de atendimento de chamados técnicos e de requerimento de serviços;
- b. Disponibilizar monitoramento de todos os atendimentos abertos e caso os mesmos estejam fora do prazo do NMSE acordado, deve-se possibilitar gerar alarmes automáticos;
- c. Encerramento das ocorrências;
- d. Controle de horas válidas;
- e. Separação dos tempos de atendimento e solução por nível de atendimento;
- f. Controle dos feriados nacionais, municipais e horários de trabalho;
- g. Definições dos níveis de prioridade;
- h. Gerenciamento de tempo de resposta baseado nas definições de prioridades;
- i. Gerenciamento de tempo de solução baseado nas definições de categorias de incidentes;
- j. Acesso à base de conhecimentos de incidentes e problemas resolvidos;
- k. Controle de dependências para o andamento do chamado;
- l. Consultas personalizadas;
- m. Níveis diferentes para acesso ao sistema;
- n. Relatórios gerenciais;
- o. Controle de Níveis Mínimos de Serviço Exigidos;
- p. Interface web, acesso remoto e multiusuário.
- q. Congelamento do chamado aberto, quando for necessário a intervenção do 3º nível.

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

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

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

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

- 1.21.19. Disponibilizar e manter um histórico das alterações das informações relevantes, permitindo o registro de todos os incidentes e atividades usadas na resolução.
- 1.21.20. A Solução Informatizada deve permitir o tratamento dos chamados e a associação de níveis de prioridade, por meio da urgência e do impacto.
- 1.21.21. Permitir a abertura de um chamado isoladamente ou associado a um Incidente, Problema ou Mudança.
- 1.21.22. Disponibilizar as informações referentes aos chamados, assim que registradas, a fim de serem utilizadas para consultas, indicando os seus estados e histórico do atendimento.
- 1.21.23. Permitir a criação de grupos de atendimento distintos para atendimento aos chamados.
  - 1.21.23.1. Permitir o direcionamento e categorização automática dos chamados para os grupos específicos.
- 1.21.24. Permitir um rastreamento completo dos chamados, com informações históricas e atuais do atendimento.
- 1.21.25. Permitir acesso à base histórica de dados sem afetar o ambiente de produção dos chamados durante todo o período do contrato. A base replicada poderá ser utilizada para esse fim desde que não afete nem o ambiente de produção e nem o link de comunicação.
- 1.21.26. Prover um sistema de alarmes, que faça a notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução, de modo que os usuários possam acompanhar o estado dos seus chamados.
- 1.21.27. Permitir o anexo de arquivos aos chamados.
- 1.21.28. Permitir o agendamento de lembretes com notificação por e-mail ou na tela inicial da Solução (mural de informações).
- 1.21.29. Permitir o cadastramento de pessoas na organização, além de disponibilizar o registro de diversas informações, como: nome, informações de contato (telefone, e-mail, endereço), localização, estado (status) e matrícula do funcionário.
- 1.21.30. Permitir a criação de regras de negócios (*workflow*) por meio de um facilitador (*wizard*) e também por processo manual.
- 1.21.31. Permitir o gerenciamento do *Service Desk* por meio de um ponto focal de controle.
  - 1.21.31.1. Permitir a gestão de todos os chamados agrupados, por local, por setor ou por status (aberto, em atendimento, encerrado, etc.) através de um único acesso (*login* único).
- 1.21.32. Possibilitar o acesso por usuários internos e externos em uma console Web para abertura e acompanhamento de incidentes, requisições de serviços ou pesquisas na base de conhecimento.
  - 1.21.32.1. Deverá ser oferecida a possibilidade de autoatendimento logo que o usuário abrir um incidente. O autoatendimento deve prover soluções de contorno, acesso a base de conhecimento (de acordo com o tipo do incidente), telas de perguntas e respostas (possíveis erros e suas possíveis soluções).
- 1.21.33. Possibilitar aos usuários o acompanhamento de mudanças através de console Web.
- 1.21.34. Possibilitar a notificação de crises, ou mudança, aos usuários no momento do *login* na Solução Informatizada utilizando um quadro de avisos.
- 1.21.35. Permitir a definição e monitoramento de valores limites (*thresholds*) dos serviços entregues, de acordo com os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.
- 1.21.36. Disponibilizar um processo simplificado para escalar e elevar a prioridade dos chamados.
- 1.21.37. Notificar de maneira automática a elevação da prioridade.
- 1.21.38. Notificar os níveis superiores de gestão de maneira automática caso um chamado se aproxime dos valores-limite (*thresholds*) pré-definidos.
- 1.21.39. Permitir o armazenamento de qualquer documento relevante a incidentes, problemas, mudanças e demandas de serviço.
- 1.21.40. Permitir a automação das atividades do *Service Desk* baseado em regras de negócio para gerenciar os processos necessários, assim como: enviar notificações via e-mail; criar outro registro; atualizar campos; e adicionar detalhes de Incidentes.
- 1.21.41. Disponibilizar um mecanismo para pesquisa de satisfação.
- 1.21.42. Permitir a criação de alertas, de acordo com regras pré-estabelecidas.
- 1.21.43. Permitir a administração das ocorrências de acordo com os seguintes critérios: ocorrências em atraso; ocorrências fechadas; por departamento; por nível de atendimento; e por chamada externa a fornecedores e contratados e outras que a CONTRATANTE vier a definir.
- 1.21.44. Prover suporte para distinção entre incidente, problema e erro conhecido.
- 1.21.45. Realizar consultas e relatórios gerenciais e estatísticos, bem como prover indicadores de desempenho de todos os chamados e, ainda, consultas e relatórios - por unidade - dos equipamentos cadastrados.
  - 1.21.45.1. O formato dos relatórios a ser gerado pela Solução Informatizada deverá ser para documento padrão de mercado (PDF, CSV, XML, XLS, dentre outros), a ser discutido antes de sua implementação, com o Fiscal do Contrato.
  - 1.21.45.2. Os indicadores e relatórios deverão permitir o filtro de periodicidades, fornecedores, medição de resultados, categorização do catálogo de serviços, dentre outros.
- 1.21.46. Além dos relatórios e indicadores de desempenho solicitados neste Termo de Referência, novos itens podem ser adicionados aos relatórios e indicadores, desde que previamente acordado.
- 1.21.47. Integração da Solução Informatizada:
  - 1.21.47.1. A CONTRATADA será responsável pela integração de cada módulo da solução.
  - 1.21.47.2. Os módulos da solução (*Service Desk*, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos, gerenciamento de liberações, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de configurações, gerenciamento de requisições, catálogo de serviços, conhecimento) deverão ser integrados nativamente através do CMDB e sem necessidade de customização.
- 1.21.48. Disponibilização para fornecedores:
  - 1.21.48.1. A Solução Informatizada deverá prover meios para que chamados destinados a fornecedores diversos possam ser devidamente entregues e acompanhados em todo o ciclo de vida do chamado.
  - 1.21.48.2. O sistema deverá ser capaz de controlar todos os diferentes SLAs dos diversos fornecedores bem como fazer a escalação horizontal e vertical dos chamados que estiverem com o prazo próximo de vencer e vencidos.
  - 1.21.48.3. Deverá gerar relatórios gerenciais de volumes de atendimentos e tipos, dentro e fora do prazo e também gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

## 1.22. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

### 1.22.1. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO:

- 1.22.1.1. A comunicação formal deverá ser feita preferencialmente por Ofício, ou quando o caso requeira maior celeridade poderá ser feita por e-mail para os representantes legais e/ou Preposto, desde que utilizada a confirmação de recebimento e/ou leitura.
- 1.22.1.2. O encaminhamento de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio da Solução Informatizada de ITSM, conforme Catálogo de Serviços cadastrados.

1.22.1.3. Para prover maior fluidez na comunicação entre as equipes técnicas, os profissionais da CONTRATADA habilitados nas torres de serviços também deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema de mensagem instantânea e telefone. Neste caso, sempre que possível, o Preposto, supervisores e o Coordenador do Service Desk deverão estar copiados para acompanhamento das solicitações/demandas.

1.22.1.4. Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que o DTI/FAPEMIG venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o Preposto, supervisores e o Coordenador do Service Desk. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal (8h as 18h).

1.22.1.5. As comunicações nestes casos não irão caracterizar subordinação.

#### 1.22.2. FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO:

1.22.2.1. A execução do contrato será acompanhada de forma presencial, por meio de inspeções contínuas e avaliação dos serviços, conforme metodologia de avaliação descrita neste TERMO DE REFERÊNCIA.

1.22.2.2. Os NMSE – Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – serão o principal mecanismo de aferição dos resultados obtidos. Os indicadores serão acompanhados pelo DTI/FAPEMIG por meio de relatórios mensais, além de, a qualquer tempo, consultas à Solução Automatizada de ITSM.

1.22.2.3. Os processos de gestão de serviços de TIC definidos pelo DTI/FAPEMIG deverão ser estritamente seguidos pela CONTRATADA. A sua correta execução será acompanhada pelo DTI/FAPEMIG através de relatórios gerenciais contendo indicadores e evidências.

1.22.2.4. A execução técnica dos serviços deverá estar aderente às melhores práticas definidas pelo fabricante dos produtos, às boas práticas consagradas para atividades de TIC, além de estar aderente às diretrizes, normas e procedimentos definidos pelo DTI/FAPEMIG. A adequada execução técnica dos trabalhos será acompanhada pelo DTI/FAPEMIG a seu critério, que eventualmente poderá realizar procedimentos de inspeção.

1.22.2.5. Na verificação de desvios técnicos na execução dos serviços o DTI/FAPEMIG deverá registrar na Solução Informatizada de ITSM uma não conformidade técnica, que deverá ser tratada pela CONTRATADA. No caso de se demonstrar indevido a não conformidade técnica apontada pelo DTI/FAPEMIG, a CONTRATADA deverá registrar as justificativas na Solução Automatizada de ITSM.

1.22.2.6. Cabe à CONTRATANTE manter profissionais capacitados para gerir e fiscalizar tecnicamente a prestação dos serviços.

#### 1.22.3. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO:

1.22.3.1. Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo manter todo o ambiente de TIC deste órgão em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da FAPEMIG, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

- a. Realizar atendimento remoto;
- b. Realizar atendimento presencial;
- c. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da CONTRANTE sobre sua responsabilidade;
- d. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
- e. Realizar o levantamento e documentar os serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRANTE, bem como propor e implantar novos serviços;
- f. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;
- g. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRANTE sob sua responsabilidade;
- h. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRANTE sob sua responsabilidade;
- i. Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRANTE sob sua responsabilidade.

1.22.3.2. O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

1.22.3.3. A avaliação dos serviços prestados será feita por meio de indicadores que refletem o atendimento de prazos, a disponibilidade dos serviços de TIC e indicadores técnicos e de gestão de serviços de TIC.

1.22.3.4. Os indicadores de Nível de Serviço a serem considerados são os seguintes:

INDICADOR	META	META DURANTE O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL																								
<p><b>ITC – Início de Atendimento do Chamado</b></p> <p>Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e o efetivo início do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridade</th> <th>SLA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>20 min</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>40 min</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1 hora</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2 horas</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4 horas</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para cada nível de prioridade, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima.</p>	Prioridade	SLA	1	20 min	2	40 min	3	1 hora	4	2 horas	5	4 horas	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Prioridade</th> <th>SLA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>20 min</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>40 min</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1 hora</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2 horas</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>4 horas</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para cada nível de prioridade, 70% (setenta por cento) dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido acima</p>	Prioridade	SLA	1	20 min	2	40 min	3	1 hora	4	2 horas	5	4 horas
Prioridade	SLA																									
1	20 min																									
2	40 min																									
3	1 hora																									
4	2 horas																									
5	4 horas																									
Prioridade	SLA																									
1	20 min																									
2	40 min																									
3	1 hora																									
4	2 horas																									
5	4 horas																									
<p><b>PRC – Prazo de Resolução do Chamado</b></p> <p>Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e a efetiva conclusão do tratamento do chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.</p>	<p>Meta: 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.</p>	<p>Meta: 70% (setenta por cento) dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.</p>																								
<p><b>IRC – Índice de Reabertura de Chamado</b></p> <p>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que foram reabertos por solicitação do usuário, quando o seu chamado não foi devidamente atendido.</p>	<p>Meta: 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.</p>	<p>Meta: 70% (setenta por cento) dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.</p>																								

<p><b>ISU – Índice de Satisfação dos Usuários</b></p> <p>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima.</p> <p>* Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM, NÃO-ATENDIDO</p>	<p>Meta: 98% (noventa e oito por cento) dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.</p>	<p>O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.</p>
<p><b>IEC – Índice de Estoque de Chamado</b></p> <p>Descrição: Corresponde ao quantitativo de chamados que tiveram tempo total de resolução superior a 40 (quarenta) horas (5 (cinco) dias úteis considerando o horário de atendimento), ou que descumpriram esse prazo e ainda não foram resolvidos no fechamento de cada mês.</p>	<p>Meta: todos os chamados resolvidos dentro do Prazo específico conforme indicador PRC.</p>	<p>O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.</p>
<p><b>VBC – Vinculação na Base de Conhecimento</b></p> <p>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com base em conhecimento previamente registrado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento do conhecimento</p>	<p>Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente a item da base de conhecimento.</p>	<p>O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.</p>
<p><b>VBDGC – Vinculação na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração</b></p> <p>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados tratados com a devida vinculação ao item de configuração afetado. O objetivo desse item é monitorar a adequada execução do processo de gerenciamento de configuração.</p>	<p>Meta: 95% dos chamados vinculados adequadamente ao item de configuração afetado.</p>	<p>O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.</p>
<p><b>DSTI – Disponibilidade de Serviço de TI</b></p> <p>Descrição: Demonstra a boa operação dos serviços e soluções de TIC estando estes disponíveis e em boas condições de utilização para os usuários internos e externos dos serviços de TIC da FAPEMIG. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário. Para cálculo da disponibilidade será considerada a operação 24x7 ou 8x5, conforme necessidade do serviço ou aplicação.</p>	<p>Serviços CRÍTICOS ≥ 99% (noventa e nove por cento)</p> <p>Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 98% (noventa e oito por cento)</p>	<p>Serviços CRÍTICOS ≥ 98% (noventa e oito por cento)</p> <p>Serviços NÃO-CRÍTICOS ≥ 97% (noventa e sete)</p>
<p><b>INCT – Índice de Não Conformidade Técnica</b></p> <p>Descrição: Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas, normas e diretrizes definidas pela Fapemig.</p>	<p>Não conformidades identificadas ≤ 5 (cinco)</p>	<p>O indicador será apurado e acompanhado, porém não ensejará glosa no período de adaptação operacional.</p>

Tabela 8 – Níveis Mínimo de Serviços Exigidos (NMSE)

1.22.3.5. Também serão alvos de avaliação da execução dos serviços a entrega de relatório, documentos e o cumprimento de etapas importantes. As previsões de aplicação de glosa estão previstas na Tabela a seguir:

Situação	Glosa
Deixar de apresentar mensalmente o Relatório Operacional de alguma torre de serviços, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada relatório não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar mensalmente algum dos Relatórios Gerenciais, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada relatório não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar o Documento de Recuperação de Serviços ou Solução de TIC. Também	1% (um por cento) sobre faturamento mensal,

se aplica no caso de recusa do documento pela equipe de fiscalização.	para cada relatório não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar no prazo definido neste termo de referência, a estabilização de algum serviço ou solução de TIC, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada relatório não entregue ou recusado.
Deixar de executar ou implementar qualquer dos itens previstos para fase de implantação e adaptação operacional.	10% (dez por cento) sobre faturamento mensal, para cada elemento que não foi cumprido. Esta glosa se aplica mensalmente até que a entrega seja concluída.

Tabela 9 – Previsão de glosa para descumprimento de entregas

1.22.3.6. As situações de glosa previstas na Tabela acima, se passível de correções, poderão ser feitas no prazo de 60 (sessenta) dias a contar do prazo de entrega original. Em caso de correção da entrega no prazo, e aceita pela equipe de fiscalização, a CONTRATADA fará jus a reaver 70% (setenta por cento) do valor da glosa.

1.22.3.7. Todas as glosas previstas e somadas não poderão ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal.

1.22.3.8. A aplicação das glosas, poderá ser feita de forma cumulativa com outras sanções conforme cada caso.

1.22.3.9. A CONTRATADA deverá configurar a extração automatizada de relatórios de indicadores previstos, obtidos a partir da Solução Automatizada de ITSM, ou outras que venham a ser adotadas.

1.22.3.10. Os mecanismos de extração automatizada de relatórios de indicadores deverão estar disponíveis para que o DTI/FAPEMIG possa consultar os indicadores a qualquer tempo.

1.22.3.11. Os NMSE descritos na Tabela 8 estão detalhados no ANEXO IV. Os níveis de serviços estabelecidos poderão ser revisados sempre que houver necessidade, em função do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a impropriedade da meta imposta.

1.22.3.12. Os NMSE serão avaliados mensalmente, no processo de fiscalização do contrato, conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato (Tabela 11).

#### 1.22.4. CONDIÇÕES DE ACEITE:

1.22.4.1. Para os serviços de caráter continuado (itens 1.1.1.1 a 1.1.1.3.), o aceite se dará de forma provisória (TRP) e definitiva (TRD), conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato (Tabela 11).

1.22.4.2. Os trabalhos poderão ser acompanhados e auditados por profissionais da CONTRATANTE, que se certificarão do atendimento dos objetivos definidos e a conformidade com as normas e melhores práticas pertinentes.

1.22.4.3. A entrega do serviço, pela CONTRATADA, e o recebimento, pela CONTRATANTE, não implica em sua aceitação.

1.22.4.4. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade pelas atividades técnicas executadas, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do Contrato, dentro dos limites estabelecidos em Lei.

1.22.4.5. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo a uma nova verificação as entregas ou atividades impugnadas.

#### 1.22.5. CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE:

1.22.5.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à quebra de sigilo sobre quaisquer dados e informações, no todo ou em parte, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

1.22.5.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, como dados trafegados, bases de dados, etc., ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a integridade dos dados, códigos e informações durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução contratual.

1.22.5.3. No ato da assinatura do contrato, o representante da CONTRATADA deverá assinar o TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE.

1.22.5.4. Também deverão assinar o TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE, o Preposto da CONTRATADA e cada um dos profissionais técnicos que venham desenvolver alguma atividade pertinente ao contrato.

#### 1.23. MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

1.23.1. Não há previsão de disponibilização ou fornecimento de materiais para esta contratação.

1.23.2. Para o suporte de computadores, ou qualquer outro elemento de TIC, quando demandar a substituição de peças, estas serão providenciadas pela CONTRATANTE, por meio de processo de aquisição específico, ou ainda por meio de fornecedores Terceiros com os quais a CONTRATANTE tenha contrato de suporte.

1.23.3. Para os equipamentos de TIC que possua contrato de suporte com Terceiros, caberá a CONTRATADA a responsabilidade por acionar o suporte técnico, e fazer o acompanhamento do chamado até sua resolução, conforme orientações do Fiscal do Contrato em questão.

1.23.4. A FAPEMIG irá dispor dos recursos materiais informados na Tabela 10, para utilização da CONTRATADA em razão da execução dos serviços.

1.23.5.

Localidade	Quantidades			
	Posições de Trabalho	Cadeiras	Computadores	Telefones
Belo Horizonte/MG	5	5	5	5

Tabela 10 – Recursos materiais disponíveis

1.23.6. A disponibilização de número adicional dos itens relacionados estará sujeita a disponibilidade, oportunidade e conveniência da FAPEMIG, não podendo esse ser motivo para a CONTRATADA alegar restrições de acesso, impossibilidade de execução dos serviços, ou qualquer outro que venha a interferir na execução dos serviços.

1.23.7. A CONTRATADA poderá dispor, a suas custas, de maior quantidade dos recursos listados na Tabela 10, às suas custas, se previamente aprovado pelo Fiscal do Contrato.

1.23.8. A CONTRATADA deverá dispor, às suas custas, de recursos materiais adicionais para a efetiva execução dos serviços, tais como ferramentas em geral, chaves de fenda, alicates, crimpador, multímetro, aspirador de pó, testador de cabos, pincel, entre outros.

1.23.9. A CONTRATADA não poderá efetuar às suas custas a substituição ou upgrades de componentes de hardware dos computadores, notebooks ou qualquer outro periférico, bem como para qualquer outro equipamento de TIC. Nesses casos, deverá ser acionado o contrato de suporte ou manutenção do ativo de TIC em questão, ou ainda a CONTRATANTE providenciará por seus meios a aquisição dos componentes necessários.

1.23.10. A utilização dos telefones disponibilizados para a CONTRATADA será de inteira responsabilidade desta, na figura do Preposto indicado que fará a seu critério o controle do uso dos telefones. Em caso de utilização para qualquer fim que não seja diretamente relacionado aos serviços dessa contratação, ou

até mesmo no uso inadequado para fins da execução dos serviços aqui descritos, a CONTRATADA deverá arcar com os custos desses usos. Nesse caso será emitida DAE que deverá ser paga pela CONTRATADA.

1.23.11. A CONTRATADA deverá evitar a impressão de documentos, análises, relatórios e outros, salvo a pedido de servidor da CONTRATANTE, devendo dar preferência ao trâmite destes documentos via meio eletrônico.

1.23.12. As impressões imputadas à CONTRATADA feitas em equipamento da CONTRATANTE ou por meio de serviço de impressão contratado por esta, poderão ser cobradas da CONTRATADA, ainda que o trabalho impresso esteja diretamente relacionado ao serviço previsto neste Termo de Referência, ou seja de interesse da FAPEMIG. Nesse caso será emitida DAE que deverá ser paga pela CONTRATADA.

## 2. DO LOTE ÚNICO:

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

A presente licitação trata da contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de Infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da FAPEMIG, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Não obstante o serviço a ser contratado ser composto por 4 (quatro) itens, ele é indivisível por se tratar de um único serviço que, tecnicamente, se revela a solução necessária a fim de possibilitar a sinergia entre as diferentes equipes que irão atuar no atendimento das atividades a serem desenvolvidas na execução do contrato.

Sendo assim, a opção então é pelo não parcelamento da solução. Ou seja, entende-se mais vantajoso para o cenário do DTI/FAPEMIG nos aspectos das vantagens técnica e econômica o não parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto. A contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diferentes níveis de serviços, que naturalmente deveriam trabalhar em prol de entregar o mesmo resultado.

Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Também o Acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Ademais a opção pela contratação conjunta, e não fracionada, dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. É o que diz a lei:

“Art. 23. (...)

§ 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala.”

Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

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

A participação na presente licitação é aberta a todos licitantes, uma vez que o valor orçado pela Administração excede o limite que garante exclusividade às licitantes enquadradas como ME e EPP, exposto no Art. 48, inciso I, da LC 123/2006 c/c art. 8º do Decreto Estadual nº 47.437/2018.

## 3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

Considerando a infraestrutura de TIC instalada na FAPEMIG, a demanda de serviços relacionados ao suporte técnico aos usuários, manutenção em sistemas e serviços corporativos na modalidade remota e presencial, e a impossibilidade de renovação do contrato nº 2240/2017, faz-se necessária a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Service Desk.

