



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

CONTRATO N.º 154/2019

CONTRATO SIAD N.º 9228885

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA OI MÓVEL S/A – EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL, NA FORMA AJUSTADA.

CONTRATANTE: Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por intermédio da **Procuradoria-Geral de Justiça**, com sede na Av. Álvares Cabral, 1.690, CEP: 30.170-008, bairro Santo Agostinho, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o n.º 20.971.057/0001-45, doravante denominada **Contratante**, neste ato representado pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo, **Heleno Rosa Portes**.

CONTRATADA: Oi Móvel S/A – em Recuperação Judicial, inscrita no CNPJ sob o n.º 05.423.963/0001-11, com sede no SCN, Qd. 03, BL. A – Andar Térreo-Parte 2 ED.Estação Tel. Centro Norte, Asa Norte, Brasília/DF, CEP: 70.713-900, doravante denominada **Contratada**, neste ato representada por **Mitsuo [REDACTED] Nonaka**, inscrito no CPF sob o n.º [REDACTED].455.116-[REDACTED], portador do RG n.º [REDACTED] – SSP-MG, e por **Eduardo [REDACTED] Lopes Batista**, inscrito no CPF sob o n.º [REDACTED].967.176-[REDACTED], portador do RG n.º [REDACTED] – SSP-MG.

As partes acima qualificadas celebram o presente Contrato, nos termos da Lei Federal n.º 8.666/93, da Lei Federal n.º 10.520/02, da Lei Estadual n.º 14.167/02, regulamentada pelo Decreto Estadual n.º 44.786/08, e também pelos Decretos Estaduais n.ºs 45.902/12 e 47.524/18, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no Edital do Processo Licitatório SIAD n.º 1091040 41/2019, devidamente adjudicado, homologado e publicado, na forma da Lei, observados os Anexos I e II (Anexos II e VII do Edital) e respectivas atas de abertura e julgamento, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

O objeto deste Contrato é a contratação de links de Internet, incluindo o fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua, no DATACENTER da Procuradoria-Geral de Justiça de Minas Gerais, conforme descrito nos Anexos I e II do presente instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – Dos Prazos e condições de execução do serviço

O serviço objeto deste Contrato deverá ser prestado em conformidade com todas as especificações previstas no Termo de Referência (Anexo II deste Contrato), inclusive quanto a eventual refazimento, no(s) prazo(s) máximo(s) definido(s) na proposta vencedora, contado(s) a partir da data do recebimento,

pela Contratada, da respectiva Ordem de Serviço encaminhada pela Contratante.

CLÁUSULA TERCEIRA – Do Recebimento e Do Aceite

O recebimento e o aceite do objeto deste Contrato dar-se-ão da forma seguinte:

- a) Provisoriamente, em até 2 (dois) dias úteis, após a conclusão de cada parcela do serviço, pela Diretoria de Redes e Banco de Dados, sem prejuízo da posterior verificação da perfeição e da conformidade do resultado do serviço prestado com as exigências deste Contrato, nos termos explicitados na alínea seguinte;
- b) Definitivamente, em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da última nota fiscal (ou documento equivalente), após o encerramento de todos os serviços, pelo responsável pela Diretoria de Redes e Banco de Dados, ou por servidor designado por este, com a conferência da perfeição e qualidade do resultado do serviço prestado, atestando sua conformidade e total adequação ao objeto contratado.

CLÁUSULA QUARTA – Das Obrigações da Contratante

São obrigações da Contratante, além de outras previstas neste Contrato:

- a) Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e condições pactuadas;
- b) Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por intermédio do Coordenador da Diretoria de Redes e Banco de Dados ou por servidor por este indicado, que deverá anotar todas as ocorrências relacionadas à referida execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos detectados, e comunicar, antes de expirada a vigência contratual, as irregularidades apuradas aos superiores e aos órgãos competentes, caso haja necessidade de imposição de sanções, ou as medidas corretivas a serem adotadas se situem fora do seu âmbito de competência;
- c) Comunicar à Contratada, por escrito, a respeito da supressão ou acréscimo contratuais mencionados neste Instrumento, encaminhando o respectivo termo aditivo para ser assinado;
- d) Decidir sobre eventuais alterações neste Contrato, nos limites permitidos por lei, para melhor adequação de seu objeto.