Esta contratação fundamenta-se na essencialidade dos serviços visando a disponibilidade contínua de acesso aos sistemas internos e externos, suporte técnico aos usuários, assistência técnica remota e in-loco a todo parque computacional e em ambientes de telecomunicações, minimizando falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos disponíveis.

Dentre outras, destacamos as seguintes vantagens e benefícios da contratação:

- a Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu *core business*;
- larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
- maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
- alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

Ademais, a FAPEMIG não dispõe de força de trabalho para a prestação dos serviços objeto desta licitação em seu quadro de pessoal. Portanto, justifica-se a contratação dos mesmos, haja visto que os resultados esperados impactam positivamente no cumprimento da missão institucional, e a sua interrupção poderá comprometer a produtividade e o fluxo dos trabalhos executados de maneira imensurável.

### 3.1. JUSTIFICATIVA DO PRAZO DE DURAÇÃO DO CONTRATO:

O prazo de duração do contrato a ser firmado oriundo deste Termo de Referência, estipulado em 30 (trinta) meses, faz-se necessário e justifica-se pelas seguintes condições:

A implementação de uma Central de Serviços conforme as especificações no Termo de Referência exige investimentos consideráveis a serem feitos pela futura CONTRATADA, de tal forma que quanto maior a duração do contrato, maior será o prazo para a diluição desses investimentos, o que se reflete em um custo mensal menor para a CONTRATANTE.

Desta forma, visando-se o interesse da Administração Pública na obtenção da proposta mais vantajosa, optou-se pela adoção de prazo contratual de 30 (trinta) meses.

## 4. JUSTIFICATIVA DA MODALIDADE:

Optou-se pela modalidade de Pregão Eletrônico considerando que este é aplicado para aquisições de bens e serviços comuns pelo menor preço.

O Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, que regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão, estabelece:

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

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

(....)

Sobre a caracterização do objeto como sendo bem comum, o mesmo diploma legal considera bens e serviços comuns aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos no objeto do edital, por meio de especificações usuais praticadas no mercado. Sendo assim, uma vez que as especificações do objeto deste Termo de Referência são usuais no mercado e os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente especificados.

## 5. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS:

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

Será vedada a participação de empresas reunidas em consórcio, pois a aceitação de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da Administração contratante, conforme art. 33, *caput*, da Lei nº 8.666/1993. Ademais, a experiência prática demonstra que as licitações que permitem esse tipo de participação são aquelas que envolvem serviços de grande vulto e/ou de alta complexidade técnica, o que não corresponde ao caso desta contratação. Salienta-se que, embora este tipo de contratação exija uma gama de conhecimentos técnicos e especializados, é um serviço comum e amplamente contratado por todos os órgãos/entidades da Administração Pública, mitigando, assim, a complexidade técnica da prestação dos serviços. Ademais, observou-se que nenhuma das contratações analisadas de serviços de Service Desk há permissão de consórcio, refletindo a forma isolada como as empresas atuam no setor, repercutindo numa maior disputa do certame.

## 6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

6.1. Para o Lote Único: Atestado(s) comprobatório(s) da capacidade técnica da Licitante para prestação dos serviços ofertados, atendendo ao quantitativo mínimo de 50% (cinquenta por cento) das quantidades apresentadas no item 1.1 do presente Termo de Referência. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar:

### 6.1.1. A execução de serviços especializados de suporte remoto e presencial (1º e 2º nível), 3º Nível com configuração mínima de:

6.1.1.1. Suporte e atendimento remoto e local a, no mínimo, 125 (cento e vinte e cinco) usuários de TIC, cadastrados em uma única rede corporativa;

6.1.1.2. Suporte remoto e local a, no mínimo, 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows na versão 10 ou superior (superior poderá ser qualquer das atualizações que a versão 10 tenha recebido) cadastrados em uma única rede corporativa;

6.1.1.3. Implementação e execução de, no mínimo, 4 (quatro) processos baseados nas disciplinas do ITIL v3 ou superior, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM).

6.1.1.4. Atendimento de, no mínimo, 600 (seiscentos) chamados em um período de 12 (doze) meses;

### 6.1.2. A execução de serviços de suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:

6.1.2.1. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft;

6.1.2.2. Instalação, operação e supervisão de, no mínimo a 30 (trinta) servidores de processamento, físicos ou virtuais, em plataforma *enterprise*, bem como sua sustentação a serviços e aplicações, nas plataformas Microsoft Windows Server e Linux;

6.1.2.3. Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização;

6.1.2.4. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de ambiente de virtualização de servidores baseados na solução VMware;

6.1.2.5. Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory 2016 ou posterior com, no mínimo, o seguinte produto e tecnologia: Microsoft 365, Exchange ou similares;

6.1.2.6. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de Sistemas de gerenciamento de Banco de Dados de, no mínimo, 2 (duas) das seguintes plataformas: Microsoft SQL Server 2012 ou superior, MySQL;

6.1.3. Para atendimento do quantitativo indicado acima, é admitido o somatório de atestados, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

6.1.4. A exigência de qualificação técnica se faz necessária para a satisfatória execução do objeto, haja vista a necessidade de verificar a aptidão dos profissionais que atuarão na FAPEMIG e baseia-se na necessidade de garantir a contratação de empresa com capacidade operacional e gerencial para execução dos serviços listados nos itens 6.1.1 e 6.1.2, que são os serviços mais relevantes a serem executados durante o contrato.

## 7. CRITÉRIOS DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:

7.1. A proposta deverá indicar, obrigatoriamente, a Solução Informatizada de ITSM ofertada.

7.2. Junto com a documentação da proposta a licitante deverá apresentar os seguintes documentos:

7.2.1. ANEXO VIII - Modelo da Proposta, incluindo o ANEXO IX - Planilha de custos e formação de preços simplificada, para os profissionais presenciais de atendimento e suporte local;

7.2.2. ANEXO XVI - Termo de Compromisso de Atualização Profissional da Equipe;

7.2.3. ANEXO V - Termo de Vistoria Técnica; ou ANEXO X - Declaração de Responsabilidade da Não Realização da Vistoria.

7.2.4. Declaração da licitante de que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que houver atualização tecnológica no parque computacional da FAPEMIG, conforme modelo, ANEXO XVI do edital.

7.3. Exequibilidade da Proposta:

7.3.1. A licitante deverá apresentar a proposta de preços, conforme modelo do ANEXO VIII e ANEXO IX.

7.3.2. Na demonstração de custos, em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:

7.3.2.1. Identificar o salário estimado a ser pago e o quantitativo de profissionais necessário, segundo sua estimativa, para os serviços a serem assumidos dos profissionais que prestarão os serviços.

7.3.2.2. Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, seja por acordo sindical, ou qualquer outro meio documental legalmente válido que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida.

7.3.2.3. É de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.

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

8.1.1. Não será exigida a apresentação de prova de conceito.

**9. DA EXECUÇÃO DO OBJETO:****9.1. PRAZO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:**

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

- 9.1.1.1. Início das atividades: em conformidade com o disposto na Tabela 11 – Cronograma de eventos relevantes para o Contrato;
- 9.1.1.2. Periodicidade: contínua

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

9.2.1. Os serviços serão prestados para todo o ambiente tecnológico da FAPEMIG, localizado no seguinte endereço: Avenida José Cândido da Silveira, nº 1500, Bairro Horto Florestal, Belo Horizonte/MG, CEP: 31035-536.

9.2.2. Os serviços deverão ser executados, de acordo com a definição de cada perfil, em horário de funcionamento da Fundação, compreendido de 8h às 18h de segunda a sexta-feira.

9.2.3. Os serviços devem considerar os dias e horários de prestação de serviço especificados na Tabela 12.

Serviço	Horário
Atendimento Remoto (Service Desk)	7h às 19h, em dias úteis
Atendimento Presencial (Service Desk)	8h às 18h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Atividade rotineira	8h às 18h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Tratamento de incidentes	24 (vinte e quatro) horas, todos os dias, inclusive sábados, domingos e feriados

Tabela 12 – Dias e Horários de prestação de serviços

9.2.4. A Contratada poderá realizar serviços local ou remotamente, em especial aqueles rotineiros e/ou emergenciais para o restabelecimento dos serviços da FAPEMIG, desde que sejam atendidas as determinações da Política de Segurança da Informação da FAPEMIG e demais normativos relacionados. Se tais serviços forem executados remotamente, o acesso deverá ser provido por mecanismo de rede segura com autenticação de duplo fator ou *token* de certificação digital.

9.2.5. Para viabilizar a execução remota dos serviços por meio de mecanismo de rede segura a CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, deverá implementar tais mecanismos, na forma de projeto de TIC, sob a supervisão da equipe técnica da CONTRATANTE.

9.2.6. Somente após a implementação e aceite formal da equipe de fiscalização, poderá a CONTRATADA dispor do mecanismo de rede segura para execução de trabalhos técnicos.

9.2.7. Para os serviços remotos de atendimento de 1º nível (Service Desk) não se faz necessário a utilização do mecanismo de rede segura citado anteriormente. Para esses serviços deverão ser disponibilizados link dedicados de comunicação de dados, que não terão custo a mais para a CONTRATANTE.

9.2.8. Em caso de mudança de endereço das instalações da FAPEMIG, a CONTRATADA deverá ser notificada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para readaptação dos serviços, de tal modo que não haja descontinuidade do serviço no endereço anterior ou no novo. Nesses casos não haverá novo período de adaptação operacional.

**9.3. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:**

9.3.1. Após o fim do ciclo mensal de prestação de serviços a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual, conforme prazo estabelecido na Tabela 11 (Cronograma de eventos relevantes para o contrato).

9.3.2. A documentação mensal deverá contemplar pelo menos:

- Relatório de Indicadores: relatório detalhado de cálculo dos indicadores de NMSE;
- Relatórios Operacionais: relatório operacional elaborado por cada torre de serviços que demonstrem pelo menos, a saúde dos ambientes, soluções e serviços de TIC, análise de desempenho, as ações proativas e preventivas realizadas, a observância de padrões e diretrizes definidos pelo DTI/FAPEMIG, estatísticas de uso dos recursos e de acessos, resumo de incidentes e problemas, e se houver, propostas de melhorias;
- Relatórios Gerenciais: relatório gerencial da execução dos serviços que faça uma análise sobre os indicadores de NMSE, que apresente a apuração e comentários quanto a execução dos processos ITIL implementados. Deve incluir também a relação das demandas de serviços específicas, concluídas neste ciclo mensal, ou que estiverem em andamento, e também as que estão planejadas para início futuro, incluindo comentários sobre o andamento e indicando dificuldades enfrentadas e riscos observados;
- Relatórios Técnicos de Serviços: são as documentações produzidas pela CONTRATADA em razão da conclusão de cada Demanda de Serviço Específica;
- TRD de Demanda de Serviços Específicas: são os Termo de Recebimento Definitivo emitidos individualmente para cada Demanda de Serviço Específica. Devem ser entregues, ou relacionados, os TRD emitidos no ciclo mensal em análise;
- Prévia do faturamento: documento sugestivo com detalhamento dos valores a serem faturados em razão da prestação dos serviços, considerando inclusive a aplicações de glosas previstas;
- Documentos acessórios para a fiscalização: relação de profissionais habilitados que demonstre a manutenção dos perfis profissionais solicitados. E outras documentações que se fizerem necessárias.

9.3.3. O recebimento provisório será realizado pelo Fiscal do Contrato após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

9.3.3.1. A CONTRATANTE poderá realizar inspeção por amostragem, ou de forma minuciosa, dos serviços executados, podendo recorrer a profissionais técnicos competentes e contratados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

9.3.3.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o Fiscal do Contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA.

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

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

9.3.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, o Fiscal do Contrato deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições.

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

9.3.4.2. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

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

9.3.5. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Fiscal do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

9.3.5.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.3.5.3. Comunicar a CONTRATADA para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pelo fiscal, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), ou instrumento substituto.

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

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

9.3.8. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços.

#### 9.4. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:

9.4.1. Considerando tudo estabelecido neste Termo de Referência em especial os itens 1.8 e 1.9, o cronograma de eventos esboçado na Tabela 11 irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Evento	Descrição	Prazo	Responsável	Recorrência
A	Assinatura do contrato	-	FAPEMIG/ CONTRATADA	Não
B	Início da vigência do contrato	-	FAPEMIG/CONTRATADA	Não
C	Reunião Inicial (IN nº 01/2019 da SGD/ME)	Até 5 (cinco) dias após início da vigência contrato (B).	Gestor do Contrato - FAPEMIG	Não
D	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TIC	Até 10 (dez) dias após início da vigência contrato (B).	CONTRATADA	Não
E	Inicialização da execução do contrato	Até 30 (trinta) dias corridos após início da vigência do contrato (B).	CONTRATADA	Não
F	Período de Adaptação Operacional	Último dia útil do 4º (quarto) mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
G	Revisão e ajustes na Solução Informatizada de ITSM	Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
H	Revisão, ajuste e implantação inicial dos processos ITIL elencados	Último dia útil do 4º (quarto) mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
I	Estabilização das soluções e serviços de TIC	Último dia útil do 4º (quarto) mês após início da execução do contrato (E).	CONTRATADA	Não
J	Apresentação de documentos para fiscalização: <ul style="list-style-type: none"> <li>Relatórios de Indicadores;</li> <li>Entrega dos Relatórios Operacionais;</li> <li>Entrega dos Relatórios Gerenciais;</li> <li>Documentos acessórios para a fiscalização;</li> <li>Prévia do faturamento.</li> </ul>	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente.	CONTRATADA	Mensal
K	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 10 (dez) dias após a apresentação dos documentos para fiscalização (J).	Fiscal do Contrato - FAPEMIG	Mensal
L	Revisão e análise, pelo Fiscal do Contrato, de todos os insumos apresentados pela contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMSE, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento.  O término deste evento é caracterizado pela emissão de Nota Técnica consolidada das informações acima, e contendo indicações de defeitos e sugestões de ajustes e melhorias para a prestação dos serviços.  Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério do Fiscal do Contrato, ensejar novo prazo.	Até 10 (dez) dias após a emissão do TRP (K).	Fiscal do Contrato - FAPEMIG	Mensal

M	Contestação da CONTRATADA quanto ao resultado do processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Fiscal do Contrato.  O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pelo Fiscal do Contrato.	Até 5 (cinco) dias após recebimento do resultado da fiscalização (L).	CONTRATADA / FAPEMIG	Mensal
N	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD).	Até 10 (dez) dias após a conclusão do ciclo de revisão/contestação dos documentos apresentados para fiscalização (M).	Fiscal do Contrato - FAPEMIG	Mensal
O	Emissão e apresentação da Nota Fiscal.	Até 3 (três) dias após a emissão do TRD (N).	CONTRATADA	Mensal
P	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento.	Até 3 (três) dias após a apresentação da Nota Fiscal (O).	Fiscal do Contrato - FAPEMIG	Mensal

Tabela 11 – Cronograma de eventos relevantes para o Contrato

**9.5. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:**

9.5.1. Não se aplica.

**10. DO PAGAMENTO:**

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

**11. DO CONTRATO:**

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

11.2. O contrato tem vigência por 30 (trinta) meses, a partir da publicação de seu extrato no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, podendo ser prorrogado por idêntico período até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, mediante celebração de termos aditivos, conforme dispõe o art. 57, II da lei n.º 8.666/93.

11.2.1. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, observado o interregno mínimo de 12 meses, contados da apresentação da proposta, conforme disposto na Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 8.898/ 2013 e nos arts. 40, XI, e 55, III, da Lei nº 8.666/93, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

12.1.1. A gestão e fiscalização do contrato ficará a cargo do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, tendo como responsável o Chefe do Departamento ou servidor determinado por meio de termo de designação.

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

12.3. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecuções ou desconformidades havidas na execução do objeto, aí incluídas imperfeições de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

12.4. O CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, o objeto da contratação, caso o mesmo afaste-se das especificações do Edital, seus anexos e da proposta da CONTRATADA.

12.5. Constatada a ocorrência de descumprimento total ou parcial de contrato, que possibilite a aplicação das sanções previstas neste instrumento, deverão ser observadas as disposições do art. 40 (e seguintes) do Decreto Estadual nº 45.902, de 27 de janeiro de 2012.

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

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

**13. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**

13.1. A despesa decorrente desta licitação correrá por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela aprovado pela Lei Orçamentária Anual 24.013 de 2021, relativa ao exercício de 2022:

13.1.1. 2071.19.122.705.2500.0001.3.3.90.35.02.0.10.1 e 2071.19.122.705.2500.0001.3.3.90.40.02.0.10.1

**14. DAS GARANTIAS:****14.1. GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO:**

14.1.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

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

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

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

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

14.1.3.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplimento das demais obrigações nele previstas;

- 14.1.3.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 14.1.3.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- 14.1.3.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

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

- 14.2.1. Garantia legal estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) de (30 dias - produtos não-duráveis) ;(90 dias - produtos duráveis) a partir da data de recebimento do produto, sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo licitante/fabricante em sua proposta comercial.
- 14.2.2. Todos os serviços executados, independente do recebimento ou do aceite definitivo, terão garantia durante a vigência do contrato e adicionalmente de 3 (três) meses após o encerramento contratual.
- 14.2.3. Durante o período acima mencionado, qualquer defeito, erro ou falha nos serviços executados prestados deverá ser reparado sem ônus para a CONTRATANTE. Essa garantia deverá incluir todos os produtos e artefatos produzidos.
- 14.2.4. Durante o período de garantia, todas as despesas com a equipe necessária para o atendimento de garantia serão custeadas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 14.2.5. O prazo de correção de demanda, será definido em 50% (cinquenta por cento) do prazo estipulado inicialmente. A critério do DTI/FAPEMIG, no interesse da Administração, o prazo poderá ser ampliado.
- 14.2.6. Para realização de garantia serão abertas Demandas de Serviço.
- 14.2.7. A não resolução das Demandas de Serviço de garantia nos prazos estabelecidos neste instrumento ensejará aplicação de sanções.

#### 15. DA VISTORIA TÉCNICA:

- 15.1. As empresas interessadas poderão realizar visita técnica para melhor conhecimento das condições de execução do objeto.
- 15.2. A vistoria técnica será realizada nas seguintes condições:
  - 15.2.1. A Vistoria Técnica deverá ser realizada nas instalações da FAPEMIG, em Belo Horizonte/MG.
  - 15.2.2. A Vistoria técnica estará limitada a participação de 2 (dois) representantes da LICITANTE, e 2 (dois) representantes do DTI/FAPEMIG.
  - 15.2.3. A vistoria deverá ser agendada com antecedência, mínimo de 24 (vinte e quatro) horas, e poderá ser realizada até 02 (dois) dias úteis antes da abertura do certame, impreterivelmente, desde de que não esteja esgotada a capacidade da equipe do DTI/FAPEMIG em receber as licitantes.
  - 15.2.4. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do e-mail comprastic@fapemig.br, com o DTI/FAPEMIG, no qual deve ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da LICITANTE (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo, CPF e telefone) o qual efetuará a vistoria.
  - 15.2.5. Efetuada a vistoria será lavrado, pelo representante da FAPEMIG, o respectivo Termo de Vistoria Técnica (ANEXO V), o qual deverá ser preenchido e assinado por responsável técnico do interessado em participar da licitação.
- 15.3. A vistoria técnica será acompanhada pelo Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 15.4. O fornecedor que desejar realizar visita técnica deverá agendar dia e horário específico, até 02 (dois) dias antes da sessão, sendo vedada a visita de mais de um fornecedor no mesmo momento.
- 15.5. Alegações posteriores relacionadas com o desconhecimento de condições locais, ou de projetos ou amostras porventura disponibilizadas, se for o caso, não serão consideradas para reclamações futuras, ou de forma a desobrigar a sua execução.
- 15.6. A vistoria técnica pode ser substituída por declaração de que o licitante tem pleno conhecimento das condições locais e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços.

#### 16. DA SUBCONTRATAÇÃO:

- 16.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

#### 17. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

##### 17.1. DA CONTRATADA:

- 17.1.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste documento.
- 17.1.2. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as ao CONTRATANTE para ateste e pagamento.
- 17.1.3. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.
- 17.1.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.
- 17.1.5. Assegurar ao CONTRATANTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço/produto que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste documento.
- 17.1.6. Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários a prestação, se houver.
- 17.1.7. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 17.1.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado ao Estado ou à entidade estadual, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 17.1.9. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados na prestação dos serviços, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.
- 17.1.10. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto deste Termo de Referência.
- 17.1.11. Não transferir para o CONTRATANTE a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior, quando houver inadimplência da CONTRATADA, nem onerar o objeto deste Termo de Referência.
- 17.1.12. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 17.1.13. Manter preposto, caso necessário, aceito pela Administração, para representá-lo no local da execução do objeto contratado.