CLÁUSULA QUINTA – Das Obrigações da Contratada

São obrigações da Contratada, além de outras previstas neste Contrato e em seu Anexo II (Termo de Referência):

- a) Efetuar todos os serviços necessários referentes à execução do objeto, empregando materiais novos, se for o caso, no prazo, local e condições estabelecidos, cumprindo fielmente todas as disposições deste Contrato e seu(s) anexo(s);
- b) Arcar com todas as despesas pertinentes à execução dos serviços ora contratados, tais como tributos, fretes, embalagens, custos com mobilização, quando for o caso, e também os salários, encargos previdenciários, trabalhistas e sociais relacionados à execução do objeto, bem como os demais custos inerentes a esta prestação de serviços, mantendo em dia os seus recolhimentos;
- c) Responder integralmente pelos danos causados à Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo decorrentes da execução deste Contrato, não havendo exclusão ou redução de responsabilidade decorrente da fiscalização ou do acompanhamento contratual exercido pela Contratante;
- d) Submeter à apreciação da Contratante, para análise e deliberação, qualquer pretensão de alteração que se fizer necessária nas cláusulas e condições deste Contrato;
- e) Submeter à apreciação da Contratante, antes de expirado o prazo previsto para a conclusão do serviço contratado, solicitação de prorrogação, se assim entender necessário, quando da ocorrência de quaisquer das situações contempladas no art. 57, § 1º da Lei Federal n.º 8.666/93, fundamentando e comprovando a hipótese legal aplicável;
- f) Manter, durante toda a vigência contratual, as mesmas condições de regularidade fiscal e de qualificação

exigidas e apresentadas na fase de habilitação do processo licitatório e/ou assinatura do presente Contrato, inclusive as relativas à regularidade para com o INSS, FGTS, Justiça do Trabalho, Fazenda Municipal, bem como à regularidade tributária perante a Fazenda de Minas Gerais e, quando for o caso, perante a Fazenda Estadual do domicílio da Contratada, conservando atualizadas as informações no Cadastro Geral de Fornecedoros – CAGEF e apresentando à Superintendência Administrativa da Contratante as certidões referentes às condições supramencionadas sempre que tiverem suas validades vencidas e quando solicitadas;

g) Informar, no corpo da nota fiscal (ou documento equivalente), seus dados bancários, a fim de possibilitar à Contratante a realização dos depósitos pertinentes;

h) Manter o sigilo sobre todos os dados, informações e documentos fornecidos por este Órgão ou obtidos em razão da execução contratual, sendo vedada toda e qualquer reprodução dos mesmos, durante a vigência deste Contrato e mesmo após o seu término;

i) Comunicar à Contratante quaisquer operações de reorganização empresarial, tais como fusão, cisão e incorporação, as quais, quando caracterizarem a frustração das regras disciplinadoras da licitação, poderão ensejar a rescisão contratual;

j) Comunicar à Secretaria da Receita Federal, nos termos do art. 30 da Lei Complementar Federal n.º 123/06, o eventual desenquadramento da situação de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada em decorrência da execução deste Contrato, encaminhando cópia da comunicação à Contratante, para ciência.

CLÁUSULA SEXTA – Do Preço

Os preços referentes ao objeto deste Contrato estão definidos na proposta vencedora do processo licitatório n.º 41/2019, neles estando incluídas todas as despesas feitas pela Contratada para a efetiva execução do serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA – Do Valor Global e da Dotação Orçamentária

O valor global deste Contrato é de R\$ 47.494,80 (quarenta e sete mil, quatrocentos e noventa e quatro reais e oitenta centavos).

As despesas com a execução deste Contrato correrão à conta da dotação orçamentária n.º 1091.03.122.701.2.009.0001.3.3.90.40-02 – fonte 10.1, com os respectivos valores reservados, e suas equivalentes nos exercícios seguintes quando for o caso.