- 17.1.14. Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 17.1.15. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 17.1.16. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários aos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 17.1.16.1. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional (ver ANEXO II - INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC) e nas tecnologias adquiridas pela CONTRATANTE.
- 17.1.16.2. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal pela apresentação, no mês subsequente ao da assinatura do contrato, de:
- 17.1.16.2.1. Se empregado: Carteira profissional (dados de identificação e período de registro) ou ficha de registro;
- 17.1.16.2.2. Se autônomo: Contrato de prestação de serviços, com firma reconhecida das partes;
- 17.1.16.2.3. Se sócio: Contrato social e alterações ou ata(s) de assembleia(s).
- 17.1.16.3. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que conseqüentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais dentro do ambiente da CONTRATANTE, apresentam a qualificação mínima, organizada por perfil profissional, através da apresentação de diplomas, certificados, declarações ou atestados emitidos por entidade(s) idônea(s) em nome dos profissionais, descrita no item 7.16. PERFIS PROFISSIONAIS.
- 17.1.16.4. Para cada novo profissional alocado na execução dos serviços, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica (onde exigida) do profissional juntamente com o TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE.
- 17.1.17. Capacitar sua equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pela CONTRATANTE em seu ambiente computacional, sem ônus para a CONTRATANTE, mesmo nos casos de aquisição de novas soluções de TIC não previstas neste Termo de Referência.
- 17.1.18. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.
- 17.1.19. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.
- 17.1.20. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação, hospedagem e transporte, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação.
- 17.1.21. Comunicar ao Fiscal do Contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 17.1.22. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela CONTRATANTE ou por seus Prepostos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 17.1.23. Paralisar, por determinação da 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.
- 17.1.24. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 17.1.25. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 17.1.26. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 17.1.27. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 17.1.28. Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de dezesseis anos, inclusive na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho de menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 17.1.29. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 17.1.30. Assumir o compromisso de manter em sigilo, bem como não fazer uso indevido de qualquer configuração do ambiente e informações prestadas por funcionários da CONTRATANTE e quaisquer outras informações pertencentes ao mesmo. Toda informação manuseada durante a instalação, configuração e testes são de uso exclusivo e restrito da CONTRATANTE.
- 17.1.31. Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, da CONTRATANTE, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- 17.1.32. 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, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.1.33. Acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, as solicitações da CONTRATANTE para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado.
- 17.1.34. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.
- 17.1.35. Acatar as Normas e Diretrizes estabelecidas pelo DTI e pela FAPEMIG diretamente ou indiretamente relacionadas à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, com especial atenção a Política de Segurança da Informação da FAPEMIG e suas normas complementares, e da Lei nº 13.709/2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e suas normas complementares, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 17.1.36. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 17.1.37. Assegurar à CONTRATANTE:
- 17.1.37.1. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.
- 17.1.37.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que

exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

- 17.1.38. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 17.1.39. Designar 01 (um) profissional de seu quadro para atuar como Preposto, com a responsabilidade pela gestão dos aspectos administrativos, legais e táticos/estratégicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Fiscal do Contrato e com a equipe técnica de TIC da FAPEMIG.
- 17.1.40. Deverá prover link dedicado de conexão com a CONTRATANTE para a devida execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.
- 17.1.41. Não poderá realizar qualquer manipulação de dados na base de dados da Solução Automatiza de ITSM, salvo quando expressamente autorizada pelo Fiscal do Contrato.
- 17.1.42. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores, servidores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes.
- 17.1.43. Solicitar autorização prévia do DTI/FAPEMIG antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou, antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na CONTRATANTE, ou antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, pen-drives, mp3 player, notebooks, roteadores, switches ou outros equipamentos e dispositivos. A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.
- 17.1.44. A CONTRATANTE terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a CONTRATANTE e dentro de prazos estipulados.
- 17.1.45. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 17.1.46. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação;
- 17.1.47. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;
- 17.1.48. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE, bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a empresa deverá apresentar o Termo de Descredenciamento devidamente preenchido, bem como promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes à CONTRATANTE e que veio a ter acesso em virtude da contratação.
- 17.1.49. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço na CONTRATANTE, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 17.1.50. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da CONTRATANTE, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos à CONTRATANTE.
- 17.1.51. Responsabilizar-se pelo pagamento das faturas dos ramais telefônicos disponibilizados aos seus profissionais, e das faturas de impressões realizadas por seus profissionais.
- 17.1.52. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou Preposto causarem à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.
- 17.1.53. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:
- 17.1.53.1. A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.
- 17.1.53.2. Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.
- 17.1.54. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nas Demandas de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 17.1.55. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada demanda operacional ou específica que venha a ser colocada para a CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 17.1.56. Observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego.
- 17.1.57. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE.
- 17.1.58. A CONTRATADA deverá se manifestar em até 150 (cento e cinquenta) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato.
- 17.1.59. Outras definidas na legislação pertinente.

#### 17.2. DA CONTRATANTE:

- 17.2.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 17.2.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 17.2.3. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação e da proposta comercial da CONTRATADA.
- 17.2.4. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 17.2.5. Conceder prazo de 03 (três) dias úteis, após a notificação, para a CONTRATADA regularizar as falhas observadas.
- 17.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
- 17.2.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.
- 17.2.8. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários através dos documentos pertinentes.
- 17.2.9. Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço, caso necessário.
- 17.2.10. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de conduta e de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive aquelas referentes a identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências.
- 17.2.11. Fornecer instalações físicas, computadores, ramais telefônicos, mobiliário e a infraestrutura de cabeamento elétrico e lógico aos profissionais da CONTRATADA, para a execução dos serviços desta contratação que precisam ser realizados nas instalações da CONTRATANTE.

**18. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

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

18.1.1. advertência por escrito;

18.1.2. multa de até:

18.1.2.1. 0,3% (três décimos por cento) por dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor do objeto não executado;

18.1.2.2. 10% (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho ou do contrato, em caso de recusa do adjudicatário em efetuar o reforço de garantia financeira de execução exigida ou por ocasião da prorrogação;

18.1.2.3. 20% (vinte por cento) sobre o valor do objeto após ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias de atraso, ou no caso de não entregue objeto, ou entrega com vícios ou defeitos ocultos que o torne impróprio ao uso a que é destinado, ou diminua-lhe o valor ou, ainda fora das especificações contratadas;

18.1.2.4. 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento das demais obrigações contratuais ou norma da legislação pertinente.

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

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

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

18.2. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas nos itens 18.1.1, 18.1.3, 18.1.4, 18.1.5.

18.3. A multa será descontada da garantia do contrato, quando houver, e/ou de pagamentos eventualmente devidos pelo INFRATOR e/ou cobrada administrativa e/ou judicialmente.

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

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

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

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

18.7. As sanções relacionadas nos itens 18.1.3, 18.1.4 e 18.1.5 serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CAFIMP e no Cadastro Geral de Fornecedores no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo de Minas Gerais – CAGEF.

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

18.8.1. Retardarem a execução do objeto;

18.8.2. Comportar-se de modo inidôneo;

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

18.8.3. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

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

18.10. Em caso de descumprimento de Níveis Mínimo de Serviços Exigidos (NMSE), como também o descumprimento nas entregas das obrigações deste Termo de Referência, os valores de multa, sem prejuízo de aplicação das demais penalidades, são:

Item	Ocorrência por descumprimento de NMSE	Multa
1	Indicador ITC abaixo da meta por 3 (três) meses sucessivos.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
2	Indicador ITC inferior a 70% (setenta por cento).	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
3	Indicador PRC abaixo da meta por 3 (três) meses sucessivos.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
4	Indicador PRC inferior a 70% (setenta por cento).	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
5	Indicador IRC abaixo da meta por 3 (três) meses sucessivos.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
6	Indicador IRC inferior a 70% (setenta por cento).	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
7	Indicador ISU abaixo da meta por 3 (três) meses sucessivos.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
8	Indicador ISU inferior a 70% (setenta por cento).	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
9	Indicador VBC abaixo da meta por 3 (três) meses sucessivos.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
10	Indicador VBC inferior a 50% (cinquenta por cento).	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
11	Indicador VGC abaixo da meta por 3 meses sucessivo.	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
12	Indicador VGC inferior a 50% (cinquenta por cento).	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
13	Indicador DSTI abaixo da meta individual para cada serviço, por 3 (três) meses sucessivos.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.
14	Indicador DSTI individual para cada serviço inferior a 90% (noventa por cento) para os serviços classificados	Poderá ensejar multa de 2% (dois por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.

	como Críticos ou inferior a 85% (oitenta por cento) para os serviços classificados como Não Críticos.	
15	Indicador INCT superior a 30 (trinta) ocorrências no mês.	Poderá ensejar multa de 5% (cinco por cento), por ocorrência, sobre o faturamento do mês de referência, limitada a 4 (quatro) ocorrências durante a vigência contratual.

Tabela 13 – Sanções por descumprimento de NMSE ou descumprimento de entregas

18.11. Todas as ocorrências de multa por descumprimento de NMSE poderá implicar a inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo também acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa, da multa prevista e das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93.

18.12. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA deverá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

18.13. A CONTRATANTE deverá manter registro (*follow up*) das ocorrências verificadas e apuradas durante toda a vigência do contrato.

18.14. As ocorrências que, por qualquer motivo, não foram verificadas e apuradas no mês em que ocorreu o evento, quando chegar ao conhecimento da equipe de fiscalização deverão ser imediatamente registradas, verificadas e apuradas.

**18.15. GLOSAS POR NÍVEL DE SERVIÇOS (NMSE):**

18.15.1. Especificamente para os serviços de atendimento ao usuário (Service Desk) e operação de TIC, descritos nos subitens 1.1.1.1 A 1.1.1.3. deste Termo de Referência:

18.15.1.1. Ao final de cada mês, a CONTRATANTE avaliará o cumprimento, pela CONTRATADA, dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) definidos no ANEXO IV.

18.15.1.2. Caso haja descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, por problemas alheios à CONTRATANTE, e se as justificativas apresentadas pela CONTRATADA forem consideradas insuficientes pela CONTRATANTE, será aplicado desconto à fatura mensal dos serviços continuados de atendimento ao usuário (Service Desk) e operação de TIC.

18.15.1.3. As glosas serão calculadas conforme definido no ANEXO IV - NMSE.

18.15.1.4. Os descontos por glosas serão aplicados cumulativamente nos termos do ANEXO IV - NMSE, tendo o limite global de 30% (trinta por cento) do valor mensal de serviços continuados.

18.15.1.5. A fatura mensal de serviços continuados refere-se aos serviços prestados pela CONTRATADA, incluindo os serviços de operação de TIC, previstos nos subitens 1.1.1.1 A 1.1.1.3

18.15.1.6. As deduções de valores relativos a glosas deverão, preferencialmente, ser efetuadas na fatura do mês de apuração dos NMSE que motivaram a aplicação da dedução financeira.

**19. ESTIMATIVA DE PREÇOS E PREÇOS REFERENCIAIS:**

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

Responsáveis:

**Adão Jairo Souza Porto**

MASP: 1281390-3

Chefe do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

**Antenor Berquó Guimarães**

MASP: 1147229-7

Gerente de Logística e Aquisições

Aprovação:

**Camila Pereira de Oliveira Ribeiro**

MASP: 1127927-0

Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças

## ANEXO II

## 20. INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC DA FAPEMIG

## 20.1. Serviços de TIC

20.1.1. Esses são os principais serviços de TIC prestados pelo Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DTI/FAPEMIG para os servidores e colaboradores da FAPEMIG, bem como em alguns casos para o público externo – pesquisadores, cidadãos, Instituições de Ensino e Pesquisa, etc.

Equipamentos	Características	Qtd.
PowerEdge R210	Servidor em rack de 2U modelo Dell Poweredge	1
PowerEdge R420	Servidor em rack de 2U modelo Dell Poweredge	4
PowerEdge R710	Servidor em rack de 2U modelo Dell Poweredge	2
PowerEdge R610	Servidor em rack de 2U modelo Dell Poweredge	1
PowerEdge R720	Servidor em rack de 2U modelo Dell Poweredge	4
CONTROLADORA EMC	Dell EMC <sup>2</sup>	1
SWITCH DE BORDA	SWITCHs de modelos: 3COM BASELINE 2920 e ENTERASSYS PowerSwitch;	4
DS-300B	Switch Fivre Channel - Dell EMC <sup>2</sup> modelo DS-300B	2
Computadores	Modelo base: COMPUTADOR - MODELO: BASICO; SOFTWARE: WINDOWS 10 PROF. 64 BITS (PT-BR); MEMORIA: 8GB DDR 4-2400 MHZ; PROCESSADOR: CONFORME LINHA DE PRODUCAO; DISCO RIGIDO: SSD 256 GB; MONITOR: 23 POLEGADAS; RESOLUCAO DE IMAGEM: 1920 x 1080 PIXELS;	310

20.1.2. Este é o inventário relevante para montagem da proposta de serviços considerando esse ambiente virtualizado, em VMware.

## ANEXO III

## 21. CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (SERVICE DESK)

21.1. Considerações gerais

21.1.1. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminado abaixo, não se restringindo apenas a este, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da FAPEMIG, evolução ou implantação de serviços de TIC, sempre observando as melhores práticas do mercado de TIC.

21.1.2. As demandas de TIC, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v4. Também devem ser categorizadas conforme o Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual a demanda deve ser automaticamente distribuída para a fila de atendimento mais adequada.

21.1.3. Após a atribuição da prioridade e a categorização da demanda, de forma automática, a Solução Informatizada de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida no Termo de Referência e conforme os NMSE estabelecidos no Catálogo de Serviços.

21.1.4. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na Solução Informatizada de ITSM a ser implementada.

21.2. Serviços aos usuários comuns:

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Gestão de Acesso e Conta de Rede	Criar, ativar conta de rede	Requisição	4
	Desativar conta de rede	Requisição	4
	Atualizar dados de conta de rede	Requisição	4
	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	Incidente	1
	Solicitar acesso para serviços de TIC	Requisição	4
	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Revogar acesso para serviços de TIC	Requisição	4
	Revogar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Relatar problema de acesso	Incidente	2
Computador e notebook	Outras solicitações	Requisição	16
	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	8
	Configurar computador ou notebook	Requisição	4
	Instalar, atualizar, formatar sistema operacional	Requisição	8
	Instalar, atualizar ou remover software	Requisição	4
	Configurar software	Requisição	4
	Realizar manutenção preventiva e otimização	Requisição	16
	Relatar problema com computador ou notebook	Incidente	2
	Solicitar apoio para realizar backup de dados	Requisição	8
	Solicitar reparo ou substituição de equipamento	Incidente	2
Segurança de Redes e da Informação	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	2
	Instalar, configurar, atualizar Token e Certificado Digital	Requisição	4
	Solicitar, renovar Token ou Certificado Digital	Requisição	16
	Relatar problema com Token ou Certificado Digital	Incidente	2
	Atualizar, configurar antivírus ou software de segurança	Requisição	4
	Remover vírus ou malware	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Relatar incidente de segurança da informação	Incidente	2
	Instalar, configurar, movimentar, remover impressora	Requisição	4
	Configurar Impressora no computador do usuário	Requisição	4
	Relatar problema com impressora	Incidente	2
	Trocar suprimento de Impressora	Requisição	4
	Tirar dúvida sobre Impressão/Digitalização/Cópia	Requisição	4
	Solicitar equipamento	Requisição	16
	Instalar, movimentar, substituir, remover equipamentos e periféricos	Requisição	4
	Relatar problema com equipamentos e periféricos	Incidente	2

	Efetuar análise e emitir laudo sobre equipamento	Requisição	16	
Telefonia VoIP e Smartphone	Criar, Redefinir ou Bloquear PIN Number	Requisição	4	
	Solicitar mudança de perfil de uso da telefonia	Requisição	4	
	Instalar, remanejar, retirar aparelho telefônico	Requisição	4	
	Configurar Smartphone corporativo	Requisição	4	
	Configurar wi-fi em smartphone corporativo	Requisição	4	
	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Requisição	4	
	Realizar backup de Smartphone corporativo	Requisição	8	
	Relatar problema em smartphone corporativo	Incidente	2	
	Formatar, apagar dados	Requisição	8	
	Instalar, configurar, alterar, excluir certificado digital	Requisição	4	
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	2	
	Outras solicitações	Requisição	16	
	Acompanhar fornecedor de Equipamentos	Requisição	8	
	Internet, rede de dados e Wi-Fi	Solicitar mudança de perfil de acesso à Internet	Requisição	4
Relatar bloqueio indevido de site		Requisição	4	
Solicitar liberação de site		Requisição	4	
Relatar problema de acesso a rede ou Internet		Incidente	2	
Ativar, configurar, testar, remanejar, desabilitar ponto de rede		Requisição	4	
Outras solicitações		Requisição	16	
Eventos, reuniões e conferências		Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião comum	Requisição	8
	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião de diretoria	Requisição	4	
	Acompanhar eventos de treinamento	Requisição	8	
	Agendar sessão de videoconferência - EXTERNA ou INTERNACIONAL	Requisição	8	
	Agendar sessão de videoconferência - INTERNA	Requisição	8	
	Agendar teste de videoconferência	Requisição	8	
	Apoiar a audioconferência (programada)	Requisição	8	
	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	4	
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório e sala administrativa	Requisição	4	
	Preparar sala para cursos, treinamentos ou provas	Requisição	8	
	Relatar problema com videoconferência	Incidente	2	
	Relatar problema com computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Incidente	2	
	Apoiar a configuração de computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Requisição	4	
	Aplicações e Sistemas Corporativos	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
Relatar erro em sistema corporativo		Incidente	2	
Solicitar informação ou orientação		Requisição	8	
Solicitar acesso de administrador para questionário on-line de pesquisa (Lime Survey)		Requisição	4	
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Instalar, configurar, atualizar, remover software	Requisição	4	
	Solicitar homologação/aprovação de software	Requisição	4	
	Restaurar funcionamento de Software/Aplicativos	Incidente	2	
	Outras solicitações	Requisição	16	
	Solicitar acesso a aplicativos e serviços em nuvem	Requisição	4	
	Solicitar acesso ao OneDrive	Requisição	4	
	Relatar problema de acesso e autenticação	Incidente	2	
Correio Eletrônico	Relatar problema de e-mail	Incidente	2	
	Relatar e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	Incidente	2	
	Efetuar bloqueio ou desbloqueio de remetente	Incidente	2	
	Recuperar e-mail a partir do backup	Incidente	2	
	Configurar Outlook	Requisição	4	
	Compartilhar itens do Microsoft Outlook	Requisição	4	
	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Requisição	4	
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio	Requisição	4	
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio departamental	Requisição	4	
	Criar, alterar, configurar, excluir lista de distribuição de e-mail	Requisição	4	
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	4	
	Atribuir permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	4	
	Atribuir permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	4	
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	4	
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	4	
	Revogar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	4	
	Configurar PST ou Organizar Pastas do Outlook	Requisição	8	
	Aumentar, diminuir quota de e-mail	Requisição	8	
	Outras solicitações	Requisição	16	
	Pastas e arquivos de rede e SharePoint	Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	Requisição	4
Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso à pasta compartilhadas		Requisição	4	
Configurar digitalização para pasta		Requisição	4	
Mapear pasta compartilhada		Requisição	4	
Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada		Requisição	4	
Corrigir erro de compartilhamento		Incidente	2	
Instanciar, configurar, excluir site ou serviço do SharePoint		Requisição	8	
Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso		Requisição	4	
Outras solicitações para SharePoint		Requisição	16	
Efetuar backup de pastas e arquivos		Requisição	8	
Recuperar dados a partir do backup		Incidente	2	
Self-service BI (Power BI)		Instalar, configurar, atualizar software Power BI	Requisição	4
		Solicitar acesso a fonte de dados	Requisição	4
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática	Requisição	4	
	Relatar problema com Power BI	Incidente	2	
Teletrabalho	Solicitar acesso remoto (VPN)	Requisição	4	
	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	Requisição	4	
	Relatar problema	Incidente	2	
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Solicitar informação ou orientação	Requisição	4	
	Fazer sugestão	Requisição	8	

	Fazer elogio	Requisição	8
	Fazer crítica	Requisição	8
	Fale com o fiscal do contrato	Requisição	16
Desenvolvimento departamental	Solicitar ambiente de desenvolvimento departamental	Requisição	16
	Solicitar deploy de sistema departamental	Requisição	4
	Solicitar configuração de sistema departamental	Requisição	4
	Executar script de banco de dados (sistema departamental)	Requisição	4
	Solicitar informações ou logs de servidores, serviços ou sistemas	Requisição	8
	Configurar, alterar regras de firewall	Requisição	4
	Relatar problema em sistema departamental	Incidente	2
Gestor de Sistema	Atribuir, revogar permissões de acesso	Requisição	4
	Solicitar relatório de acessos	Requisição	8
Ponto focal de TIC	Atender demanda específica de TIC	Requisição	16
	Solicitar informações sobre serviços ou sistema de TIC	Requisição	8
Auditoria e apurações especiais	Solicitar relatório de acessos	Requisição	16
	Solicitar histórico de e-mail	Requisição	16
Apoyo ao Planejamento e Gestão de TI	Administrar, configurar, parametrizar Solução Automatizada de ITSM	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na Solução Automatizada de ITSM	Requisição	8
	Atender demanda de TIC (projetizada)	Requisição	8
	Elaborar relatório de acompanhamento de processos ITIL	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Gestão de TIC	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TIC	Requisição	16
	Relatar problema na Solução Automatizada de ITSM	Incidente	2

21.3. **Serviços aos usuários avançados/específicos:**

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (Horas)
Desenvolvimento departamental	Solicitar ambiente de desenvolvimento departamental	Requisição	16
	Solicitar deploy de sistema departamental	Requisição	4
	Solicitar configuração de sistema departamental	Requisição	4
	Executar script de banco de dados (sistema departamental)	Requisição	4
	Solicitar informações ou logs de servidores, serviços ou sistemas	Requisição	8
	Configurar, alterar regras de firewall	Requisição	4
	Relatar problema em sistema departamental	Incidente	2
Gestor de Sistema	Atribuir, revogar permissões de acesso	Requisição	4
	Solicitar relatório de acessos	Requisição	8
Ponto focal de TIC	Atender demanda específica de TIC	Requisição	16
	Solicitar informações sobre serviços ou sistema de TIC	Requisição	8
Auditoria e apurações especiais	Solicitar relatório de acessos	Requisição	16
	Solicitar histórico de e-mail	Requisição	16
Apoyo ao Planejamento e Gestão de TIC	Administrar, configurar, parametrizar Solução Automatizada de ITSM	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na Solução Automatizada de ITSM	Requisição	8
	Atender demanda de TI (projetizada)	Requisição	8
	Elaborar relatório de acompanhamento de processos ITIL	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Gestão de TIC	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TIC	Requisição	16
Gestão do ChatBot	Inserção de serviço e treinar ChatBot	Requisição	16
	Corrigir serviço no ChatBot	Incidente	2
	Elaborar relatório de serviços do ChatBot	Requisição	16
Telefonia Analógica e Digital	Gerar relatório de tarifador	Requisição	8
	Habilitar, alterar, configurar, excluir ramal em PABX	Requisição	4

21.4. **Catálogo de Serviços Técnicos:**

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Torre de Data Center	Instalar, remover equipamento em rack	Requisição	16
	Provisionar Servidor em Lâmina	Requisição	8
	Provisionar Servidor em Rack	Requisição	8
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Organizar equipamentos, cabeamentos e demais elementos no Data Center e Sala Técnicas	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Data Center	Requisição	8
	Outras configurações afetas a Torre de Data Center	Requisição	16
	Tratar incidente em Data Center ou Sala técnica	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Sistemas Operacionais	Incluir novos hosts no VMware	Requisição	8
	Ajustar configuração no VMware	Requisição	4
	Aplicar atualização no VMware	Requisição	8
	Instalar, Configurar, Atualizar Sistema Operacional (Windows, Linux, etc.)	Requisição	8
	Instalar, Atualizar, Configurar, Remover Software em Servidor	Requisição	4
	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional	Incidente	4
	Atribuir, alterar, Remover permissões de grupos/usuários em servidores	Requisição	4
	Clonar Servidor Virtual	Requisição	4
	Criar Template de Máquina Virtual	Requisição	16
	Criar máquina virtual no VMware usando template	Requisição	4
	Remover, desativar servidor físico ou virtual	Requisição	16
	Realizar Configuração Básica em Servidor	Requisição	8
	Instalar, atualizar componentes de drivers para sistemas operacionais	Requisição	16
	Definir, atualizar padrão de hardening para sistemas operacionais	Requisição	16
	Realizar Configuração de Hardware em Servidor Virtual	Requisição	8
Realizar configuração no Configuration Manager	Requisição	8	

	Realizar, remover snapshot de servidor virtual	Requisição	4
	Reiniciar servidores no Data Center (ou agendar)	Requisição	2
	Administrar, configurar, atualizar soluções de distribuição de atualizações de sistema operacional (WSUS, SCCM, etc.)	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Sistemas Operacionais	Requisição	16
	Tratar incidente em servidor, serviço ou solução de TI	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Armazenamento e backup	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de Backup	Requisição	8
	Provisionar unidades de armazenamento (LUN, MTREE, NAS, SAS, etc.)	Requisição	4
	Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de Backup	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup	Requisição	8
	Restaurar Dados de Banco de Dados	Incidente	2
	Restaurar Dados de Sistemas	Incidente	2
	Restaurar Dados de Usuários	Incidente	2
	Restaurar dados de outros tipos de backup	Incidente	2
	Restaurar backups históricos para fins de auditoria	Requisição	16
	Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento Storage	Requisição	16
	Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento Backup	Requisição	16
	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover zoning, mask, etc. em rede SAN	Requisição	4
	Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN (realizar conexão física)	Requisição	4
	Realizar Snapshot, clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs	Requisição	4
	Instalar, atualizar firmware em equipamentos de armazenamento ou backup	Requisição	16
	Instalar, atualizar drivers em software de armazenamento ou backup	Requisição	16
	Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup	Incidente	4
	Analisar e corrigir desempenho de storage	Incidente	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Armazenamento e backup	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou backup	Incidente	2
Torre de Redes	Tratar e acompanhar indisponibilidade de links contratados	Incidente	2
	Organizar o cabeamento físico no data center ou salas técnicas	Requisição	16
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DHCP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de DNS interno ou externo	Requisição	8
	Criar, alterar, remover reserva de endereço IP no serviço de DHCP	Requisição	4
	Criar, alterar, remover registros no serviço de DNS	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de NTP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de QoS	Requisição	8
	Elaborar relatório sobre a Rede LAN/WAN/Internet	Requisição	16
	Elaborar relatório e gráfico de consumo de rede	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Rede	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Redes	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de redes	Incidente	2
	Torre de Telefonia	Tratar incidente em solução de telefonia VoIP	Incidente
Tratar incidente em ramal ou aparelho telefônico		Incidente	2
Administrar, configurar, alterar, melhorar ativo, software ou solução de Videoconferência		Requisição	8
Tratar incidente em solução de videoconferência		Incidente	2
Instalar, substituir, remover equipamento de videoconferência		Requisição	4
Preparar, apoiar a configuração de videoconferência com entidade externa		Requisição	4
Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos		Requisição	4
Acompanhar fornecedor		Requisição	4
Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery		Requisição	16
Elaborar relatório técnico		Requisição	16
Outras configurações afetas a Torre de Telefonia		Requisição	16
Torre de Segurança	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções de auditoria	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, renovar, excluir, revogar Certificados Digitais	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Tratar incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TIC da FAPEMIG	Incidente	2
	Elaborar e aplicar plano de contenção, mitigação de ataque ou espalhamento de praga	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Conduzir, apoiar a análise de incidentes de segurança ocorridos no ambiente de TIC da FAPEMIG	Incidente	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Segurança	Requisição	16
Torre de Aplicação e Operação	Realizar deploy de sistema corporativo	Requisição	4
	Realizar deploy de sistema departamental	Requisição	4

	Instalar, atualizar, remover software em servidor de aplicação	Requisição	4
	Configurar, modificar, remover configuração em servidor de aplicação	Requisição	4
	Analisar Logs de Erros de Sistemas e Servidores de Aplicação	Incidente	2
	Atribuir, alterar, remover permissões em pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Coletar dados de servidores de aplicação	Requisição	4
	Configurar Profile de servidor de aplicação	Requisição	8
	Configurar aplicação no servidor	Requisição	4
	Configurar, alterar, atualizar, remover certificado digital em servidor de aplicação	Requisição	4
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Analisar desempenho de sistema/aplicação	Requisição	8
	Conduzir análise de incidentes de segurança ocorridos em sistema/aplicação	Incidente	8
	Instalar, administrar, configurar, alterar, melhorar software específico	Requisição	8
	Tratar incidentes em sistema/aplicação	Incidente	2
	Definir, atualizar padrão de hardening para servidores de aplicação	Requisição	16
	Incluir, alterar, excluir arquivos, pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de aplicação	Requisição	4
	Tratar Incidente em servidor de aplicação	Incidente	2
	Tratar indisponibilidade em software, ferramenta, solução de apoio	Incidente	2
	Instalar, atualizar, configurar, remover software/aplicativo em servidor	Requisição	4
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contingência/Alta Disponibilidade	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Aacionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Aplicação e Operação	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Realizar, alterar, melhorar configuração do banco de dados	Requisição	8
	Criar, alterar, desbloquear, excluir usuário ou senha em banco de dados	Requisição	4
	Tratar erro de acesso ou execução em banco de dados	Incidente	2
	Analisar segurança de acesso em banco de dados	Requisição	8
	Analisar e melhorar o desempenho de banco de dados	Requisição	8
	Atribuir permissão em objetos/base de dados	Requisição	4
	Executar script (banco de dados corporativo)	Requisição	4
	Executar script (banco de dados de prateleira)	Requisição	4
	Executar script (banco de dados departamental)	Requisição	4
	Copiar dados ou estrutura de dados/schema	Requisição	8
	Tratar incidentes de rotinas/jobs agendados	Incidente	2
	Criar, alterar, excluir usuário/esquema de banco de dados	Requisição	4
	Encerrar conexão de usuário em banco de dados	Incidente	2
	Gerar relatório de diferenças entre bases de dados/esquemas	Requisição	8
	Criar, implementar, alterar, melhorar rotinas de backup em banco de dados	Requisição	8
	Instalar, atualizar versão de SGBD	Requisição	8
	Levantar informação em ambiente de banco de dados	Requisição	4
	Analisar e corrigir script de banco de dados	Incidente	2
	Realizar backup de esquema/base de dados	Requisição	4
	Criar, alterar, melhorar, remover rotina de backup em banco de dados	Requisição	8
	Realizar configuração e manutenção de rotinas de backup RMAN	Requisição	8
	Realizar engenharia reversa de estrutura ou objetos de banco de dados	Requisição	4
	Realizar restore de banco de dados	Incidente	2
	Tratar incidente em servidor de banco de dados	Incidente	2
	Configurar, alterar, melhorar servidor de relatórios (Power BI Server)	Requisição	4
	Atualizar versão do servidor de relatórios (Power BI Server)	Requisição	8
	Configurar, alterar, melhorar solução de Business Intelligence (BI)	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar infraestrutura de ETL	Requisição	8
	Implantar, monitorar rotinas de ETL	Requisição	4
	Tratar erro e falha de rotina ETL	Incidente	2
	Analisar e corrigir desempenho em servidor de banco de dados	Incidente	4
	Analisar e propor melhoria para o desempenho de rotina ETL	Incidente	8
	Elaborar, analisar, executar, melhorar rotinas de migração de dados	Requisição	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Aacionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Banco de Dados	Requisição	16
Torre de Colaboração	Criar, alterar, configurar, excluir GPO	Requisição	8
	Criar, alterar, configurar, excluir Sites, OU, e outros objetos	Requisição	8
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Active Directory	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar usuários ou grupos no Active Directory	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço no Active Directory	Incidente	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Correio Eletrônico	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar caixa de e-mail individual ou departamental	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de Correio Eletrônico	Incidente	2
	Alterar permissões de destinatário ou remetente em caixa de e-mail	Requisição	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões em e-mails institucionais	Requisição	4
	Criar, alterar, excluir, administrar listas de distribuição	Requisição	4
	Bloquear remetentes no servidor de Correio Eletrônico	Requisição	4
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de DNS	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar registros DNS	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de DNS	Incidente	2
	Analisar motivo de mensagem que não foi enviada ou recebida	Incidente	2

	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de File Server e DFS	Requisição	8
	Atribuir, alterar, excluir permissões em pastas corporativas	Requisição	4
	Criar, alterar, movimentar, copiar, excluir pastas corporativas	Requisição	4
	Corrigir problemas de acesso em pastas corporativas	Incidente	2
	Tratar incidente no serviço de File Server	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço de Servidor de impressão	Requisição	8
	Adicionar, alterar, remover impressora no servidor de impressão	Requisição	4
	Tratar incidente em servidor de impressão	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço de SCCM	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir deploy de software via SCCM	Requisição	4
	Criar, configurar, alterar, excluir Medição de Software via SCCM	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir recursos do SCCM	Requisição	8
	Tratar incidente no serviço de SCCM	Incidente	2
	Administrar, configurar, alterar serviço de SCOM	Requisição	8
	Instalar, configurar, parametrizar, alterar, excluir agente de monitoração SCOM	Requisição	8
	Instalar, atualizar versão de software de colaboração	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Criar, alterar, administrar, excluir agendamento de scripts	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar serviço de SharePoint	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, excluir site ou subsite no SharePoint	Requisição	4
	Configurar permissões de acesso no serviço de SharePoint	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de SharePoint	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de colaboração	Requisição	4
	Tratar Incidente Em Servidores de Colaboração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Colaboração	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Realizar estimativa de custo para serviço de nuvem	Requisição	16
	Criar, administrar, modificar, excluir recursos em nuvem	Requisição	8
	Elaborar relatório de consumo de créditos em nuvem	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis de administração de nuvem	Requisição	8
	Tratar Incidente Em Servidores de Monitoração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16

## ANEXO IV

## 22. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS (NMSE)

## 22.1. Objeto

22.1.1. Os indicadores têm por objeto o refinamento dos mecanismos de avaliação desta contratação de TIC, por meio da aplicação da gestão de níveis de serviços, que será utilizada como mecanismo de ajuste da remuneração da CONTRATADA, atrelada ao alcance dos resultados esperados pela CONTRATANTE.

22.1.2. Os NMSE têm como objetivo o gerenciamento do cumprimento do prazo, da qualidade, do desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços, bem como na disponibilidade dos serviços de TIC fornecidos aos usuários de TIC da CONTRATANTE.

## 22.2. Condições Gerais

22.2.1. A CONTRATANTE verificará mensalmente o cumprimento pela CONTRATADA dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE), por meio da apuração dos indicadores previstos, elaborados a partir das informações de tempo e qualidade do serviço prestado, extraídas de diferentes mecanismos de monitoração dos processos de gestão de serviços de TIC, além daquelas informações definidas nas Demandas de Serviço.

22.2.2. A CONTRATADA reconhece que o não atendimento dos NMSE definidos neste documento pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nos sistemas da CONTRATANTE.

22.2.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços cumprindo os NMSE para cada indicador, cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado.

22.2.4. A recorrência no não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

22.2.5. As sanções administrativas, entre elas advertência e multa, podem ser aplicadas de forma cumulativa.

22.2.6. A estratégia de fiscalização será definida pela CONTRATANTE e poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.

22.2.7. Para os cálculos dos NMSE, sempre que necessário, os valores decimais serão arredondados, valendo-se nesse caso de metodologia definida na Resolução nº 866 do IBGE.

22.2.8. Durante a definição dos indicadores, utilizar-se-ão os seguintes termos:

22.2.8.1. **Chamado Registrado:** corresponde ao estado em que o suporte de 1º nível recebeu, interpretou e registrou na Solução Informatizada de ITSM a solicitação do usuário. Ou ainda o registro pode ser feito pelo próprio usuário, por meio do portal de autoatendimento.

22.2.8.2. **Chamado Capturado:** estado em que qualquer técnico obtém para si o tratamento do chamado.

22.2.8.3. **Chamado Em Atendimento:** estado em que o chamado já capturado está em tratamento pela equipe técnica.

22.2.8.4. **Chamado Suspenso:** estado em que o atendimento do chamado, por motivo justificado, precisou ser interrompido.

22.2.8.5. **Chamado Cancelado:** estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica do DTI/FAPEMIG, o chamado deve ter seu atendimento interrompido.

22.2.8.6. **Chamado Resolvido:** estado do chamado em que o técnico realizou as atividades técnicas para o atendimento e o coloca à disposição para validação do solicitante ou da equipe técnica do DTI/FAPEMIG.

22.2.8.7. **Chamado Concluído:** estado em que o solicitante ou equipe técnica do DTI/FAPEMIG verificam que a solicitação foi atendida e concordam com a conclusão do chamado.

22.2.8.8. **Reabertura de chamado:** evento em que o solicitante ou equipe técnica do DTI/FAPEMIG não entendem que a solicitação foi atendida e assim solicitam a reabertura do chamado. Nessa situação o chamado deve voltar para o estado Em Atendimento.

22.3. **Indicador ITC – Início de Tratamento do Chamado**

1	<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>O tempo de início de tratamento é o tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até o início da primeira ação executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota.</p> <p>Para efeito de contagem do início da primeira ação executada, será considerada ação de captura do chamado, ou ação semelhante. A captura do chamado é função da Solução Informatizada de ITSM, na qual o técnico toma para si o tratamento daquele chamado, após registro da solicitação.</p> <p>Após a devida classificação e priorização, de acordo com a metodologia definida no Termo de Referência, o chamado receberá um valor de prioridade entre 1 e 5, sendo 1 (um) a maior prioridade. O tempo de início de tratamento é definido de acordo com a prioridade, conforme Tabela 1.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tabela 1 - Tempo de início de tratamento conforme prioridade.</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Prioridade</th> <th>Tempo de início de tratamento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Até 20 (vinte) minutos</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Em até 40 (quarenta) minutos</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Em até 1 (uma) hora</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Em até 2 (duas) horas</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Em até 4 (quatro) horas</td> </tr> </tbody> </table> <p>O tempo de início de tratamento será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido para a localidade onde se encontra o usuário, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento (Belo Horizonte/MG).</p>	Prioridade	Tempo de início de tratamento	1	Até 20 (vinte) minutos	2	Em até 40 (quarenta) minutos	3	Em até 1 (uma) hora	4	Em até 2 (duas) horas	5	Em até 4 (quatro) horas																																																																	
Prioridade	Tempo de início de tratamento																																																																														
1	Até 20 (vinte) minutos																																																																														
2	Em até 40 (quarenta) minutos																																																																														
3	Em até 1 (uma) hora																																																																														
4	Em até 2 (duas) horas																																																																														
5	Em até 4 (quatro) horas																																																																														
2	<b>Meta</b>	Para cada nível de prioridade, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados com início de tratamento do chamado, conforme prazo definido pela Tabela 1.																																																																													
3	<b>Periodicidade</b>	Apuração mensal, sempre considerando do 1º (primeiro) ao último dia do mês de referência.																																																																													
4	<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	<p>O índice de Início de Tratamento de Chamado deve ser calculado individualmente para nível de prioridade.</p> $ITC_{Px} = \frac{TC_{Px} - CTnIP_{Px}}{TC_{Px}} \times 100, \text{ sendo } x = \{1, \dots, 5\}$ <p><i>ITC<sub>Px</sub></i> – Índice percentual de Início de Tratamento de Chamado  <i>TC<sub>Px</sub></i> – Total de chamados registrados com prioridade x  <i>CTnIP<sub>Px</sub></i> – Total de chamados com tratamento não iniciado dentro do prazo com prioridade x</p>																																																																													
5	<b>Glosa</b>	<p>A glosa será aplicada de forma individualizada para cada nível de prioridade, conforme graduação indicada na Tabela 2.</p> <p style="text-align: center;"><b>Tabela 2 - Nível de glosa para descumprimento do indicador ITC.</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Indicador ITC</th> <th colspan="5">Prioridades</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>99%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>98%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> </tr> <tr> <td>97%</td> <td>2,40%</td> <td>1,80%</td> <td>0,90%</td> <td>0,60%</td> <td>0,30%</td> </tr> <tr> <td>96%</td> <td>3,20%</td> <td>2,40%</td> <td>1,20%</td> <td>0,80%</td> <td>0,40%</td> </tr> <tr> <td>95%</td> <td>4,00%</td> <td>3,00%</td> <td>1,50%</td> <td>1,00%</td> <td>0,50%</td> </tr> <tr> <td>94%</td> <td>4,80%</td> <td>3,60%</td> <td>1,80%</td> <td>1,20%</td> <td>0,60%</td> </tr> <tr> <td>93%</td> <td>5,60%</td> <td>4,20%</td> <td>2,10%</td> <td>1,40%</td> <td>0,70%</td> </tr> <tr> <td>92%</td> <td>6,40%</td> <td>4,80%</td> <td>2,40%</td> <td>1,60%</td> <td>0,80%</td> </tr> <tr> <td>91%</td> <td>7,20%</td> <td>5,40%</td> <td>2,70%</td> <td>1,80%</td> <td>0,90%</td> </tr> <tr> <td>Abaixo de 91%</td> <td>8,00%</td> <td>6,00%</td> <td>3,00%</td> <td>2,00%</td> <td>1,00%</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador ITC	Prioridades					1	2	3	4	5	100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	98%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	97%	2,40%	1,80%	0,90%	0,60%	0,30%	96%	3,20%	2,40%	1,20%	0,80%	0,40%	95%	4,00%	3,00%	1,50%	1,00%	0,50%	94%	4,80%	3,60%	1,80%	1,20%	0,60%	93%	5,60%	4,20%	2,10%	1,40%	0,70%	92%	6,40%	4,80%	2,40%	1,60%	0,80%	91%	7,20%	5,40%	2,70%	1,80%	0,90%	Abaixo de 91%	8,00%	6,00%	3,00%	2,00%	1,00%
Indicador ITC	Prioridades																																																																														
	1	2	3	4	5																																																																										
100%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																																																																										
99%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																																																																										
98%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%																																																																										
97%	2,40%	1,80%	0,90%	0,60%	0,30%																																																																										
96%	3,20%	2,40%	1,20%	0,80%	0,40%																																																																										
95%	4,00%	3,00%	1,50%	1,00%	0,50%																																																																										
94%	4,80%	3,60%	1,80%	1,20%	0,60%																																																																										
93%	5,60%	4,20%	2,10%	1,40%	0,70%																																																																										
92%	6,40%	4,80%	2,40%	1,60%	0,80%																																																																										
91%	7,20%	5,40%	2,70%	1,80%	0,90%																																																																										
Abaixo de 91%	8,00%	6,00%	3,00%	2,00%	1,00%																																																																										

		$Glosa\ ITC_{geral} = \sum_{x=1}^5 Glosa\ ITC_{Px}$ <p>As glosas acumuladas para os 5 (cinco) níveis de prioridade, glosa geral para o ITC, serão aplicadas sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do Serviço de Operação de TIC, estando limitada a 20% (vinte por cento) do somatório desses serviços.</p> <p>O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.</p>																																																																																				
6	<b>Sanção</b>	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.																																																																																				
7	<b>Exemplos</b>	<p>Exemplo 01: Não atingir a meta para prioridade 4 com Glosa</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00</p> <p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="5">Prioridade</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TC<sub>Px</sub></td> <td>670</td> <td>320</td> <td>44</td> <td>42</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>CTnIP<sub>Px</sub></td> <td>13</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>2º passo: Calcular o <math>ITC_{Px}</math> e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="5">Prioridade</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TCPx</td> <td>670</td> <td>320</td> <td>44</td> <td>42</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>CTnIPPx</td> <td>13</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>ITCPx</td> <td>98.06%</td> <td>98,75%</td> <td>100.00%</td> <td>92.86%</td> <td>100.00%</td> </tr> <tr> <td>Arred.</td> <td>98%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> <td>93%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table> <p>3º passo: Identificar glosa para cada prioridade e calcular a glosa geral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="5">Prioridade</th> </tr> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Arred.</td> <td>98%</td> <td>99%</td> <td>100%</td> <td>93%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Glosa Apurada</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>1,40%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> $Glosa\ ITC_{geral} = 0 + 0 + 0 + 1,4 + 0 = 1,40\%$ <p>4º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00</p> <p>Glosa = R\$ 45.000,00 * 1,40%</p> <p>Glosa = R\$ 630,00</p>		Prioridade						1	2	3	4	5	TC <sub>Px</sub>	670	320	44	42	20	CTnIP <sub>Px</sub>	13	4	0	3	0		Prioridade						1	2	3	4	5	TCPx	670	320	44	42	20	CTnIPPx	13	4	0	3	0	ITCPx	98.06%	98,75%	100.00%	92.86%	100.00%	Arred.	98%	99%	100%	93%	100%		Prioridade						1	2	3	4	5	Arred.	98%	99%	100%	93%	100%	Glosa Apurada	0%	0%	0%	1,40%	0%
	Prioridade																																																																																					
	1	2	3	4	5																																																																																	
TC <sub>Px</sub>	670	320	44	42	20																																																																																	
CTnIP <sub>Px</sub>	13	4	0	3	0																																																																																	
	Prioridade																																																																																					
	1	2	3	4	5																																																																																	
TCPx	670	320	44	42	20																																																																																	
CTnIPPx	13	4	0	3	0																																																																																	
ITCPx	98.06%	98,75%	100.00%	92.86%	100.00%																																																																																	
Arred.	98%	99%	100%	93%	100%																																																																																	
	Prioridade																																																																																					
	1	2	3	4	5																																																																																	
Arred.	98%	99%	100%	93%	100%																																																																																	
Glosa Apurada	0%	0%	0%	1,40%	0%																																																																																	

22.4. **Indicador PRC – Prazo de Resolução do Chamado**

1	<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>O prazo de resolução do chamado corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até a resolução final do chamado, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TIC sejam entregues ao usuário dentro de prazos acordados.</p> <p>O Prazo de Resolução do Chamado (PRC), que pode ser incidente ou solicitação, será composto pelo prazo do ITC somado ao Prazo para Execução do Chamado (PEC). O PEC é calculado a partir do evento de captura até o encerramento do chamado, e sua duração para cada serviço é definida no Catálogo de Serviços constante do ANEXO III.</p> <p>O prazo para resolução do chamado será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido para a localidade onde se encontra o usuário, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento (Belo Horizonte/MG).</p>
2	<b>Meta</b>	98% (noventa e oito por cento) dos chamados atendidos dentro do prazo, conforme Catálogo de Serviços – ANEXO III.
3	<b>Periodicidade</b>	Apuração mensal, sempre considerando do 1º (primeiro) ao último dia do mês de referência.