CLÁUSULA OITAVA – Da Forma de Pagamento

O pagamento será feito, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal/fatura com código de barras (ou documento equivalente) que corresponderá ao valor da respectiva parcela do objeto, seguindo os critérios abaixo:

a) A Contratada apresentará à Contratante, mensalmente, a Nota Fiscal de Serviços de Telecomunicações para liquidação ou Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) - Danfe, emitida em nome da Procuradoria-Geral de Justiça, CNPJ n.º 20.971.057/0001-45, Av. Álvares Cabral, 1.690, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, constando os seguintes dados, exceto em caso de pagamento por meio de documento com código de barras: o nome do setor solicitante (Diretoria de Redes e Banco de Dados), o local onde o serviço foi executado, o número do contrato, o número do empenho, os elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;

b) No caso da não aprovação da nota fiscal (ou documento equivalente) por motivo de incorreção, rasura ou imprecisão, ela será devolvida à Contratada para a devida regularização, reiniciando-se os prazos para aceite e consequente pagamento a partir da reapresentação da nota fiscal (ou documento equivalente) devidamente regularizada;

c) Ocorrendo atraso na execução/refazimento do serviço, a Contratada deverá anexar à respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) justificativa e documentação comprobatória dos motivos alegados;

d) Na hipótese precedente, a Contratante efetuará o pagamento pertinente, podendo, por decisão da autoridade administrativa, reter o valor de eventual multa por atraso, a ser analisada em Processo Administrativo instaurado para avaliação do descumprimento e da justificativa apresentada;

e) O valor eventualmente retido será restituído à Contratada caso a justificativa apresentada seja julgada procedente, sendo convertido em penalidade caso se conclua pela improcedência da justificativa.

CLÁUSULA NONA – Dos Acréscimos ou Supressões

A Contratada fica obrigada a aceitar os acréscimos ou supressões que a Contratante, a seu critério e de acordo com sua disponibilidade orçamentária e financeira, determinar, até o limite de 25% do valor atualizado do Contrato. Fica facultada a supressão além do limite aqui previsto, mediante acordo entre as partes, por meio de aditamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – Da Garantia do Objeto

A garantia será prestada de acordo com o estabelecido na Proposta e no Termo de Referência (Anexos I e II deste Contrato), independentemente do término da vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Da Vigência

A vigência do presente contrato é de 36 (trinta e seis) meses, e terá termo inicial no 5º (quinto) dia após a assinatura deste instrumento, podendo o mesmo ser prorrogado e/ou alterado, através de termos aditivos, mediante acordo entre as partes, observado o limite legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Do Reajuste

A periodicidade para o reajuste do objeto será de 12 (doze) meses, contados da data de apresentação das propostas, no caso de primeiro reajuste, ou da data do reajuste anterior, na hipótese de reajustes posteriores, com base no Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, ou em outro índice que venha substituí-lo.

Subcláusula única: O reajuste de que trata o caput desta cláusula ou sua dispensa poderão ainda ser objeto de acordo entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Da Garantia de Execução Contratual

A Contratada deverá apresentar à Diretoria de Contratos e Convênios da Contratante, em até 30 (trinta) dias, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, na modalidade escolhida pela Contratada na proposta vencedora, dentre as hipóteses legais.

- a. É facultado à Contratada, no curso da execução do Contrato, substituir a modalidade de garantia por outra, dentre as hipóteses legais, mediante autorização expressa da Contratante.
- b. Caso a Contratante decida pelo acréscimo contratual previsto neste Instrumento, a Contratada deverá reforçar o valor da garantia, mantendo o percentual supracitado.
- c. Aditado o Contrato ou prorrogado o prazo de sua vigência, a Contratada fica obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidade de sua eleição.
- d. O valor da garantia poderá responder pelo inadimplemento das obrigações contratuais, inclusive pelas multas impostas à Contratada, devendo o valor dado em garantia ser complementado até atingir o valor pactuado, no caso de utilização.
- e. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento das obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.
- f. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a

terceiros, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor global deste Contrato, a Contratada se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada.

- g. A garantia prestada pela Contratada será liberada, na forma da lei, ao término das obrigações contratuais, desde que os serviços executados estejam aprovados pela Contratante e que não haja, no plano administrativo ou judicial, qualquer pendência ou reclamação, hipótese em que ficará retida até solução final.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Das Penalidades

I – A inadimplência da Contratada, sem justificativa aceita pela Contratante, no cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Contrato a sujeitará às sanções a seguir discriminadas, de acordo com a natureza e a gravidade da infração, mediante processo administrativo, observada a aplicação subsidiária da Lei Federal n.º 8.666/93:

a) Multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) por dia de atraso injustificado na execução/refazimento do serviço, até o trigésimo dia, calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo estipulado para cumprimento da obrigação;

b) Multa moratória de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, quando o atraso injustificado na execução/refazimento do serviço for superior a 30 (trinta) dias;

c) Multa compensatória de 20% (vinte por cento) em razão da não execução/refazimento do serviço, calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, aplicável a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo para cumprimento das obrigações, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Contratante;

d) Multa compensatória de 0,3% (três décimos por cento) por dia, pelo descumprimento de obrigação acessória prevista em qualquer cláusula deste instrumento, calculada sobre o valor do contrato e limitada a 10% (dez por cento) desse valor, contada da comunicação da Contratante (via internet, correio etc.), até cessar a inadimplência;

II – Ocorrendo a aplicação da penalidade de multa moratória de forma reiterada diante de casos injustificados, a Administração terá a faculdade de rescindir unilateralmente o contrato, conforme expresso no art. 86, §1º da Lei Federal n.º 8.666/93, sem prejuízo de aplicação de outras sanções;

III – Após o 30º (trigésimo) dia de mora na execução dos serviços, a Contratante terá direito de recusar o objeto contratado, de acordo com sua conveniência e oportunidade, comunicando a perda de interesse em sua execução, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis;

IV – Independentemente do prazo estipulado acima, a inexecução parcial ou total do contrato por parte da Contratada poderá implicar a sua rescisão unilateral, nos termos do art. 79 da Lei Federal n.º 8.666/93, com aplicação das penalidades cabíveis, observada a conclusão do processo administrativo pertinente;

V – Ocorrida a rescisão pelo motivo retrocitado, a Contratante poderá contratar o remanescente, mediante dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, XI, da Lei Federal n.º 8.666/93, observada a ordem de classificação da licitação e desde que mantidas as mesmas condições da primeira colocada, ou adotar outra medida legal para a conclusão do serviço;

VI – Aplicadas as multas previstas, poderá a Administração notificar a Contratada a recolher a quantia devida à Contratante, no prazo de 10 dias, contados da data do recebimento do comunicado acerca da decisão definitiva; em caso de garantia de execução contratual, descontar o valor da garantia prestada, prevista no § 1º do art. 56 da Lei Federal n.º 8.666/93; ou realizar compensação, existindo pagamento vincendo a ser realizado pela Contratante;

VII – Na impossibilidade de recebimento das multas nos termos do inciso anterior, a importância aplicada, ou seu remanescente, deverá ser cobrada judicialmente, nos termos do art. 38, §3º do Decreto n.º 45.902/12;

VIII – Para todas as penalidades aqui previstas, será garantida a defesa prévia da Contratada, no prazo de 5 dias úteis, contado do recebimento da notificação encaminhada pela Contratante;

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

X – Na hipótese de a Contratada incorrer em algum dos atos lesivos à Administração Pública previstos no art. 5º, IV, da Lei Federal n.º 12.846/13, ficará sujeita às penalidades descritas no art. 6º daquele diploma legal;

XI – As penalidades previstas na alínea acima serão aplicadas segundo os critérios estabelecidos nos arts. 6º e 7º da Lei Federal n.º 12.846/13 e nos arts. 17 a 24 do Decreto Federal n.º 8.420/15, resguardado à Contratada o direito ao devido processo legal e à ampla defesa, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da intimação do ato, em obediência ao procedimento estatuído no art. 8º e seguintes daquele diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Da Rescisão

Constituem motivos para a rescisão deste Contrato os casos enumerados no art. 78, incisos I a XVIII, da Lei Federal n.º 8.666/93, assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

A rescisão deste Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da Contratante, ocorrendo qualquer das hipóteses elencadas no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII, sem que caiba qualquer ressarcimento à Contratada, ressalvado o disposto no § 2º, do art. 79, da Lei Federal n.º 8.666/93.