4	<p><b>Método de Medição (Fórmula)</b></p> <p>O indicador de Prazo de Resolução dos Chamados deve ser calculado da seguinte forma:</p> $PRC = \frac{TC - CFP}{TC} \times 100$ <p><i>PRC</i> – Índice percentual de Prazo de Resolução dos Chamados  <i>TC</i> – Total de chamados registrados  <i>CFP</i> – Total de chamados fora do prazo</p> <p>O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.</p>																				
5	<p>A glosa será aplicada conforme graduação indicada na Tabela abaixo.</p> <p>Nível de glosa para descumprimento do indicador PRC</p> <table border="1" data-bbox="584 607 1291 880"> <thead> <tr> <th>Demandas executadas dentro do prazo</th> <th>Desconto sobre o valor mensal da fatura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>≥ 98%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>97%</td> <td>3,00%</td> </tr> <tr> <td>96%</td> <td>4,00%</td> </tr> <tr> <td>95%</td> <td>5,00%</td> </tr> <tr> <td>94%</td> <td>6,00%</td> </tr> <tr> <td>93%</td> <td>7,00%</td> </tr> <tr> <td>92%</td> <td>8,00%</td> </tr> <tr> <td>91%</td> <td>9,00%</td> </tr> <tr> <td>≤ 90%</td> <td>10,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p>A glosa para o PRC será aplicada sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do Serviço de Operação de TIC, estando limitada a 10% (dez por cento) do somatório desses serviços.</p>	Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura	≥ 98%	0%	97%	3,00%	96%	4,00%	95%	5,00%	94%	6,00%	93%	7,00%	92%	8,00%	91%	9,00%	≤ 90%	10,00%
Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura																				
≥ 98%	0%																				
97%	3,00%																				
96%	4,00%																				
95%	5,00%																				
94%	6,00%																				
93%	7,00%																				
92%	8,00%																				
91%	9,00%																				
≤ 90%	10,00%																				
6	<p><b>Sanção</b></p> <p>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</p>																				
7	<p><b>Exemplos</b></p> <p>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00</p> <p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <table border="1" data-bbox="735 1301 1142 1397"> <tbody> <tr> <td>Total de chamado (<i>TC</i>)</td> <td>1100</td> </tr> <tr> <td>Total de chamados fora do prazo (<i>CFP</i>)</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table> <p>2º passo: Calcular o <i>PRC</i> e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $PRC = \frac{1100 - 50}{1100} \times 100 = 95,4545\%$ $PRC_{arred.} = 95\%$ <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00  Glosa = R\$ 45.000,00 * 5,00%  Glosa = R\$ 2.250,00</p>	Total de chamado ( <i>TC</i> )	1100	Total de chamados fora do prazo ( <i>CFP</i> )	50																
Total de chamado ( <i>TC</i> )	1100																				
Total de chamados fora do prazo ( <i>CFP</i> )	50																				

## 22.5. Indicador IRC - Índice de Reabertura de Chamado

1	<p><b>Descrição/Objetivo do Indicador</b></p> <p>O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TIC não tiver sua solicitação ou incidente atendidos.</p> <p>O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo de PRC.</p>
2	<p><b>Meta</b></p> <p>98% (noventa e oito por cento) dos chamados, independente da prioridade, resolvidos sem que haja reabertura.</p>
3	<p><b>Periodicidade</b></p> <p>Apuração mensal, sempre considerando do 1º (primeiro) ao último dia do mês de referência.</p>

4	<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	<p>O Índice de Reabertura de Chamados deve ser calculado da seguinte forma:</p> $IRC = \frac{TC - ERC}{TC} \times 100$ <p><i>IRC</i> – Índice percentual de Reabertura de Chamados  <i>TC</i> – Total de chamados concluídos no mês de referência  <i>ERC</i> – Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência</p> <p>O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.</p>																				
5	<b>Glosa</b>	<p>A glosa será aplicada conforme graduação indicada na Tabela abaixo.</p> <p style="text-align: center;">Nível de glosa para descumprimento do indicador IRC</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Demandas executadas dentro do prazo</th> <th>Desconto sobre o valor mensal da fatura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>≥ 98%</td><td>0%</td></tr> <tr><td>97%</td><td>3,00%</td></tr> <tr><td>96%</td><td>4,00%</td></tr> <tr><td>95%</td><td>5,00%</td></tr> <tr><td>94%</td><td>6,00%</td></tr> <tr><td>93%</td><td>7,00%</td></tr> <tr><td>92%</td><td>8,00%</td></tr> <tr><td>91%</td><td>9,00%</td></tr> <tr><td>≤ 90%</td><td>10,00%</td></tr> </tbody> </table> <p>A glosa para o IRC será aplicada sob a valor mensal total dos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do Serviço de Operação de TIC, estando limitada a 10% (dez por cento) do somatório desses serviços.</p>	Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura	≥ 98%	0%	97%	3,00%	96%	4,00%	95%	5,00%	94%	6,00%	93%	7,00%	92%	8,00%	91%	9,00%	≤ 90%	10,00%
Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura																					
≥ 98%	0%																					
97%	3,00%																					
96%	4,00%																					
95%	5,00%																					
94%	6,00%																					
93%	7,00%																					
92%	8,00%																					
91%	9,00%																					
≤ 90%	10,00%																					
6	<b>Sanção</b>	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.																				
7	<b>Exemplos</b>	<p>Exemplo 01: Atingir a meta</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00</p> <p style="text-align: center;">Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tbody> <tr> <td>Total de chamado (<i>TC</i>)</td> <td>1100</td> </tr> <tr> <td>Total de eventos de reabertura (<i>ERC</i>)</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table> <p>2º passo: Calcular o <i>IRC</i> e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $IRC = \frac{1100 - 25}{1100} \times 100 = 97,7273\%$ $IRC_{arred.} = 98\%$ <p>3º passo: Meta atingida. Não há aplicação de glosa.</p>	Total de chamado ( <i>TC</i> )	1100	Total de eventos de reabertura ( <i>ERC</i> )	25																
Total de chamado ( <i>TC</i> )	1100																					
Total de eventos de reabertura ( <i>ERC</i> )	25																					

## 22.6. Indicador ISU - Índice de Satisfação do Usuário para atendimento de Demandas

1	<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 (cinco) níveis.</p> <p>A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima. A formulação do questionário a ser aplicado será feita pelo DTI/FAPEMIG em diretriz própria.</p> <p>O indicador tem objetivo de medir a satisfação dos usuários quanto aos serviços realizados pela CONTRATADA no atendimento de suas demandas.</p> <p>* Escala: <b>ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM, NÃO ATENDIDO</b></p>
2	<b>Meta</b>	98% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.
3	<b>Periodicidade</b>	Apuração mensal, sempre considerando do 1º (primeiro) ao último dia do mês de referência.

4	<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	$ISU = \frac{TC - CAN}{TC} \times 100$ <p><i>ISU – Índice percentual de chamados bem avaliados (BOM e ÓTIMO)</i>  <i>TC – Total de chamados concluídos</i>  <i>CAN – Total de chamados com avaliação negativa (REGULAR, RUIM e NÃO ATENDIDO)</i></p> <p>O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 da Fundação IBGE.</p>				
5	<b>Glosa</b>	<p>Para cada 1% (um por cento) do Índice ISU apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do Serviço de Operação de TIC.</p> $GLOSA = \frac{(Meta - ISU)}{100} \times FM$ <p><i>FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.</i>  O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 15% (quinze por cento) do valor bruto da fatura.</p>				
6	<b>Sanção</b>	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.				
7	<b>Exemplos</b>	<p>Exemplo 01: Atingir a meta</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00</p> <p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <table border="1" data-bbox="667 1019 1161 1120"> <tr> <td>Total de chamado (TC)</td> <td>1100</td> </tr> <tr> <td>Total de chamados com avaliação negativa (CAN)</td> <td>60</td> </tr> </table> <p>2º passo: Calcular o ISU e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $ISU = \frac{1100 - 60}{1100} \times 100 = 95,4545\%$ $ISU_{arred.} = 95\%$ <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00</p> $GLOSA = \frac{(98\% - 95\%)}{100} \times 45.000,00$ <p>Glosa = 0,03 x R\$ 45.000,00  Glosa = R\$ 1.350,00</p>	Total de chamado (TC)	1100	Total de chamados com avaliação negativa (CAN)	60
Total de chamado (TC)	1100					
Total de chamados com avaliação negativa (CAN)	60					

## 22.7. Indicador IEC – Índice de Estoque de Chamado

1	<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>Corresponde ao quantitativo de chamados que tiveram tempo total de resolução superior a 40 (quarenta) horas (5 dias úteis considerando o horário de atendimento), ou que descumpriram esse prazo e ainda não foram resolvidos no fechamento do período de avaliação de cada mês.</p> <p>O objetivo deste indicador é evitar que a contratada negligencie alguma solicitação ou incidente, por qualquer motivo.</p> <p>Este indicador se aplicará a todos os chamados que têm prazo de atendimento de 2 (duas), 4 (quatro), 8 (oito), e 16 (dezesseis) horas.</p>
2	<b>Meta</b>	<p>Todos os chamados resolvidos dentro do Prazo específico conforme indicador PRC, ou que não ultrapasse o limite de 40 (quarenta) horas (5 dias úteis).</p> <p>IEC = 0 (zero).</p>
3	<b>Periodicidade</b>	Apuração mensal, sempre considerando do 1º (primeiro) ao último dia do mês de referência.
4	<b>Método de</b>	<i>IEC = nº de chamados que extrapolaram o prazo de 40 (quarenta) horas</i>

	Medição (Fórmula)				
5	<p>Glosa</p> <p>Para cada chamado que estourar o prazo definido, será descontado 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do serviço de operação de TIC.</p> $GLOSA = IEC \times (FM \times 0,05\%)$ <p><i>FM</i> – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.</p> <p>O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% (dez por cento) do valor bruto da fatura.</p>				
6	<p>Sanção</p> <p>As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.</p>				
7	<p>Exemplos</p> <p>Exemplo 01: 5 (cinco) chamados foram concluídos após o prazo de 40 (quarenta) horas, e 02 (dois) chamados ainda em andamento já extrapolaram o prazo de 40 (quarenta) horas.</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00</p> <p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <table border="1"> <tr> <td>Total de chamado concluídos que extrapolaram o prazo</td> <td>05</td> </tr> <tr> <td>Total de chamados em andamento que já extrapolaram o prazo</td> <td>02</td> </tr> </table> <p>2º passo: Obter o valor <i>IEC</i> e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $IEC = 7$ <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00</p> $GLOSA = 7 \times (45.000,00 \times 0,05\%)$ <p>Glosa = 7 x 22,50  <b>Glosa = R\$ 157,50</b></p>	Total de chamado concluídos que extrapolaram o prazo	05	Total de chamados em andamento que já extrapolaram o prazo	02
Total de chamado concluídos que extrapolaram o prazo	05				
Total de chamados em andamento que já extrapolaram o prazo	02				

## 22.8. Indicador VBC – Vinculação na Base de Conhecimento

1	<p>Descrição/Objetivo do Indicador</p> <p>Índice de chamados (solicitações e incidentes) que foram executados com o efetivo uso de conhecimentos e procedimentos previamente cadastrados na base de conhecimento. Os principais benefícios da utilização da base de conhecimento são: (1) maior celeridade no atendimento de chamados; (2) padronização das soluções; e (3) garantia para o órgão contratante da manutenção do conhecimento do órgão.</p> <p>De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, a base de conhecimento deve ser consultada e ocorrendo sucesso na busca, o conhecimento deve ser usado e, ao final da resolução, vinculado ao chamado em questão. Caso não seja identificado conhecimento relevante, conforme procedimento de gerenciamento de incidentes a CONTRATADA deve produzir a documentação adequada para o conhecimento.</p>												
2	<p>Meta</p> <p>A meta iniciará em 60% (sessenta por cento) dos chamados tratados com vinculação adequada à base de conhecimento e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão do conhecimento pela CONTRATADA:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Semestre a partir do início da execução</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>2º</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>3º</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>4º</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>5º em diante</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual se manter-se-á a progressão da meta para o indicador VBC.</p>	Semestre a partir do início da execução	Meta	1º	60%	2º	70%	3º	80%	4º	90%	5º em diante	95%
Semestre a partir do início da execução	Meta												
1º	60%												
2º	70%												
3º	80%												
4º	90%												
5º em diante	95%												
3	<p>Periodicidade</p> <p>Apuração mensal, sempre considerando do 1º (primeiro) ao último dia do mês de referência.</p>												
4	<p>Método de Medição (Fórmula)</p> $VBC = \frac{TC - CNV}{TC} \times 100$ <p><i>VBC</i> – Percentual de chamados vinculados à base de conhecimento  <i>TC</i> – Total de chamado concluídos</p>												

		CNV – Chamados não vinculados à base de conhecimento				
5	Glosa	<p>Para cada 1% (um por cento) do Índice VBC apurado a menor frente à meta, será descontado 1% (um por cento) do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do Serviço de Operação de TIC, estando limitada a 10% (dez por cento) do somatório desses serviços.</p> $GLOSA = \frac{(Meta Vigente - VBC)}{100} \times FM$ <p><i>FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.</i></p> <p>O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% (dez por cento) do valor bruto da fatura.</p>				
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.				
7	Exemplos	<p>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa, considerando o 1º (primeiro) semestre de contratação.</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00</p> <p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <table border="1"> <tr> <td>Total de chamado (TC)</td> <td>1100</td> </tr> <tr> <td>Total de chamados não vinculados à base de conhecimento (CNV)</td> <td>500</td> </tr> </table> <p><u>Meta vigente: 60%</u></p> <p>2º passo: Calcular o VBC e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $VBC = \frac{1100 - 500}{1100} \times 100 = 55,5455\%$ $VBC_{arred.} = 55\%$ <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00</p> $GLOSA = \frac{(60\% - 55\%)}{100} \times 45.000,00$ <p>Glosa = 0,05 x R\$ 45.000,00  <b>Glosa = R\$ 2.250,00</b></p>	Total de chamado (TC)	1100	Total de chamados não vinculados à base de conhecimento (CNV)	500
Total de chamado (TC)	1100					
Total de chamados não vinculados à base de conhecimento (CNV)	500					

## 22.9. Indicador VGC – Vinculação na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração

1	Descrição/Objetivo do Indicador	<p>Índice de chamados (requisições e incidentes) que foram executados com a efetiva vinculação ao ativo de TIC a qual se referiu. Os ativos de TIC são gerenciados por meio de uma base de dados de gerenciamento de configuração (em inglês, CMDB - Configuration Management DataBase). Os ativos de TIC que compõem o CMDB podem ser desde equipamentos, usuários, serviços de TIC, até procedimentos e informações relevantes. O que define quais ativos de TIC devem ser gerenciados no CMDB é o nível de maturidade do processo de gerenciamento de configuração e a necessidade específica do órgão.</p> <p>Os principais benefícios da utilização do CMDB são: (1) realizar o controle e padronização de configuração aplicadas aos ativos de TIC; (2) permitir o gerenciamento de configuração; (3) facilitar o processo de gerenciamento de mudanças; e (4) fornecer importantes informações operacionais e gerenciais acerca dos ativos de TIC.</p> <p>De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, ao atender a todos os chamados (requisições e incidentes) deve-se vincular os ativos de TIC relevantes.</p>										
2	Meta	<p>A meta iniciará em 60% (sessenta por cento) dos chamados tratados com vinculação adequada ao CMDB e será gradualmente evoluída conforme tabela abaixo, de modo a permitir o aumento da maturidade do processo de gestão de configuração pela CONTRATADA:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Semestre a partir do início da execução</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1º</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>2º</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>3º</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>4º</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>	Semestre a partir do início da execução	Meta	1º	60%	2º	70%	3º	80%	4º	90%
Semestre a partir do início da execução	Meta											
1º	60%											
2º	70%											
3º	80%											
4º	90%											

		5º em diante   95%				
		Ressalta-se que ocorrendo a renovação ou prorrogação contratual manter-se-á a progressão da meta para o indicador VGC.				
3	<b>Periodicidade</b>	Apuração mensal, sempre considerando do 1º (primeiro) ao último dia do mês de referência.				
4	<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	$VGC = \frac{TC - CNV}{TC} \times 100$ <p><i>VGC – Índice percentual de chamados vinculados à base de dados de gerenciamento de configuração</i>  <i>TC – Total de chamado concluídos</i>  <i>CNV – Chamados não vinculados ao CMDB</i></p>				
5	<b>Glosa</b>	<p>Para cada 1% (um por cento) do Índice VGC apurado a menor frente à meta, será descontado 1% (um por cento) do valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de Service Desk REMOTO e PRESENCIAL, bem como do Serviço de Operação de TIC, estando limitada a 10% (dez por cento) do somatório desses serviços.</p> $GLOSA = \frac{(Meta Vigente - VGC)}{100} \times FM$ <p><i>FM – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível.</i></p> <p>O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 10% (dez por cento) do valor bruto da fatura.</p>				
6	<b>Sanção</b>	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.				
7	<b>Exemplos</b>	<p>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa, considerando o 3º (terceiro) semestre de contratação.</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários</p> <p>Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00  Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00</p> <p>Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Total de chamado (TC)</td> <td style="text-align: right;">1100</td> </tr> <tr> <td>Total de chamados não vinculados ao CMDB (CNV)</td> <td style="text-align: right;">300</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;"><u>Meta vigente: 80% (oitenta por cento)</u></p> <p>2º passo: Calcular o VBC e arredondar para o número inteiro mais próximo.</p> $VGC = \frac{1100 - 300}{1100} \times 100 = 72,7273\%$ $VGC_{arred.} = 73\%$ <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00</p> $GLOSA = \frac{(80\% - 73\%)}{100} \times 45.000,00$ <p>Glosa = 0,07 x R\$ 45.000,00  <b>Glosa = R\$ 3.150,00</b></p>	Total de chamado (TC)	1100	Total de chamados não vinculados ao CMDB (CNV)	300
Total de chamado (TC)	1100					
Total de chamados não vinculados ao CMDB (CNV)	300					

## 22.10. Indicador INCT – Índice de Não Conformidades Técnicas

1	<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas de TIC, documentação e manuais de produtos de TIC, além da aderência às normas e diretrizes definidas pelo DTI/FAPEMIG. Este indicador será contabilizado para todos os serviços continuados, incluindo 1º, 2º e 3º níveis.</p> <p>O Índice de Não Conformidade Técnica (INCT) será contabilizado pelo número de registros feitos pela equipe técnica da FAPEMIG quanto à não aderência aos instrumentos citados anteriormente.</p> <p>O registro e tratativa das não conformidades técnicas serão feitas conforme procedimento definidos Termo de Referência. Após o registro, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para corrigir a não conformidade ou justificar a sua não procedência.</p>
---	--	--

		Não serão contabilizados no INCT as não conformidades que a CONTRATADA demonstrar serem improcedentes. Em todos os outros casos, será considerado uma ocorrência de não conformidade técnica.												
2	<b>Meta</b>	INCT ≤ 5 (cinco) ocorrências mensais. Não Conformidades Técnicas corrigidas no prazo.												
3	<b>Periodicidade</b>	Apuração mensal, sempre considerando do 1º (primeiro) ao último dia do mês de referência.												
4	<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	Contagem das ocorrências de não conformidade técnica. Para contagem será considerada a data de resolução da não conformidade técnica.												
5	<b>Glosa</b>	<p>0,5% (cinco décimos por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, aplicado sob a fatura mensal bruta referente aos serviços continuados de 1º, 2º e 3º níveis.</p> <p>1,0% (um por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, que não tenha sido resolvida ou justificada no prazo.</p> <p style="text-align: center;"><b>GLOSA = (NCTa X 0,5% X FM) + (NCTb X 1.0% X FM)</b></p> <p style="text-align: center;">NCTa – Quantidade de não conformidade técnica acima do limite NCTb – Quantidade de não conformidade técnica não resolvidas no prazo FM – Valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços de atendimento de 1º, 2º e 3º nível</p> <p>O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 10% (dez por cento) do valor da fatura mensal bruta referente aos serviços continuados de 1º, 2º e 3º níveis.</p>												
6	<b>Sanção</b>	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.												
7	<b>Exemplos</b>	<p>Exemplo 01: Apresentar 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, sem aplicação de glosa Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado. Nesse caso o INCT = 3, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Sendo assim, a meta foi atingida e não caberá glosa.</p> <p>Exemplo 02: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, com aplicação de glosa Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado. Nesse caso o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00 Total = R\$ 45.000,00</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Qtde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ocorrências de não conformidade acima do limite</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Ocorrências de não conformidade fora do prazo</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p>2º passo: Calcular o percentual de glosa Glosa = (3 x 0,5% x 45.000,00) + (0 x 1,0% x 45.000,00) <b>Glosa = R\$ 675,00.</b></p> <p>Exemplo 03: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 2 (duas) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 6 (seis) delas foram corrigidas pela contratada no prazo estipulado e 2 (duas) não foram. Nesse caso o INCT = 8 (oito), acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.</p> <p>1º passo: Obter os dados necessários Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00 Total = R\$ 45.000,00</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Qtde</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ocorrências de não conformidade acima do limite</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>Ocorrências de não conformidade fora do prazo</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> </tbody> </table> <p>2º passo: Calcular o percentual de glosa Glosa = (3 x 0,5% x 45.000,00) + (2 x 1,0% x 45.000,00)</p>		Qtde	Ocorrências de não conformidade acima do limite	3	Ocorrências de não conformidade fora do prazo	0		Qtde	Ocorrências de não conformidade acima do limite	3	Ocorrências de não conformidade fora do prazo	2
	Qtde													
Ocorrências de não conformidade acima do limite	3													
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	0													
	Qtde													
Ocorrências de não conformidade acima do limite	3													
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	2													

**Glosa = R\$ 1.575,00**

Exemplo 04: Apresentar 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 1 (uma) corrigida após o prazo, com aplicação de glosa

Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 1 (uma) delas não foi corrigida no prazo.

Nesse caso o INCT = 4 (quatro), menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Porém uma foi resolvida fora do prazo, assim terá glosa.

1º passo: Obter os dados necessários

Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 1º nível = R\$ 5.000,00

Fatura Mensal dos serviços de Atendimento de 2º nível = R\$ 10.000,00

Fatura Mensal dos serviços de Operação de TIC = R\$ 30.000,00

Total = R\$ 45.000,00

	Qtde
Ocorrências de não conformidade acima do limite	0
Ocorrências de não conformidade fora do prazo	1

2º passo: Calcular o percentual de glosa

Glosa = (0 x 0,5% x 45.000,00) + (1 x 1,0% x 45.000,00)

**Glosa = R\$ 450,00.**

#### ANEXO V

#### 23. TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

#### DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Em cumprimento à possibilidade facultativa descrita no Edital do **Pregão Eletrônico nº XX/20XX, Processo nº XX**, declaro que o Sr. \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, devidamente credenciado pela empresa \_\_\_\_\_, CNPJ: \_\_\_\_\_, compareceu e vistoriou irrestritamente os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, e tomou plena ciência das condições locais e das dificuldades existentes, bem como de todas as informações e elementos técnicos, necessários à execução dos serviços a serem licitados.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Data e local.

Assinatura

#### ANEXO VI

#### 24. TERMO DE ESTABILIZAÇÃO DE SERVIÇO OU SOLUÇÃO DE TIC

##### 1. Identificação

Nº: IMPLEMENTAÇÃO-001

Nome do serviço ou solução de TI: XXXXXXX

Torre de serviço responsável: XXXXXXX

CONTRATO nº XXX/202\_

CONTRATADA: XXXXXXX

PREPOSTO: XXXXXXX

Por meio deste Termo, a CONTRATADA, representada por seu Preposto, declara ter coletado todas as informações necessárias e ter executado todas as ações necessárias para estabilização do serviço. Declara ainda ter pleno entendimento e capacidade para executar a adequada operação do serviço de TIC ou solução de TIC aqui identificado, garantindo o atingimento dos NMSE, conforme determinado no Termo de Referência da contratação.

##### 2. Checklist de estabilização

- Entrega da Topologia da solução de TIC com detalhes relevantes, incluindo *hostnames*, endereços IP, identificação de *subnets*, componentes de interconexão e perímetro, entre outros.
- Evidência da revisão e ajustes necessários para as Rotinas de backups do serviço ou solução de TIC.

□ Definição de equipe técnica com perfil profissional e capacitação adequada para operar o serviço ou solução de TIC e habilitada para atender às demandas.