Fica ressalvado que, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no inciso VI do art. 78 da Lei Federal n.º 8.666/93, admite-se a possibilidade da continuidade contratual, a critério da Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – Da Publicação

A Contratante fará publicar no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais – DOMP/MG o resumo do presente Contrato, nos termos da Lei Federal n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – Do Foro

É competente o foro da Comarca de Belo Horizonte/MG para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – Dos Documentos Integrantes

Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição, para todos os efeitos, o Edital do processo licitatório, a ata de realização da sessão de pregão, o instrumento legal que confere poderes ao representante da Contratada para representá-la, bem como os Anexos I e II deste Contrato, os quais consignam a proposta vencedora com a planilha de preços e o termo de referência com as especificações do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – Dos Casos Omissos

Surgindo dúvidas na execução e interpretação do presente Contrato ou ocorrendo fatos relacionados com o seu objeto e não previstos em suas cláusulas e condições, as partes sujeitar-se-ão a regras e princípios jurídicos aplicáveis.

Assim ajustadas, as partes assinam o presente Contrato, para um só efeito de direito, por meio de senha/assinatura eletrônica, na presença de duas testemunhas.

ANEXO I

Objeto: Contratação de links de Internet, incluindo o fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua, no DATACENTER da Procuradoria-Geral de Justiça de Minas Gerais.

1) IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE: Conforme preâmbulo do Contrato.

2) DAS EXIGÊNCIAS DA PROPOSTA:

2.1) PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 60 DIAS, contados da data de sua apresentação;

2.2) PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS: 15 DIAS, contados do recebimento da Ordem de Serviço;

2.3) PRAZO DE REFAZIMENTO DOS SERVIÇOS: 4 horas, contados do recebimento da solicitação/abertura do chamado pela Contratante;

Atenção: Serão efetuados testes de conectividade e desempenho após a instalação do serviço.

2.4) GARANTIA DOS SERVIÇOS: A garantia contratual consistirá na adequação da qualidade e no bom funcionamento dos serviços prestados para a consecução das expectativas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviço durante todo o prazo da vigência contratual.

2.5) GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (art. 56 da Lei Federal n.º 8.666/93): Será exigida a prestação de garantia de acordo com o estabelecido na Cláusula Décima Terceira da Minuta de Contrato (Anexo I do Edital), equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, correspondente, nesta data, ao valor de R\$ **2.374,74** (dois mil, trezentos e setenta e quatro reais e setenta e quatro centavos) devendo a empresa vencedora optar por uma das seguintes modalidades (marcar um “x”):

(x) Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

() Seguro-garantia;

() Fiança bancária.

3) O PREÇO E AS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS:

LOTE 1 – Link de Internet Primário								
Oi Móvel S/A – em Recuperação Judicial								
Item	QTD	UND	Especificações do Item	COD. SIAD	Preço		Preço deduzido ICMS	
					Mensal	36 meses	Mensal	36 meses

1	1	Un	Conexão de alta disponibilidade a internet, em conformidade com todas as especificações e exigências previstas no Termo de Referência (Anexo VII do Edital).	000034827	R\$ 1.832,94	R\$ 65.985,84	R\$ 1.319,30	R\$ 47.494,80
PREÇO TOTAL DO LOTE				PREÇO TOTAL DO LOTE COM DEDUÇÃO DO ICMS				
R\$ 65.985,84				R\$ 47.494,80				

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Licitatório n.º 41/2019

1 - OBJETO:

Contratação de links de Internet, incluindo o fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua, no DATACENTER da Procuradoria-Geral de Justiça de Minas Gerais, de acordo com as especificações, condições e quantidades estabelecidas neste termo de referência.

2 - JUSTIFICATIVA E FINALIDADE DA CONTRATAÇÃO:

A ampliação da capacidade de banda por meio de conexões redundantes se justifica na medida em que se busca garantir a alta disponibilidade dos serviços prestados pela PGJ às promotorias da capital e do interior de Minas Gerais.

3 - DIVISÃO EM LOTES:

2 lotes

Justificativa: Por se tratar de um serviço de alta disponibilidade, existe a necessidade de redundância do serviço por fornecedores distintos. O licitante vencedor do primeiro lote não poderá ser contemplado no segundo e vice-versa.

4 - CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD, PREÇO UNITÁRIO E GLOBAL:

LOTE 1

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	CÓDIGO SIAD
1	1	Und	CONEXAO DE ALTA DISPONIBILIDADE A INTERNET	000034827

LOTE 2

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	DESCRIÇÃO	CÓDIGO SIAD
1	1	Und	CONEXAO DE ALTA DISPONIBILIDADE A INTERNET	000034827

5 - DOCUMENTOS TÉCNICOS:

Encontram-se descritos no Apenso I deste Termo de Referência.

6 - AMOSTRA:

Não há necessidade de amostra.

7 - VISITA TÉCNICA:

Não há necessidade de visita técnica.

8 - ATESTADOS E CERTIFICADOS ESPECÍFICOS AO OBJETO:

Em quais lotes/itens será exigido o documento: Lotes 01 e 02.

Documentos que deverão ser apresentados: Ato de concessão ou autorização para a prestação dos serviços de links de acesso à Internet, expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.

9 - ESPECIALIZAÇÃO DE PROFISSIONAL E ATESTADO DE CAPACIDADE:

Especialização ou atestado exigido: Apresentação de atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoas jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante (pessoa jurídica) prestou serviços compatíveis ou semelhantes em características e quantidades mínimas de 50% do objeto desta licitação para o qual apresenta proposta, contendo, ainda, as seguintes especificações: nome da empresa para a qual prestou o serviço, período de realização, localidade e grau de satisfação do cliente, com a assinatura do responsável pela emissão do documento.

10 - GARANTIA:

A garantia contratual consistirá na adequação da qualidade e no bom funcionamento dos serviços prestados para a consecução das expectativas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviço durante todo o prazo da vigência contratual.

11 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

Não há necessidade de assistência técnica.

12 - CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DO OBJETO:

Tais condições visam esclarecer os critérios aceitos para a contratação e a forma da prestação dos serviços, bem como oferecer outras informações que a CONTRATANTE julgar necessárias para a obtenção de um

serviço de qualidade.

a) O serviço entregue será recebido provisoriamente para efeito de posterior verificação da conformidade com a especificação. O recebimento definitivo de cada solicitação será feito após a verificação da qualidade e consequente aceitação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis do recebimento provisório;

b) Os produtos ofertados deverão vir acompanhados de todos os cabos e acessórios necessários à completa instalação e operação dos mesmos;

c) Os equipamentos ofertados para a prestação do serviço deverão ser novos e não terem sido descontinuados, ou seja, devem constar na linha atual de comercialização e suporte do fabricante.

13 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO E PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:

Prazo de Entrega / Execução: O prazo para entrega de todos os serviços contratados, Lotes 1 e 2, deverá ser de, no máximo, 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço encaminhado pela CONTRATANTE.

Prazo de Substituição / Refazimento: Serão efetuados testes de conectividade e desempenho após a instalação do serviço. Não sendo aprovados os testes, os serviços serão refeitos, no prazo máximo de 4 (quatro) horas corridas, a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE.

14 - LOCAL DE ENTREGA / DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

Os serviços deverão ser implementados no Datacenter da PGJ-MG, localizado na Rua Dias Adorno, 347, bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte/MG - CEP: 30170-001.

15 - VIGÊNCIA CONTRATUAL:

O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses. Conforme exposto no campo 2 deste termo de referência (JUSTIFICATIVA), o objeto descrito neste instrumento consiste em serviços que visam manter em funcionamento a Internet da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado de Minas Gerais-PGJ. A contratação de links constitui serviço essencial para as atividades exercidas nesta Procuradoria e sua interrupção pode comprometer a continuidade das atividades do Órgão e, assim, necessita se estender por mais de um exercício financeiro e continuamente, sob pena de prejuízo ao interesse público.

É cediço que a formalização de um contrato por prazo superior a 12 (doze) meses reduz o custo para a Administração de forma considerável, computando o valor hora/homem dos servidores e demais custos do processo administrativo, e, contratos mais duradouros tendem a ser mais atrativos ao mercado, diante da segurança que trazem a médio/longo prazo para as empresas, o que pode vir a trazer economia para a Procuradoria-Geral de Justiça.

Relevante, ainda, dizer que, embora se trate de serviço de natureza continuada, que pode ser prorrogado até o limite legal (60 meses), a efetiva prorrogação da avença depende de diversos fatores, não sendo uma certeza administrativa, posto que a futura Contratada não é obrigada a aceitar a prorrogação da vigência, o que acarretaria uma série de demandas ao Órgão, uma vez que, para se alcançar um padrão de qualidade desejável na prestação dos serviços que compõem o objeto deste termo de referência, a empresa precisa conhecer a estrutura dos locais onde serão executados, realizar investimento em equipamentos necessários para o pleno funcionamento, controlar os prazos de manutenção desses equipamentos e criar uma comunicação eficaz com a Contratante, a fim de alinhar os entendimentos acerca dos serviços de atualização e manutenção que venham a ser realizados.