Função	Nome Completo	Assinatura
Preposto		
Fiscal do Contrato		

### 3. Relatório de evidências da Estabilização de Serviços e Soluções de TIC

#### 3.1 Descrição

<Descrição técnica da solução de TIC, seus componentes, funcionalidades, público usuário>

#### 3.2 Topologia

<Incluir um ou mais diagramas que demonstrem a topologia da solução tal como está implementada no ambiente da FAPEMIG, indicando hostname, IP, portas de comunicação, e outras informações que forem necessárias para o entendimento da solução>

#### 3.3 Rotinas de backups

<Listagem e descrição das rotinas de backups implementadas. Incluir evidências do backup e do restore executados>

#### 3.4 Equipe técnica

<Listagem dos perfis profissionais aptos a administrar a solução de TIC e dos principais conhecimentos necessários>

Função	Nome Completo
Coordenador do Service Desk	
<DBA>	
<Analista de Rede>	

### 4. Sugestões de melhoria para o serviço

<Listar deficiências ou inconformidades encontradas durante a estabilização e apresentar propostas para futura melhoria ou correção>

## ANEXO VII

### 25. ESTIMATIVA DE VOLUME

25.1. A volumetria de serviço descrita neste documento, tem por principal objetivo subsidiar a licitante para dimensionar adequadamente a equipe técnica e assim precificar adequadamente o valor de cada serviço.

25.2. A maior parte dos serviços serão executados por empreitada global, com pagamento de valor mensal fixo.

25.3. Para os serviços de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC (Service Desk) Remoto e Presencial, são relevantes principalmente os históricos de atendimentos registrados na Solução Informatizada de ITSM. Essas informações são apresentadas a seguir:

#### 25.3.1. Total de chamados abertos nos anos 2018 a 2021

TIPOS BASE DE DEMANDAS/CHAMADOS PRIMÁRIOS	MÉDIA ANUAL			
	2021	2020	2019	2018
1 CADASTRO DE USUARIO PERFIL ...	55	30	71	79
2 RESET SENHA LOGUIN ...	89	45	115	135
3 CONECTIVIDADE WIIFFI ...	30	23	39	47
4 EQUIPAMENTOS.DISPOSITIVO DE IMPRESSÃO , SCANNER , OBSTRUÇÃO , TONER ...	61	35	87	91
5 INSTALAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARES ...	58	36	74	83
6 ARMAZENAMENTO E STORAGE ...	38	18	42	52
7 EQUIPAMENTOS.MICROCOMPUTADOR OU NOTEBOOK.REPARO BCKP ...	51	23	63	70
8 SUBSTITUIÇÃO DE PERIFERICOS - TECLADO .. MOUSE.. CABO REDE USB HDMI ...	43	30	44	49
9 INSTALAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO DE DRIVES ...	15	8	22	31
10 LENTIDÃO SISTEMAS OPERACIONAIS ...	46	24	59	67
11 ALTERAÇÃO DE LAYOUT , DESMOBILIZAÇÃO SETOR , IMPLANTAÇÃO SETOR ...	2	1	3	1
12 GARANTIA EQUIPAMENTOS , LOCAÇÃO , CONSIGNADO ...	4	2	6	7
13 SANITIZAÇÃO E FORMATAÇÃO - REUSO DOAÇÃO - SUCATA ...	87	30	70	80
14 TELEFONIA - INTALAÇÃO RAMAL - TROCA APARELHO...	8	4	12	16
15 PORTAL PESQUISAS ( EVEREST ) - ANEXO PRAZOS ...	160	90	190	215
16 OUTROS --- ESPECIFIQUE ...	20	7	26	32
<b>TOTAL DE CHAMADOS</b>	<b>767</b>	<b>406</b>	<b>923</b>	<b>1055</b>

25.4. Com base nesse histórico, e considerando uma margem de crescimento de 10% (dez por cento) no quantitativo de chamados, foi estimado a quantidade 100 (cem) chamados por mês, ou 1.200 (mil e duzentos) chamados em 12 (doze) meses. Este quantitativo, portanto, pode variar para mais ou para menos de um mês para o outro, porém é esperado que fique dentro do especificado no período de 12 (doze) meses.

## ANEXO VIII

## 26. MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

## ANEXO VIII - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

## PROPOSTA COMERCIAL PARA O PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2022

(preenchida em papel timbrado da proponente)

DADOS A CONSTAR NA PROPOSTA		PREENCHIMENTO PELO PROPONENTE				
Razão Social						
CNPJ						
Endereço						
Telefone						
Endereço Eletrônico						
Nome do Representante Legal						
CPF do Representante Legal						
LOTE		VALORES UNITÁRIOS	VALORES TOTAIS			
ITEM 01 – _____, conforme especificação técnica do item ____ do Anexo I do Edital.		R\$	R\$			
<b>Item</b>	<b>Código Catmas</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unid. Medida</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valores unitários</b>	<b>Valores totais</b>
1	58181	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO, EM DIAS UTEIS, HORARIO 07H00MIN AS 19H00MIN	SERVIÇO (30 MESES)	1		
2	59153	ATENDIMENTO E SUPORTE LOCAL, EM DIAS UTEIS, HORARIO 07H00MIN AS 19H00MIN	SERVIÇO (30 MESES)	1		
3	98922	SERVIDORES, SERVIÇOS DE SUPORTE DE 3º NIVEL, 24 HORAS (24X7)	SERVIÇO (30 MESES)	1		
4	8141	SERVICOS DE CONSULTORIA EM AREA DE CIENCIA E TECNOLOGIA	Serviço/Hr	1.800		
<b>VALOR TOTAL</b>						
Prazo de Validade da Proposta / Prazo de Garantia / Prazo de entrega						
Local de Entrega						
Declaro que serão atendidas todas as condições comerciais estabelecidas no Anexo I do Edital.						
Declaro que nos preços propostos encontram-se incluídos todos os tributos, encargos sociais, trabalhistas e financeiros, taxas, seguros e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o objeto a ser contratado na presente licitação e que estou de acordo com todas as normas da solicitação de propostas e seus anexos.						
Declaro que esta proposta foi elaborada de forma independente.						
Data e local.						
Assinatura do Representante Legal da Empresa						

## ANEXO IX

## 27. MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS SIMPLIFICADA

PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA UM DOS 4 (QUATRO) ITENS DA CONTRATAÇÃO E CONSIDERANDO CADA UM DOS PERFIS PROFISSIONAIS (item 1.20) ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

A licitante oferecerá o valor global para a execução dos serviços listados no Edital do Pregão Eletrônico n.º \_\_\_\_/20\_\_\_\_, para a quantidade de 30 (trinta) meses de Serviços de cada item e do grupo, para a formulação de sua proposta e de seus lances. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme a tabela seguinte. O valor para 30 (trinta) meses do serviço, determinado na tabela, deverá corresponder ao valor final ofertado pela licitante em sua proposta.

Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme a tabela seguinte. O valor para 30 (trinta) meses do serviço, determinado na tabela, deverá corresponder ao valor final ofertado pela licitante em sua proposta.

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Identificação da Licitação – Contratação de serviços de Service Desk - FAPEMIG	
Nº do Processo: XXXXXXXX	
Nº da Licitação:	
Nome da Empresa:	
CNPJ:	
GRUPO 1 - Prestação de Serviços de Service Desk	
ITEM XX - <descrição do Item>	
<b>Componentes de Custo</b>	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Custos de pessoal	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
Subtotal componentes de custo	
<b>Componentes de Preço</b>	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
<b>Total Mensal:</b>	
<b>Valor Total do [item/grupo]:</b>	
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

## ANEXO X

## 28. DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

## DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

Em cumprimento à possibilidade facultativa descrita no Edital do Pregão Eletrônico nº XX/20XX, Processo nº XX, a \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que opta pela não realização de visita técnica, considerando a descrição do serviço contida no Termo de Referência, Anexo do Edital.

Declara e assume inteiramente a responsabilidade e consequências por essa omissão, se compromete a não alegar desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste pregão.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Data e local.

\_\_\_\_\_

Assinatura

## ANEXO XI

## 29. TERMO DE CAPACIDADE OPERACIONAL

Contrato nº XXX

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, aqui representada pelo Sr. (a) \_\_\_\_\_, DECLARA para todos os fins que:

1. Alocou todos os recursos físicos exigidos no Termo de Referência, necessários ao início das operações: *Call Center*, linha telefônica para atendimento gratuito (0800), link de comunicação dedicado, canal de comunicação seguro através de rede privada virtual (VPN).
2. Teve acesso a todos os recursos lógicos ou físicos a serem fornecidos pela FAPEMIG à CONTRATADA para permitir o início das operações: perfis de acesso à rede e aos sistemas; acesso físico às dependências de TIC como salas técnicas e *data center*; mobiliário, estações de trabalho e aparelhos telefônicos para os profissionais residentes.
3. Alocou todos os recursos humanos necessários para dar início às operações dos serviços de Suporte de 1º e 2º níveis e Operação de TIC, tanto nas dependências da FAPEMIG quanto nas suas próprias.

4. Internalizou a metodologia de Gestão de Projetos de infraestrutura de TIC no âmbito do DTI/FAPEMIG, bem como teve acesso aos seus *templates*, artefatos e ferramentas de gerenciamento.

5. Teve acesso a toda a documentação previamente existente, bem como esclareceu todas as dúvidas porventura remanescentes quanto aos serviços a serem suportados.

6. Tomou ciência da Política de Segurança da Informação e Comunicações da FAPEMIG, e demais diretrizes e políticas da FAPEMIG e da Administração Pública Estadual aplicáveis.

Tudo conforme disposto em Termo de Referência, estando apta a realizar as atividades previstas no Contrato com qualidade adequada e em acordo com os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Nome:  
 CPF:  
 Representante Legal da Empresa

#### ANEXO XII

#### 30. TERMO DE CIÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Pelo presente instrumento, eu \_\_\_\_\_, CPF \_\_\_\_\_, documento de identidade \_\_\_\_\_, expedida por \_\_\_\_\_, em \_\_\_\_\_, sob pena das sanções cabíveis nos termos da legislação vigente declaro que assumo a responsabilidade por:

I) Tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG);

II) Utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG);

III) Contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações, conforme descrito na Resolução Seplag nº 69, de 17 de setembro de 2009, que Institui a Política de Segurança da Informação no Governo do Estado de Minas Gerais no âmbito da Administração Pública Estadual e no Decreto Estadual nº 48.237, de 22/07/2021, que dispõe sobre a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD;

IV) Utilizar as credenciais, as contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG);

V) Responder, perante a FAPEMIG, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 <Nome do colaborador>  
 <CPF do colaborador>

#### ANEXO XIII

#### 31. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Processo nº XXX

<b>Contrato</b>	_____
<b>Mês de Referência</b>	_____/20____
<b>Objeto</b>	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Fundação, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.
<b>Contratante</b>	_____
<b>Contratada</b>	_____

A partir da entrega do Relatório de Atividades de Demandas de Serviços por parte da CONTRATADA, especificamos abaixo as Demandas de Serviços que compõem o presente Termo de Recebimento Provisório:

Nº da DEMANDA	Item/Descrição
XXXXXXX	
XXXXXXX	
XXXXXXX	

Por este instrumento, atestamos, que os serviços, relacionados nas Demandas de Serviços acima identificadas, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela CONTRATANTE.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até 15 (quinze) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

**De Acordo.**

CONTRATANTE Fiscal do Contrato	CONTRATADA Preposto
<Nome> <Matrícula> <Cargo>	<Nome> <CPF> <Cargo>

#### ANEXO XIV

#### 32. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Processo nº XXX

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente a CONTRATADA que os serviços prestados ou os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos em contrato.

<b>Contrato</b>	
<b>Mês de Referência</b>	_____/20____
<b>Objeto</b>	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Fundação, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000.
<b>Contratante</b>	
<b>Contratada</b>	

#### ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

Nº da DEMANDA	Item/Descrição
XXXXXXX	
XXXXXXX	
XXXXXXX	

Por este instrumento, atestamos, que os serviços integrantes das Demandas de Serviços acima identificadas atendem às exigências especificadas no Termo de Referência do Contrato acima referenciado.

**De Acordo.**

CONTRATANTE Fiscal do Contrato	CONTRATADA Preposto
<Nome> <Matrícula> <Cargo>	<Nome> <CPF> <Cargo>

#### ANEXO XV

#### 33. ROL DE ATIVIDADES DA OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

33.1. A operação de infraestrutura é também responsável pelo suporte de 3º Nível para demandas de Service Desk.

- 33.2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, telefonia e videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança e rede SAN, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas à área.
- 33.3. O Serviço de sustentação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno reestabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos no Termo de Referência.
- 33.4. A operação de infraestrutura vai além da sustentação e contempla atividades corriqueira de administração e utilização das soluções de TIC, softwares e hardware.
- 33.5. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da FAPEMIG, evolução ou implantação de serviços de TIC, sempre observando as melhores práticas do mercado de TIC.
- 33.6. As atividades comuns a todas as torres de serviços são:
- 33.6.1. Deverá ser capaz de administrar serviços em nuvem em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, conforme a torre de serviço mais adequada em relação a especialidade;
- 33.6.2. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC;
- 33.6.3. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;
- 33.6.4. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC;
- 33.6.5. Propor a configuração de itens de monitoração;
- 33.6.6. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da FAPEMIG sempre que requisitado;
- 33.6.7. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 33.6.8. Realizar atividades conforme os processos de gestão de Serviços de TIC de definidos na FAPEMIG, processos ITIL;
- 33.6.9. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para a torre de serviço em questão;
- 33.6.10. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de reestabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.
- 33.7. O serviço de suporte a redes, telefonia e videoconferência compreende o gerenciamento de todas as redes (incluindo redes sem fio), solução de telefonia e videoconferência que a FAPEMIG possui e utiliza, tais como:
- 33.7.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com redes, telefonia e videoconferência;
- 33.7.2. Administrar equipamentos telefonia e videoconferência;
- 33.7.3. Planejar e implantar novas redes, telefonia e videoconferência;
- 33.7.4. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços;
- 33.7.5. Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos relacionados à infraestrutura de rede homologada para uso na FAPEMIG, por solicitação do CONTRATANTE;
- 33.7.6. Manter atualizados os sistemas operacionais e firmwares dos Itens de Configuração que compõem a infraestrutura física de rede, videoconferência e servidores de Telecom;
- 33.7.7. Fornecer suporte a todas as atividades relacionadas à rede, telefonia e videoconferência, incluindo a utilização de parâmetros e recursos de avaliação da rede (exemplo: comandos de ping, trace route e/ou softwares de gerência de rede) e aos incidentes na Solução Automatizada de ITSM, pelos demais serviços de operação, equipe da Central de Serviços de TIC ou pessoal interno de TIC;
- 33.7.8. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar na resolução de incidentes e problemas;
- 33.7.9. Realizar o gerenciamento, diagnóstico e resolução de problemas na rede física, garantindo a interoperabilidade e, independentemente de fabricante, fornecer informações precisas a respeito das causas de falha no funcionamento normal da rede, assim como da severidade dessa falha;
- 33.7.10. Alocar, configurar e gerenciar endereços IP, Domain Name Systems (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) e Network Time Protocol (NTP);
- 33.7.11. Fornecer suporte, implementar e acompanhar os serviços de VoIP (Voice over Internet Protocol);
- 33.7.12. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes;
- 33.7.13. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas;
- 33.7.14. Elaborar mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN e WAN da FAPEMIG;
- 33.7.15. Administrar e configurar redes LAN e WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;
- 33.7.16. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes;
- 33.7.17. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes;
- 33.7.18. Manter os desenhos das topologias de redes atualizados e completos;
- 33.7.19. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
- 33.7.20. Executar atendimentos técnicos para os ativos de rede, telefonia e videoconferência, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;
- 33.7.21. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.);
- 33.7.22. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
- 33.7.23. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 33.7.24. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP redes WAN;
- 33.7.25. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;
- 33.7.26. Analisar periodicamente a topologia de rede da CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
- 33.7.27. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade da CONTRATANTE;
- 33.7.28. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- 33.7.29. Administrar e gerenciar redes que utilizam tecnologia Ethernet, Frame-Relay e/ou MPLS;
- 33.7.30. Implementar tecnologias VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto;
- 33.7.31. Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;
- 33.7.32. Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6;

- 33.7.33. Executar atualização de versões de todos os softwares e hardwares do parque tecnológico de redes da FAPEMIG;
  - 33.7.34. Garantir a segurança das redes sem fio;
  - 33.7.35. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário;
  - 33.7.36. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
  - 33.7.37. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede dentro do mesmo ambiente físico;
  - 33.7.38. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
  - 33.7.39. Manter, organizar e dar suporte a todo cabeamento, metálico ou de fibra ótica, em patch panels, DIO (Distribuidor Interno Ótico) e racks das soluções de redes, telefonia e videoconferência, devendo os equipamentos e materiais serem fornecidos pela CONTRATANTE;
  - 33.7.40. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos switches e patch panel;
  - 33.7.41. Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
  - 33.7.42. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
  - 33.7.43. Solucionar conflitos de endereçamentos IP em redes convergentes;
  - 33.7.44. Fornecer suporte a todo hardware da solução de videoconferência e seus periféricos, tais como, microfone, câmera, caixas de som, cabeamento, etc;
  - 33.7.45. Fornecer suporte e prover operação para equipamentos de alta especialização das salas de vídeo e auditório:
    - 33.7.45.1. Operação e configuração de equipamentos de áudio e vídeo;
    - 33.7.45.2. Acompanhamento de reuniões;
    - 33.7.45.3. Transmissão ao vivo via streaming para rede interna e para internet;
  - 33.7.46. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.
- 33.8. O serviço de suporte a ambiente e servidores de Data Center estão subdivididos nas seguintes áreas: Sistemas Operacionais Windows, Sistemas Operacionais Linux, Virtualização e ambiente de Data Center.
- 33.8.1. A operação de sistemas operacionais Windows abrange os seguintes serviços:
  - 33.8.2. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com sistemas operacionais Windows;
  - 33.8.3. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
  - 33.8.4. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;
  - 33.8.5. Gerenciar os direitos de acesso e cotas de utilização de áreas dos servidores de arquivos disponibilizadas aos usuários de TIC;
  - 33.8.6. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de servidores com sistema operacional Windows, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;
  - 33.8.7. Fornecer suporte a incidentes relativos aos Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows registrados na Solução Automatizada de ITSM;
  - 33.8.8. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Windows tais como, hostname, configurações de rede LAN e SAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;
  - 33.8.9. Efetuar gerenciamento de soluções de administração centralizada do parque de servidores Windows, tais como Microsoft System Center Operations Manager, Microsoft System Center Configurations Manager, WSUS, entre outras;
  - 33.8.10. Realizar a configuração de GPO (Group Policy Objects) necessárias para servidores Windows.
  - 33.8.11. Realizar e propor padrões de Hardening em Sistemas Operacionais Windows;
  - 33.8.12. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.
  - 33.8.13. A operação de sistemas operacionais Linux abrange os seguintes serviços:
  - 33.8.14. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com sistemas operacionais Linux;
  - 33.8.15. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
  - 33.8.16. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;
  - 33.8.17. Realizar atualização e/ou correções que forem necessárias para o perfeito funcionamento do software (Kernel, bug fixing e patches), bem como das alterações evolutivas representadas por novas versões ou "releases" disponibilizados;
  - 33.8.18. Implementar, gerenciar e fornecer orientação em novos projetos e iniciativas sobre expansão do ambiente de servidores Linux, capacidade dos servidores, armazenamento, configurações, ambiente virtual e de nuvem e redundância com base nas melhores práticas;
  - 33.8.19. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Linux tais como, hostname, configurações de rede LAN e SAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;
  - 33.8.20. Instalar, configurar e prover operação de ferramentas de gerenciamento de infraestrutura de TIC que dão suporte ao conceito de "Infraestrutura as a Code", tais como Puppet, Chef, Ansible, entre outras que venham a ser definidas;
  - 33.8.21. Instalar, configurar e prover operação para plataformas de container de ferramentas de TIC e aplicação, tais como Docker, Kubernetes, Rancher, OpenShift, entre outras;
  - 33.8.22. Realizar e propor padrões de hardening em sistemas operacionais Linux;
  - 33.8.23. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.
  - 33.8.24. A operação das soluções de virtualização abrange os seguintes serviços:
  - 33.8.25. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de Virtualização;
  - 33.8.26. Instalar, configurar e gerenciar a solução VMware;
  - 33.8.27. Instalar novos servidores físicos e virtuais;
  - 33.8.28. Criar e manter atualizados os templates de sistema operacional;
  - 33.8.29. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;
  - 33.8.30. Monitorar disponibilidade dos servidores/serviços e das soluções de virtualização;
  - 33.8.31. Elaborar documentos e relatórios de erros, operacionais, gerenciais e de desempenho;
  - 33.8.32. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto a área responsável ou com empresas contratadas;
  - 33.8.33. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
  - 33.8.34. Identificar e aplicar atualizações e correções tecnológicas;
  - 33.8.35. Aplicar eventuais correções autorizadas pela(s) área(s) demandante;

- 33.8.36. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores virtualizados;
- 33.8.37. Administrar o uso de recursos de Hardware (Mover aplicações/sistemas entre clusters de acordo com volume de uso de recursos);
- 33.8.38. Organizar e manter informações disponíveis dentro do sistema de virtualização, tais como pastas organizacionais, padronização de nomes de máquinas virtuais e demais metadados de cada objeto;
- 33.8.39. Executar testes de chaveamento de cluster entre hosts e outras características de alta disponibilidade das soluções de virtualização;
- 33.8.40. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.
- 33.8.41. A sustentação do ambiente de Data Center abrange os seguintes serviços:
- 33.8.42. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de provimento de servidores e operações de Data Center;
- 33.8.43. Monitorar e controlar, com uso das ferramentas disponibilizadas pela FAPEMIG, aspectos do ambiente físico dos Data Centers e Salas técnicas (facilities), tais como: temperatura, umidade, fornecimento de energia elétrica, no-breaks, estabilizadores, geradores, quadros elétricos, controle de acesso, limpeza e organização;
- 33.8.44. Acionar e acompanhar junto a gerência responsável pelo fornecimento das facilities elencadas no subitem 43.8.43, sempre que verificar a necessidade de manutenções preventivas, corretivas ou evolutivas;
- 33.8.45. Instalar, montar em rack, configurar e prover a operação de equipamentos e servidores físicos, modelos rack e blade e do ambiente físico do Data Center;
- 33.8.46. Realizar limpeza e organização com técnica e cuidado adequados dos ativos de TIC instalados no Data Center e sala técnica, com uso de ferramentas da própria CONTRATADA;
- 33.8.47. Acompanhar a entrega, instalação e aceite de novos equipamentos a serem instalados no Data Center ou salas técnicas;
- 33.8.48. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.
- 33.9. O suporte e administração de bancos de dados, e ferramentas de tratamento e análise e dados abrange os seguintes serviços:
  - 33.9.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de banco de dados;
  - 33.9.2. Manter atualizados os SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados);
  - 33.9.3. Administrar os objetos do banco (cópia, desbloqueio, liberação de espaço, etc.);
  - 33.9.4. Monitorar anomalias do banco de dados (BD) e realizar depuração de problemas e apoio à identificação e tratamento de problemas de hardware e software, incluindo sistemas operacionais, que impactem as bases de dados;
  - 33.9.5. Verificar e analisar rotinas de backup, rotinas agendadas e logs de acordo com os parâmetros definidos pelas equipes de sistemas da FAPEMIG;
  - 33.9.6. Criar e administrar banco de dados para ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção em ambientes com alta disponibilidade;
  - 33.9.7. Criar scripts/aplicações para administrar, monitorar ou migrar dados;
  - 33.9.8. Realizar levantamento e análise dos pré-requisitos de software e hardware;
  - 33.9.9. Gerenciar políticas de retenção e compactação de logs;
  - 33.9.10. Instalar e Configurar novos produtos adquiridos;
  - 33.9.11. Adequar e parametrizar o banco de dados com base nos requisitos de projeto;
  - 33.9.12. Analisar e executar rotinas de migração de bases de dados;
  - 33.9.13. Gerenciar, extrair e analisar de ferramenta de modelagem de dados os modelos físicos de dados, referente a novos projetos de aplicações ou atualização destes;
  - 33.9.14. Criar e manter scripts de manipulação de objetos de banco de dados;
  - 33.9.15. Executar scripts de adequação, na base de dados, quando necessário;
  - 33.9.16. Apoiar testes de funcionalidades realizados pelas equipes da FAPEMIG;
  - 33.9.17. Atuar na depuração de incidentes e problemas de aplicação em conjunto com equipes de aplicação, sistemas operacionais e fábrica de software, com uso de metodologia DevOps;
  - 33.9.18. Avaliar e ajustar os parâmetros de Sistema Operacional, de acordo com a plataforma utilizada, visando a estabilidade e performance;
  - 33.9.19. Planejar junto às equipes de rede, suporte e segurança, quaisquer mudanças de infraestrutura que afetem os softwares instalados, como Servidores de Aplicação, Banco de Dados, etc.;
  - 33.9.20. Avaliar a disponibilidade de espaço físico para comportar o banco de dados, realizando a melhor distribuição dos arquivos, visando melhoria de performance;
  - 33.9.21. Definir e aplicar políticas de segurança no banco de dados, mediante aprovação da equipe da FAPEMIG;
  - 33.9.22. Monitorar consultas e conexões, realizar avaliação de custos, e propor soluções para melhoria de performance;
  - 33.9.23. Identificar problemas relacionados à baixa performance das aplicações e bancos de dados;
  - 33.9.24. Realizar análise de performance e efetuar configurações de "tunning";
  - 33.9.25. Analisar desempenho de Bancos de Dados identificando scripts com alto impacto no desempenho para tratamento pelas áreas de sistemas da FAPEMIG;
  - 33.9.26. Utilizar mecanismos de coleta de estatísticas de desempenho;
  - 33.9.27. Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução, que possam aumentar a produtividade da equipe responsável por esta atividade de melhoria de desempenho;
  - 33.9.28. Planejar e Definir as Políticas de Backup & Recovery dos Bancos de Dados de forma a atender as necessidades da FAPEMIG;
  - 33.9.29. Manter e administrar as ferramentas e soluções de Descoberta e Visualização de Dados, Business Intelligence e ETL (Extract, Transform and Load);
  - 33.9.30. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.
- 33.10. O serviço de administração de ativos e serviços de segurança da informação no âmbito da Tecnologia da Informação compreende:
  - 33.10.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de segurança da informação;
  - 33.10.2. Instalar, manter e dar suporte aos serviços tecnológicos relacionados à segurança da informação e que estão, além da rede interna, protegendo todo o perímetro com a internet, tais como firewall, anti-DDoS, IDS/IPS, AntiSpam, anti-malware, filtros de conteúdo Web, balanceadores de carga, proxy reverso, resolução de nomes externos, entre outros, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados, além de administrar os serviços de redes privadas virtuais (VPNs);
  - 33.10.3. Apoiar a implementação de políticas, padrões e procedimentos para assegurar a proteção dos ativos, dados, informações e serviços de TIC;
  - 33.10.4. Implantar e administrar serviços de auditoria, resposta a ataque e operações de segurança de TIC, bem como manter os controles adequados e trilhas de auditoria para evitar ou detectar qualquer evento de segurança;

- 33.10.5. Analisar periodicamente logs dos sistemas, monitoramento de eventos e alertas de segurança, detecção de intrusão, fornecimento de informações sobre potenciais falhas de segurança existentes nos serviços de TIC da FAPEMIG;
- 33.10.6. Verificar e ajustar os sistemas de segurança no sentido de assegurar um processo efetivo de detecção de eventos e gerenciamento de segurança;
- 33.10.7. Apoiar atividades inerentes à equipe de ETIR (Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes de Computadores), conforme normativos e orientações da equipe da FAPEMIG;
- 33.10.8. Efetuar investigação e análise sobre incidentes de segurança, fornecendo informações e evidências necessárias à instauração/condução de processos de sindicância, de ordem administrativa ou criminal, executando procedimentos adequados de forense computacional;
- 33.10.9. Fornecer informações para implementação de melhorias na segurança da informação;
- 33.10.10. Apoiar o desenvolvimento de sistemas e os gestores de sistemas nas definições necessárias para autenticação e autorização de usuários, dentre outros aspectos relativos a segurança dos sistemas de informação;
- 33.10.11. Auxiliar na definição e administração de grupos/perfis de usuários (uso/restrição);
- 33.10.12. Apoiar a análise e diagnóstico de vulnerabilidades em sistemas e serviços de TIC;
- 33.10.13. Atuar e apoiar o tratamento de incidentes (vírus, invasões e ataques) e recuperação de desastres;
- 33.10.14. Desenvolver rotinas/scripts voltadas à segurança do ambiente operacional;
- 33.10.15. Manter e suportar os sistemas operacionais e firmwares dos ativos relacionados à segurança da informação, tais como solução anti-DDoS, firewall, filtros de conteúdo web, etc., incluindo a gerência e aplicação de patches, upgrades, etc.;
- 33.10.16. Apoiar a equipe de suporte a sistemas operacionais na definição de padrões de configuração relativos a segurança em sistemas operacionais;
- 33.10.17. Minimizar a negação de serviço para os usuários legítimos da rede;
- 33.10.18. Implementar e gerenciar os parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como VPN;
- 33.10.19. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.
- 33.11. O serviço de administração do Armazenamento de Dados e Backup compreende:
  - 33.11.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de armazenamento de dados e backup;
  - 33.11.2. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados homologados para uso na FAPEMIG, por solicitação da CONTRATANTE;
  - 33.11.3. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de armazenamento corporativo, incluindo Storages (controladoras, discos, caches, baterias, gavetas e etc.), em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função: iSCSI, SAN (Storage Area Networks), NAS (Network Attached Storage), DAS (Direct Attached Storage) e CAS (Content Addressable Storage);
  - 33.11.4. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de rede de armazenamento, tais como switches, DIO, fibras óticas e cabeamentos em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função, tais como Fibre Channel e FCoE;
  - 33.11.5. Gerenciar os componentes de infraestrutura e políticas relacionadas ao local de armazenamento de dados, duração, formato e acesso;
  - 33.11.6. Monitorar no mínimo os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de armazenamento: disponibilidade dos equipamentos, ocupação de espaço, consumo de banda por controladoras/LUNs, falhas e gargalos;
  - 33.11.7. Elaborar, implantar e manter scripts e procedimentos para automatização do monitoramento de storage/backup;
  - 33.11.8. Definir procedimentos e aplicação das políticas de armazenamento de dados;
  - 33.11.9. Definir as convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização dentro da infraestrutura de armazenamento;
  - 33.11.10. Manter e dar suporte a utilitários e softwares para storages;
  - 33.11.11. Atuar junto às demais Áreas para assegurar a aplicação das regulamentações institucionais para a proteção de dados e acesso a informações;
  - 33.11.12. Aplicar as políticas de arquivamento de acordo com as normas definidas pela CONTRATANTE;
  - 33.11.13. Fornecer informações e relatórios sobre a situação do armazenamento, visando à evolução da política de arquivamento;
  - 33.11.14. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da FAPEMIG;
  - 33.11.15. Executar o backup das configurações dos sistemas de armazenamento em uso;
  - 33.11.16. Elaboração de documentação da infraestrutura de rede de armazenamento;
  - 33.11.17. Executar as rotinas de operação e administração dos storages visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos equipamentos;
  - 33.11.18. Administrar a solução de armazenamento desenvolvendo atividades como: criação, modificação, exclusão, replicação, espelhamento de volumes de disco; disponibilização e restrição de acesso a volumes de disco; criação de grupos de discos, partições, estruturas RAID e etc.;
  - 33.11.19. Adicionar novo servidor ao pool de backup existente;
  - 33.11.20. Verificar Script de backup para Linux e Windows;
  - 33.11.21. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços;
  - 33.11.22. Dar manutenção preventiva e corretiva na solução de backup;
  - 33.11.23. Alteração nas configurações da solução de backup;
  - 33.11.24. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e backup;
  - 33.11.25. Manter atualizado o CMDB conforme previsto no ITIL, sobre infraestrutura de Backup e armazenamento;
  - 33.11.26. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
  - 33.11.27. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
  - 33.11.28. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pela CONTRATANTE;
  - 33.11.29. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de sistemas e serviços;
  - 33.11.30. Gerar relatórios e gráficos de desempenho do Sistema de Armazenamento de Dados;
  - 33.11.31. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento;
  - 33.11.32. Manter os desenhos das topologias do Sistema de Armazenamento de Dados atualizados e completos;
  - 33.11.33. Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos dos ativos de armazenamento e backup;

- 33.11.34. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções;
  - 33.11.35. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CONTRATANTE;
  - 33.11.36. Configurar o software de backup conforme a política aprovada pela CONTRATANTE;
  - 33.11.37. Proceder com restore quando necessário e configurar o storage conforme a política aprovada pela equipe da CONTRATANTE;
  - 33.11.38. Administrar o storage em todas as suas funcionalidades, destacando: a) Virtualização de volumes; b) Particionamento; c) Cópias por ponteiros; d) Replicação e duplicação de dados no mesmo Storage ou entre 2 Storages;
  - 33.11.39. Designação de LUN's e volumes NFS/CIFS: a) Criação de volumes lógicos; b) Monitoramento de performance e auditoria de falhas; c) Aumento e/ou diminuição de volumes lógicos; d) Acompanhamento do espaço disponível com previsão de necessidade de expansão;
  - 33.11.40. Avaliar e configurar o Sistema de Armazenamento de Dados – Switches, placas de rede ethernet e fibra, caminhos redundantes, performance, perda de pacotes, confiabilidade;
  - 33.11.41. Participar na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados;
  - 33.11.42. Participar na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do armazenamento e backup;
  - 33.11.43. Efetuar abertura e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de armazenamento e backup;
  - 33.11.44. Providenciar conexão entre os servidores de rede e storage;
  - 33.11.45. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
  - 33.11.46. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.
- 33.12. O serviço de operação da Torre de Produção e Deploy de Aplicações Corporativas, de aplicações de Mercado, e de Segurança, Orquestração e Automação de aplicações abrange os seguintes serviços:
- 33.12.1. Atender e dar suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de transição de desenvolvimento de software de homologação e produção;
  - 33.12.2. Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com servidores de aplicação;
  - 33.12.3. Administração, gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de aplicação, no que diz respeito aos aspectos relacionados a middleware e aplicações adotadas pela FAPEMIG;
  - 33.12.4. Instalação, administração e gerenciamento de solução de container;
  - 33.12.5. Instalação, administração e gerenciamento de ferramenta de automatização, distribuição de carga, monitoramento e orquestração entre containers;
  - 33.12.6. Gerenciamento de Infraestrutura para provisão de sistemas baseados na arquitetura de microserviços;
  - 33.12.7. Publicação de sistemas – deployment – em ambientes de homologação e de produção;
  - 33.12.8. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;
  - 33.12.9. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (servidores de aplicação);
  - 33.12.10. Migrar e manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas elaboradas pela CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
  - 33.12.11. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;
  - 33.12.12. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da FAPEMIG;
  - 33.12.13. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;
  - 33.12.14. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;
  - 33.12.15. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;
  - 33.12.16. Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;
  - 33.12.17. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;
  - 33.12.18. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;
  - 33.12.19. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;
  - 33.12.20. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;
  - 33.12.21. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TIC e homologação de equipamentos e softwares;
  - 33.12.22. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o funcionamento dos servidores de aplicação;
  - 33.12.23. Recomendações e análises arquiteturas para acelerar o desenvolvimento de aplicativos e ciclos de implementação;
  - 33.12.24. Análise da arquitetura do ambiente com recomendação de melhorias;
  - 33.12.25. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.
- 33.13. O serviço de operação do ambiente colaborativo compreende os serviços de instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria e colaboração utilizados pela FAPEMIG, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento dos serviços e sua proteção, tais como:
- 33.13.1. Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços do ambiente colaborativo, entre eles correio eletrônico, file server, mensagem instantânea, portal de colaboração, entre outros;
  - 33.13.2. Realizar a instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail;
  - 33.13.3. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de colaboração;
  - 33.13.4. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de comunicação via mensageria instantânea e conferência web;
  - 33.13.5. Realizar a instalação, configuração e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;
  - 33.13.6. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de colaboração;
  - 33.13.7. Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico e colaboração;
  - 33.13.8. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;

- 33.13.9. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e colaboração;
- 33.13.10. Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da Organização;
- 33.13.11. Aplicar as regras e políticas contra malwares e spams;
- 33.13.12. Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens;
- 33.13.13. Criar e manter as "deny lists" e "allow lists" institucionais;
- 33.13.14. Aplicar política de cotas para e-mails de usuários, mediante aprovação da FAPEMIG;
- 33.13.15. Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com a Política de Segurança da Informação e Comunicações da Instituição;
- 33.13.16. Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais;
- 33.13.17. Realizar o monitoramento e gerenciamento da performance das ferramentas de mensageria e colaboração e todos os seus componentes, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização;
- 33.13.18. Gerenciar o Microsoft Active Directory (AD), Directory Access Protocol (DAP) e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
- 33.13.19. Assegurar e controlar o acesso aos serviços disponíveis aos usuários;
- 33.13.20. Gerenciar os direitos de acesso de usuários ou grupos de usuários aos recursos da rede;
- 33.13.21. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura dos Serviços de Diretório, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;
- 33.13.22. Implementar e gerenciar Serviços de Diretório distribuídos;
- 33.13.23. Monitorar eventos relacionados aos Serviços de Diretório, como tentativas malsucedidas de acesso a recursos, adotando as ações apropriadas quando necessárias;
- 33.13.24. Realizar outras atividades inerentes à esta torre de serviços.

#### ANEXO XVI

#### 34. TERMO DE COMPROMISSO - ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DE EQUIPE

#### DECLARAÇÃO

Contrato nº XXX

O(A) Sr.(a) \_\_\_\_\_, portador(a) da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_, em nome desta, declara que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que for necessário ao fiel cumprimento do contrato ou quando houver atualização tecnológica no parque computacional da FAPEMIG.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura e nome do representante da empresa

#### ANEXO XVII

#### 35. CRONOGRAMA DE ATUALIZACAO DE SOLUÇÕES DE TIC

- 35.1. Este anexo estabelece os prazos esperados para atualização do ambiente de tecnologia.
- 35.2. As atualizações podem ser de patches de segurança e correção, que ocorrem geralmente para uma mesma versão principal, neste caso tratados como updates ou patches. Ou as atualizações podem ser de versão principal dos produtos, neste caso também chamado de upgrade.
- 35.3. As atualizações de patches de segurança e correção devem ser feitas no escopo da operação rotineira do ambiente, sem que para isso o DTI/FAPEMIG precise solicitar, respeitando o processo de gerenciamento de mudanças quando necessário.
- 35.4. As atualizações que correspondem a patches de segurança e correções, devem ser feitas pelo menos com a frequência especificada neste anexo. A frequência poderá ser menor caso a CONTRATADA demonstre capacidade operacional para isso.
- 35.5. A frequência também poderá ser reduzida de forma excepcional ou definitiva a critério do DTI/FAPEMIG, caso se verifique tecnicamente um risco para o ambiente de TIC.
- 35.6. A frequência de atualizações aqui poderá ser ampliada a critério do DTI/FAPEMIG. Já no caso de redução da frequência, que não seja por um motivo técnico e de mitigação de risco, a CONTRATADA deverá concordar com a redução.

Nome	Priorização	Prazo de atualização de patches de segurança e correção	Prazo de atualização de versão
Acesso à Internet (controle de aplicação, filtro de conteúdo, sandbox)	Média	1 mês	3 anos
EndPoint de Segurança	Média	1 mês	2 anos
Correio Eletrônico (Exchange 365)	Alta	1 mês	3 anos
SharePoint 365	Alta	1 mês	3 anos
Microsoft Intune	Média	1 mês	2 anos
Serviço de DHCP	Média	3 meses	3 anos

Serviço de Virtualização (VMware)	Alta	3 meses	3 anos
Sistemas Operacionais - Linux Server	Média	3 meses	3 anos
Sistemas Operacionais - Windows Server	Média	3 meses	3 anos
Servidores de arquivos (DFS)	Alta	3 meses	3 anos
Serviço de DNS (Interno)	Média	3 meses	3 anos
Infraestrutura Microsoft IIS	Alta	3 meses	2 anos
Certificados Digitais para servidores	Média	3 meses	Não se aplica
Banco de dados SQL Server (SGBD)	Alta	3 meses	3 anos
Power BI Report Server	Alta	3 meses	1 ano
Infraestrutura de redes LAN (ferramentas administrativas)	Alta	6 meses	2 anos
Infraestrutura de redes WAN/Internet (links e ferramentas administrativas, VPN domain)	Alta	6 meses	2 anos
Serviço de DNS (Externo)	Média	6 meses	3 anos
Videoconferência	Baixa	6 meses	3 anos
Acesso Remoto (VPN SSL)	Média	6 meses	3 anos
Serviço de Diretórios (Active Directory / Office 365 DirSync)	Alta	6 meses	3 anos
Serviço de NTP - Network Time Protocol	Média	6 meses	3 anos
Banco de Dados MySQL	Média	6 meses	3 anos
System Center Configuration Manager (SCCM)	Média	6 meses	3 anos
Nuvem (Azure)	Baixa	Não se aplica	Não se aplica
Serviços do Microsoft 365 E3 + EMS (on premise, nuvem)	Média	Não se aplica	Não se aplica
Infraestrutura de Data Center (administração)	Alta	sob demanda	sob demanda

## ANEXO XVIII

## 36. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA CENTRAL TELEFÔNICA

36.1. A Solução de Telefonia da CONTRATADA deverá:

- 36.1.1. Fornecer interface de música em espera.
- 36.1.2. Fornecer software de Gerenciamento do PABX/DAC, bem como o serviço de URA (Unidade de Resposta Audível) com, no mínimo, 03 (três) níveis.
- 36.1.3. Fornecer serviço de URA que permita gravação de mensagens de voz para fins informativos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 36.1.4. A solução deve informar ao usuário sobre o tempo médio de espera para atendimento em momentos de sobrecarga de ligações. Em nenhuma situação deverá ser disponibilizada mensagem informando que todos os atendentes estão ocupados.
- 36.1.4.1. Permitir que os usuários não precisem ouvir toda a mensagem gravada para selecionar a operação desejada;
- 36.1.4.2. Fornecer a facilidade de "echo", que faz ecoar os dígitos enviados pelos usuários sob a forma de voz digitalizada;
- 36.1.4.3. Prover a gravação e o armazenamento de todas as ligações.
- 36.1.5. A CONTRATADA deverá possuir solução de telefonia de modo que todas as atividades referentes às chamadas telefônicas possam ser registradas, gerenciadas e auditadas, permitindo extrair através de consultas e/ou relatórios, no mínimo:
- 36.1.5.1. Quantidade e nome dos atendentes disponíveis para receber ligações no período (podendo ser configuradas faixas de horário e intervalos de datas);
- 36.1.5.2. O sumário de atividades dos atendentes;
- 36.1.5.3. O número de origem da ligação;
- 36.1.5.4. A data e hora da ligação;
- 36.1.5.5. A hora do atendimento da ligação;
- 36.1.5.6. Ramal que atendeu a ligação;
- 36.1.5.7. O atendente que atendeu a ligação;
- 36.1.5.7.1. A duração da ligação (este tempo corresponde ao intervalo compreendido entre o exato momento em que a ligação é recebida pela Central Telefônica até a hora do encerramento da ligação);
- 36.1.5.7.2. O tempo para atendimento da ligação (este tempo corresponde ao intervalo compreendido entre o exato momento onde o usuário opta, dentre as opções da URA, para ser atendido por um atendente da Central Telefônica e o momento exato onde ele é atendido por um atendente);
- 36.1.5.7.3. O tempo de atendimento da ligação (este tempo corresponde ao intervalo compreendido entre o exato momento onde o usuário é atendido por um atendente até a hora do encerramento da ligação);
- 36.1.5.7.4. O horário de finalização da ligação;
- 36.1.5.7.5. A situação da ligação (atendida, atendida dentro do prazo, atendida fora do prazo, abandonada, desistência);
- 36.1.5.7.6. A lista de chamadas abandonadas (considera-se chamada abandonada aquela onde o usuário ou não é atendido ou desliga a ligação após o tempo máximo estabelecido como parâmetro para início do atendimento das ligações);
- 36.1.5.7.7. A lista de chamadas com desistência (considera-se desistência quando o usuário desliga antes do tempo máximo estabelecido como parâmetro para início do atendimento das ligações);
- 36.1.5.7.8. A gravação de ligações realizadas e/ou recebidas pela equipe de atendimento;
- 36.1.5.7.9. Os períodos de indisponibilidade da Central Telefônica;
- 36.1.5.7.10. A quantidade e lista de ligações recebidas e/ou realizadas de/para usuários internos da CONTRATANTE.

36.1.6. A Solução de Telefonia da CONTRATADA deverá emitir, no mínimo, os seguintes relatórios:

- 36.1.6.1. Analítico com o total e lista de chamadas recebidas pela Central Telefônica;
- 36.1.6.1.1. Este relatório deverá ter coluna que permita identificar se a chamada foi atendida, abandonada ou se foi um caso de desistência;
- 36.1.6.1.2. Este relatório deverá ter coluna que permita identificar, dentre as chamadas atendidas, se ela foi atendida dentro ou fora do prazo;
- 36.1.6.1.3. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara a data e hora da ligação;
- 36.1.6.1.4. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o momento em que o usuário optou por ser atendido por um atendente;
- 36.1.6.1.5. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o momento em que o usuário foi atendido por um atendente;
- 36.1.6.1.6. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o intervalo de tempo transcorrido entre o momento em que o usuário optou por ser atendido por um atendente e o momento em que ele foi efetivamente atendido pelo atendente;

- 36.1.6.1.7. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara o número de origem da ligação;
- 36.1.6.1.8. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara quem atendeu a ligação;
- 36.1.6.1.9. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara qual a duração do atendimento. Tempo correspondente ao intervalo entre o momento em que o atendente atendeu a ligação do usuário e o momento em que a ligação foi encerrada;
- 36.1.6.1.10. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara por quanto tempo o usuário ficou utilizando as opções da URA. Tempo correspondente ao intervalo entre o momento em que a ligação foi recebida pela Central Telefônica e o momento em que o usuário optou por ser atendido por um atendente;
- 36.1.6.1.11. Este relatório deverá possuir coluna que permita verificar de forma clara qual a duração total da ligação. Tempo correspondente ao intervalo entre o momento em que a ligação foi recebida pela Central Telefônica e o momento em que a ligação foi encerrada;
- 36.1.6.1.12. No final deste relatório deve ser apresentado um quadro sintético contendo colunas com o total de chamadas recebidas, total de chamadas atendidas no prazo, total de chamadas atendidas fora do prazo, total de chamadas abandonadas, total de chamadas desprezadas, percentual de chamadas atendidas no prazo (valor correspondente ao total de chamadas atendidas no prazo sobre o total de chamadas recebidas menos o total de chamadas desprezadas), percentual de chamadas abandonadas (valor correspondente ao total de chamadas abandonadas sobre o total de chamadas recebidas menos o total de chamadas desprezadas), o tempo médio de atendimento das ligações;
- 36.1.6.1.13. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
- 36.1.6.1.14. O relatório deve apresentar os dados do período e horário que foram utilizados para sua geração;
- 36.1.6.1.15. O relatório deve apresentar a data e horário em que foi gerado;
- 36.1.6.2. Relatório analítico de indisponibilidades da Central Telefônica contendo data, horário de início da indisponibilidade, horário de retorno do serviço, descrição e motivação da indisponibilidade, impacto da indisponibilidade detalhando os recursos afetados, equipes envolvidas na resolução do problema, responsável pelas ações de contorno/solução da indisponibilidade, ações tomadas para resolver o problema da indisponibilidade e total de tempo da indisponibilidade.
- 36.1.6.2.1. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
- 36.1.6.2.2. No final deste relatório deve ser apresentado um quadro sintético contendo colunas com o total de tempo de indisponibilidade da central telefônica, total de tempo de disponibilidade da central telefônica e com o percentual de disponibilidade da central telefônica;
- 36.1.6.2.3. Todos os casos de indisponibilidade da central telefônica devem ser comunicados à equipe de fiscalização do contrato tanto no início quanto no final do evento;
- 36.1.6.3. Relatório que permita saber o quantitativo de operadores/atendentes logados em um dado momento ou período, bem como a lista dos atendentes, quais ligações atenderam e/ou efetuaram.
- 36.1.6.3.1. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.
- 36.1.6.4. Tempo médio de atendimento geral e por atendente.
- 36.1.6.4.1. O relatório deve permitir que se possa configurar os períodos e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.
- 36.1.6.5. Relatório de chamadas recebidas por dia e faixa de horário.
- 36.1.6.5.1. Este relatório deve apresentar a quantidade de ligações recebidas num dia X, onde X é um valor configurável relativo a um dia específico, ou num intervalo de dias configurável e sua distribuição em faixas de horário. As faixas de horário a serem consideradas para este relatório correspondem aos períodos de 60 (sessenta) minutos de cada hora do dia (por exemplo: de 6 às 7h, de 7 às 8h, de 8 às 9h e assim sucessivamente até completar todas as horas do dia). Portanto, o relatório deve retornar as informações do dia requerido e de suas respectivas 24 (vinte e quatro) faixas de horário ou dos dias do intervalo configurado, neste caso, separando-se os valores dia a dia com os respectivos dados;
- 36.1.6.5.2. O relatório deve conter coluna com o total de chamadas atendidas no prazo;
- 36.1.6.5.3. O relatório deve conter coluna com o total de chamadas atendidas fora do prazo;
- 36.1.6.5.4. O relatório deve conter coluna com o total de chamadas abandonadas;
- 36.1.6.5.5. O relatório deve conter coluna com o total de atendentes realizando atendimentos no horário;
- 36.1.6.5.6. O relatório deve permitir que se possa configurar o período e horários de extração conforme necessidade e/ou desejo da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
- 36.1.6.5.7. Os relatórios podem ser entregues em plataformas tais como: Power BI, etc.;
- 36.1.7. A CONTRATADA fornecerá pleno acesso de consulta e auditoria aos dados e relatórios da solução de telefonia para a equipe de fiscalização da CONTRATANTE para fins de acompanhamento, auditoria e apuração dos indicadores de nível de serviço de telefonia.
- 36.1.8. A CONTRATADA deverá possuir sistema que permita verificar a disponibilidade da Central Telefônica em tempo real, bem como que permita a emissão de relatórios que demonstrem a disponibilidade.
- 36.1.8.1. A CONTRATADA fornecerá pleno acesso de consulta aos dados e relatórios para a equipe de fiscalização da CONTRATANTE para fins de acompanhamento, auditoria e apuração da disponibilidade do serviço de telefonia.
- 36.1.9. A CONTRATADA garantirá a infraestrutura de comunicação de dados adequada e necessária (canais de voz, circuito de dados, etc.) para escoamento do tráfego das chamadas telefônicas destinadas ou originadas pela Central de Atendimento.
- 36.1.10. A CONTRATADA deverá garantir que a ocupação máxima da banda não ultrapasse 90% (noventa por cento) durante o horário de 8 às 18h e a redundância do serviço.
- 36.1.10.1. Caso exceda a ocupação da banda de comunicação por um período superior a 05 (cinco) dias úteis durante o horário de 8 às 18h, deverá ser ampliada a velocidade do link/canais de voz de modo a garantir a qualidade do serviço. Esta ampliação correrá às expensas da CONTRATADA;
- 36.1.11. A CONTRATADA deverá permitir que ferramentas da CONTRATANTE façam o monitoramento dos roteadores e da utilização dos links através da ferramenta de coleta SNMP, para fins de comprovação.
- 36.1.12. O canal de dados da CONTRATADA deverá passar pelo FIREWALL da CONTRATANTE, com vistas a assegurar a segurança lógica dos dados trafegados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Esta comunicação deverá ser estabelecida através de VPN.
- 36.1.13. Integração da Solução de Telefonia da CONTRATADA com a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE:
- 36.1.13.1. A solução de telefonia da CONTRATADA deverá estar integrada com a Solução de Gestão de serviços da CONTRATADA de modo que as ligações telefônicas recepcionadas pela Central de Atendimento acionem automaticamente a tela de registro de incidentes e atualizações, gerando um registro de evento e disparando o relógio para cronometragem do respectivo tempo de atendimento e apuração dos acordos de níveis mínimos de serviço.
- 36.1.13.1.1. Este acionamento poderá estar sujeito às escolhas que o usuário fizer nas opções da URA.
- 36.1.13.2. A solução de telefonia da CONTRATADA deverá estar integrada com a Solução de Gestão de serviços dela, de modo que as gravações de áudio referentes às ligações telefônicas recepcionadas e/ou realizadas pelas equipes da Central de Atendimento (Tarefas de Suporte de 1º Nível) possam ser acessadas através do respectivo registro de evento na solução e atualizações, possibilitando a escuta das gravações telefônicas correspondentes a qualquer tempo. Deste

modo, cada chamado deverá conter link(s) ou os respectivos caminhos para que se possa identificar, acessar e escutar todas as gravações das ligações telefônicas, recebidas e/ou realizadas pela Central Telefônica, referentes ao respectivo chamado. Todos os custos dessa integração serão assumidos pela CONTRATADA.

- 36.1.13.2.1. O processo de gravação do arquivo de áudio acontece do lado da central telefônica e é iniciado automaticamente por este dispositivo, quando o operador atende a ligação;
- 36.1.13.2.2. O processo de gravação do arquivo de áudio é interrompido automaticamente por este dispositivo, quando o PA encerra a ligação;
- 36.1.13.2.3. Não há operação manual deste processo pelo operador (ex. clicar para iniciar a gravação ou clicar para encerrar a gravação. Todo o processo é automático e controlado pela Central Telefônica);
- 36.1.13.2.4. A Central Telefônica é responsável pela gravação do áudio das chamadas;
- 36.1.13.2.5. As gravações são armazenadas em formato “.wav”;

36.1.13.3. Caso o Usuário Final ligar sobre o acompanhamento a uma ocorrência já registrada a ferramenta de gestão de serviços abrirá um formulário de evento como se fosse o registro de um novo chamado. Neste caso:

- 36.1.13.3.1. O operador deverá registrar o evento desta ligação em um novo chamado;
- 36.1.13.3.2. O operador deverá registrar a informação de contato no chamado original;
- 36.1.13.3.3. O operador deverá encerrar o evento novo, vinculando-o ao mais antigo para fins de histórico de ações;
- 36.1.13.3.4. Após salvar o primeiro evento, o operador registra os demais eventos conforme as necessidades do Usuário Final categorizando e descrevendo corretamente cada necessidade no respectivo chamado;



Documento assinado eletronicamente por **Adão Jairo Souza Porto, Chefe de Departamento**, em 01/06/2022, às 17:18, 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 **Antenor Berquo Guimaraes, Gerente de Logística e Aquisições**, em 01/06/2022, às 17:24, 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 **Camila Pereira de Oliveira Ribeiro, Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças**, em 02/06/2022, às 09:11, 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 **47530237** e o código CRC **4EBB4214**.



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**Núcleo de Compras e Contratos**

Versão v.20.09.2020.

FAPEMIG/NCC

Belo Horizonte, 18 de março de 2022.

**ANEXO XIX – SUGESTÕES DE MODELOS DE DECLARAÇÕES**

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO DE MENORES**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº. \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, a inexistência de trabalho noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir dos 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal.

Data e local.

\_\_\_\_\_

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 13 DE DECRETO ESTADUAL Nº 47.437, de 2018**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº. \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que cumpre todos os requisitos legais para sua categorização como \_\_\_\_\_, estando no rol descrito no item 4.3 deste edital, não havendo quaisquer impedimentos que a impeça de usufruir do tratamento favorecido diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, e Decreto Estadual nº 47.437, de 26 de junho de 2018.

Data e local.

\_\_\_\_\_

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DAS CONDIÇÕES DO EDITAL E SEUS ANEXOS**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que está ciente das condições contidas neste edital e seus anexos.

Data e local.

\_\_\_\_\_

Assinatura do Representante Legal da Empresa

(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**DECLARAÇÃO DE AUSÊNCIA DE TRABALHO DEGRADANTE OU FORÇADO**

A \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, declara, sob as penas da lei, que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do artigo 1º e no inciso III do artigo 5º da Constituição Federal.

Data e local.

\_\_\_\_\_

Assinatura do Representante Legal da Empresa

---

---

**Referência:** Processo nº 2070.01.0002806/2019-05

SEI nº 43746953



**FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
Av. José Cândido da Silveira, nº 1.500 - Bairro Horto / Belo Horizonte - CEP 31035-536

Versão v.08.09.2021.

Processo nº 2070.01.0002806/2019-05

**ANEXO XX****MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO Nº [REDAZIDO], DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, QUE ENTRE SI CELEBRAM O ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DO [INSERIR NOME DO ÓRGÃO] E A EMPRESA [INSERIR NOME DA EMPRESA], NA FORMA ABAIXO:**

**A FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS - FAPEMIG**, com sede na Av. José Cândido da Silveira, nº 1.500, Bairro Horto Florestal, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 31035-536, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 21.949.888/0001-83, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado por sua Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças, Camila Pereira de Oliveira Ribeiro, portadora do CPF nº XXXXXXXXX, conforme Ato de nomeação publicado no Diário Oficial do Estado em 30/05/2020 e delegação prevista na Portaria PRE nº 026/2021 e a empresa [inserir nome da empresa], endereço de correio eletrônico [inserir e-mail], inscrito(a) no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número [inserir nº do CNPJ], com sede na [inserir nome da cidade sede da empresa], neste ato representada pelo Sr(a). [inserir nome do representante da contratada], inscrito(a) no CPF nº [inserir nº do CPF], doravante denominada **CONTRATADA**, celebram o presente Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 09/2022** que será regido pela Lei Federal nº 10.520/2002, Decreto Estadual nº 48.012/2020, Lei Estadual nº 14.167/2002, e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993, com suas alterações posteriores, aplicando-se ainda, no que couber, as demais normas específicas aplicáveis ao objeto, ainda que não citadas expressamente.

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O objeto do presente Termo de Contrato é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da FAPEMIG, bem como apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão nº **2071022 000009/2022** e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO / MENSAL (R\$)	VALOR TOTAL ANUAL (R\$)
1	ATENDIMENTO E SUPORTE REMOTO, EM DIAS UTEIS, HORARIO 07H00MIN AS 19H00MIN	1	R\$XXXX,XXXXX	R\$XXXX,XXXXX
2	ATENDIMENTO E SUPORTE LOCAL, EM DIAS UTEIS, HORARIO 07H00MIN AS 19H00MIN	1	R\$XXXX,XXXXX	R\$XXXX,XXXXX
3	SERVIDORES, SERVIÇOS DE SUPORTE DE 3º NIVEL, 24 HORAS (24X7)	1	R\$XXXX,XXXXX	R\$XXXX,XXXXX
4	SERVICOS DE CONSULTORIA EM AREA DE CIENCIA E TECNOLOGIA	1.800	R\$XXXX,XXXXX	R\$XXXX,XXXXX

1.4. O contrato será celebrado nas quantidades apresentadas na tabela acima, sob demanda, salientando-se que se trata de um contrato estimativo, que não obriga a execução total do contrato.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - DO LOCAL E DA EXECUÇÃO DO OBJETO

2.1. A execução do objeto dar-se-á nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo do Edital, inclusive no tocante a prazos e horários.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA

3.1. Este contrato tem vigência por 30 (trinta) meses, a partir da publicação do seu extrato no órgão oficial de imprensa; podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II, da Lei 8.666/93, até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

- 3.1.1. Os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 3.1.2. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 3.1.3. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 3.1.4. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.
- 3.1.5. Haja manifestação expressa da CONTRATADA informando o interesse na prorrogação;
  - 3.1.5.1. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 3.1.6. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

## 4. CLÁUSULA QUARTA – PREÇO

- 4.1. O valor total da contratação é de R\$ [inserir valor] ([inserir valor por extenso]).
- 4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 4.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão da prestação de serviços efetivamente realizada.

## 5. CLÁUSULA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 5.1. A despesa decorrente desta contratação correrá por conta da (s) dotação(ões) orçamentária(s), e daquelas que vierem a substituí-las: 2071.19.122.705.2500.0001.3.3.90.35.02.0.10.1 e 2071.19.122.705.2500.0001.3.3.90.40.02.0.10.1.
- 5.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

## 6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

- 6.1. O prazo para pagamento e demais condições a ele referentes encontram-se no Edital e no Termo de Referência.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

- 7.1. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no IPCA, observado o interregno mínimo de 12 meses, contados da apresentação da proposta, conforme disposto na Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 8.898/ 2013 e nos arts. 40, XI, e 55, III, da Lei nº 8.666/93, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
  - 7.1.1. O direito a que se refere o item 7.1 deverá ser efetivamente exercido mediante pedido formal da CONTRATADA até 180 dias após o atingimento do lapso de 12 meses a que se refere o caput desta cláusula sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.
  - 7.1.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item 7.1.
  - 7.1.3. Desde que devidamente justificado e expressamente previsto no termo aditivo, o direito ao reajuste poderá ser exercido em momento posterior, até o encerramento do vínculo contratual.
- 7.2. Os efeitos financeiros retroagem à data do pedido apresentado pela CONTRATADA, observando-se o prazo prescricional de 5 anos.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 8.1. A CONTRATADA prestará garantia no valor de R\$ [inserir valor da garantia] ([inserir valor da garantia por extenso]), na modalidade de seguro garantia, correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor total, no prazo máximo de 10

(dez) dias após a sua assinatura, observadas as condições previstas no Termo de Referência.

#### 9. CLÁUSULA NONA - FISCALIZAÇÃO

9.1. A fiscalização da execução do objeto será efetuada por Representante/Comissão especialmente designado pela CONTRATANTE no Termo de Designação de Gestor e Fiscal, na forma estabelecida pelo Termo de Referência.

#### 10. CLÁUSULA DÉCIMA – DO REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA e os materiais que serão empregados são aqueles previstos no Termo de Referência e no Edital.

#### 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

11.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência.

#### 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA FRAUDE E CORRUPÇÃO

12.1. Nos procedimentos licitatórios realizados pelo Estado de Minas Gerais serão observadas as determinações que se seguem.

12.2. O Estado de Minas Gerais exige que os licitantes/contratados, observem o mais alto padrão de ética durante a licitação e execução dos contratos. Em consequência desta política, define, com os propósitos dessa disposição, os seguintes termos:

12.2.1. “prática corrupta” significa a oferta, a doação, o recebimento ou a solicitação de qualquer coisa de valor para influenciar a ação de um agente público no processo de licitação ou execução do contrato;

12.2.2. “prática fraudulenta” significa a deturpação dos fatos a fim de influenciar um processo de licitação ou a execução de um contrato em detrimento do CONTRATANTE;

12.2.3. “prática conspiratória” significa um esquema ou arranjo entre os concorrentes (antes ou após a apresentação da proposta) com ou sem conhecimento do CONTRATANTE, destinado a estabelecer os preços das propostas a níveis artificiais não competitivos e privar o CONTRATANTE dos benefícios da competição livre e aberta;

12.2.4. “prática coercitiva” significa prejudicar ou ameaçar prejudicar, diretamente ou indiretamente, pessoas ou suas propriedades a fim de influenciar a participação delas no processo de licitação ou afetar a execução de um contrato;

12.2.5. “prática obstrutiva” significa:

12.2.5.1. destruir, falsificar, alterar ou esconder intencionalmente provas materiais para investigação ou oferecer informações falsas aos investigadores com o objetivo de impedir uma investigação do CONTRATANTE ou outro órgão de Controle sobre alegações de corrupção, fraude, coerção ou conspiração; significa ainda ameaçar, assediar ou intimidar qualquer parte envolvida com vistas a impedir a liberação de informações ou conhecimentos que sejam relevantes para a investigação; ou

12.2.5.2. agir intencionalmente com o objetivo de impedir o exercício do direito do CONTRATANTE ou outro órgão de Controle de investigar e auditar.

12.3. O Estado de Minas Gerais rejeitará uma proposta e aplicará as sanções previstas na legislação vigente se julgar que o licitante, diretamente ou por um agente, envolveu-se em práticas corruptas, fraudulentas, conspiratórias ou coercitivas durante o procedimento licitatório.

12.4. A ocorrência de qualquer das hipóteses acima elencadas, assim como as previstas no Anexo I da Portaria SDE nº 51 de 03 de julho de 2009, deve ser encaminhada à Controladoria Geral do Estado - CGE para denúncia à Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Ministério da Justiça para adoção das medidas cabíveis.

#### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - ANTINEPOTISMO

13.1. É vedada a execução de serviços por empregados que sejam cônjuges, companheiros ou que tenham vínculo de parentesco em linha reta ou colateral ou por afinidade, até o terceiro grau com agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, salvo se investidos por concurso público.

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. As sanções referentes à execução do contrato são aquelas previstas no edital e no Termo de Referência.

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – RESCISÃO

15.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas no art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo das sanções aplicáveis.

15.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

- 15.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 15.4. O termo de rescisão será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:
- 15.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
  - 15.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
  - 15.4.3. Indenizações e multas.
- 15.5. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
- 15.6. As partes entregarão, no momento da rescisão, a documentação e o material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.
- 15.7. No procedimento que visar à rescisão do vínculo contratual, precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente, será assegurado o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da possibilidade de a CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras, inclusive a suspensão da execução do objeto.

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 16.1. As PARTES, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente contrato em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgão reguladores e/ou fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei Federal nº 13.709/2018.
- 16.2. No presente contrato, a CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.
- 16.3. A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pela CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto deste contrato, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização da CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados.
- 16.4. As PARTES deverão notificar uma à outra, por meio eletrônico, em até 2 (dois) dias úteis, sobre qualquer incidente detectado no âmbito de suas atividades, relativo a operações de tratamento de dados pessoais.
- 16.5. As PARTES se comprometem a adotar as medidas de segurança administrativas, tecnológicas, técnicas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes.
- 16.6. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA, diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.
- 16.7. As PARTES ficam obrigadas a indicar encarregado pela proteção de dados pessoais, ou preposto, para comunicação sobre os assuntos pertinentes à Lei nº 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores.
- 16.8. As PARTES darão conhecimento formal a seus empregados e colaboradores das obrigações e condições acordadas nesta cláusula. As diretrizes aqui estipuladas deverão ser aplicadas a toda e qualquer atividade que envolva a presente contratação.

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - ALTERAÇÕES

- 17.1. O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 65 de Lei n.º 8.666/93, desde que devidamente motivado e autorizado pela autoridade competente.
- 17.1.1. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
  - 17.1.2. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS.

- 18.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor - e normas e princípios gerais dos contratos.

#### 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PUBLICAÇÃO

- 19.1. A publicação do extrato do presente instrumento, no órgão oficial de imprensa de Minas Gerais, correrá a expensas da CONTRATANTE, nos termos da Lei Federal 8.666/93 de 21/06/1993.

**20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO**

20.1. As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

E por estarem ajustadas, firmam as partes este instrumento assinado eletronicamente.

**CAMILA PEREIRA DE OLIVEIRA RIBEIRO**  
Diretora de Planejamento, Gestão e Finanças  
**FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

XXXXXXXXXXXXXXXXX  
Representante legal da CONTRATADA  
XX



ESTADO DE MINAS GERAIS  
 FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
 Núcleo de Compras e Contratos

Versão v.20.09.2020.

### ORDEM DE SERVIÇO

#### ANEXO XXI - MINUTA DA ORDEM DE SERVIÇO

Ordem de Serviço: \_\_\_\_\_

Processo: \_\_\_\_\_ Procedimento de Contratação: \_\_\_\_\_

Órgão ou entidade: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Unidade de Compra: \_\_\_\_\_

Dados do empenho

Nº e ano do empenho	Data do empenho	Unid. Contábil/executora	Unid. Orçamentária	Nº do contrato ou instrumento equivalente

Elemento-Item de despesa: \_\_\_\_\_

Fornecedor: CNPJ: \_\_\_\_\_

Razão Social: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ (endereço completo)

Telefones: \_\_\_\_\_

Banco: Nº Banco \_\_\_\_\_ – Nome do Banco \_\_\_\_\_

Agência: \_\_\_\_\_

Conta Corrente: \_\_\_\_\_

Unidade de Pedido: \_\_\_\_\_

Endereço de Entrega: \_\_\_\_\_

Item de serviço: \_\_\_\_\_

Especificação: \_\_\_\_\_

Demais informações necessárias para contratação: \_\_\_\_\_

Unid. aquisição / fornecimento	Frequência De Entrega	Qtd.	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)

Valor Total da Ordem de Serviço: R\$ \_\_\_\_\_ (Valor total por extenso)

SENHOR FORNECEDOR, não emitir cobrança bancária. Os nossos pagamentos são efetuados através de ordem de pagamento direto para sua conta corrente.

CONDIÇÕES GERAIS

As notas fiscais deverão ser emitidas em nome de:

Nome: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Telefones: \_\_\_\_\_ ou \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_ (endereço completo)

Observações:

\_\_\_\_\_

Belo Horizonte, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Aprovação do Emitente

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Fornecedor

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_