Dessa forma, constata-se que não se revela operacionalmente aceitável o risco de alteração da empresa contratada em um período inferior a 36 meses, uma vez que haveria um esforço considerável, principalmente no início da vigência contratual, por parte tanto da Contratada quanto da Contratante, para se alcançar um padrão de execução adequado e satisfatório à realidade da PGJ e, para cada novo ciclo contratual, todo o trabalho de mapeamento do estado atual dos equipamentos da PGJ, instalação de novos equipamentos pela operadora, criação de controles de prazos de manutenção e alinhamento com a PGJ precisaria ser refeito, gerando ineficiência na prestação dos serviços, além de custos operacionais desnecessários.

Somem-se ao exposto todos os custos internos ligados à mobilização dos diversos setores envolvidos com a operacionalização das prorrogações contratuais.

Insta esclarecer que, por se tratar de contratação de links de internet, não há risco de defasagem

tecnológica, durante o período a ser contratado, uma vez que esse tipo de serviço de links de internet não está submetido a atualizações tecnológicas significantes que extrapolam as especificações técnicas exigidas.

Aproveitamos para ratificar a necessidade de redundância dos links com velocidade idêntica para que, se algum incidente ou desastre natural provocar a falha de uma operadora, haja uma operadora distinta para garantir ao máximo o acesso à internet e conseqüentemente a comunicação da Procuradoria-Geral de Justiça com suas unidades e a rede internet.

Por fim, acrescente-se também o fato de que o objeto da contratação é demanda recorrente da Diretoria de Redes e Banco de Dados, mais uma vez demonstrando a imprescindibilidade do serviço para a Administração e a vantajosidade da celebração de contrato pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, o que possibilitará a obtenção de melhor preço pelo serviço, decorrente das vantagens inerentes à adoção de prazos mais amplos.

16 - POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:

O contrato poderá ser prorrogado, até 60 meses, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

A periodicidade para o reajuste do objeto será de 12 (doze) meses, contados da data de apresentação das propostas, no caso de primeiro reajuste, ou da data do reajuste anterior, na hipótese de reajustes posteriores, com base no Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou em outro índice que venha substituí-lo.

17 - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO:

Não há cronograma cadastrado.

18 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

Serão estabelecidas no edital.

19 - DEVERES DO CONTRATADO E DA CONTRATANTE:

- a) Obter, previamente, junto a CONTRATANTE, informações sobre as condições relevantes à execução do serviço proposto;
- b) Executar o serviço proposto com qualidade, confiabilidade e disponibilidade requerida, a fim de atingir todos os objetivos constantes neste documento;
- c) Disponibilizar uma solução flexível e escalável tanto em capacidade quanto em funcionalidades, mantendo a prestação de um serviço adequado às últimas tendências tecnológicas, visando atender sempre as necessidades da CONTRATANTE;
- d) Disponibilizar profissionais com qualificação técnica compatível com a exigida, e avaliar a qualidade dos serviços prestados pelos seus profissionais;
- e) Arcar com todos os investimentos referentes ao fornecimento da infraestrutura, equipamentos e meios, necessários à execução dos serviços;
- f) Atender as demandas do profissional da CONTRATANTE responsável pela gestão do contrato, quando solicitado formalmente, nas situações de alteração de velocidade, alteração de configuração, suspensão e cancelamento de serviços, entre outras solicitações pertinentes;
- g) Prestar os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE e atender às solicitações prontamente.

A CONTRATANTE deverá:

- a) Fornecer esclarecimentos para eventuais dúvidas em relação ao objeto;
- b) Manter interlocução permanente com a CONTRATADA no sentido de facilitar a entrega do serviço contratado;
- c) Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e nas condições pactuadas;
- d) Facilitar o acesso da CONTRATADA nas instalações e dependências da CONTRATANTE, visando garantir a entrega e prestação adequada do serviço;

e) Acompanhar e fiscalizar a execução contratual.

20 - UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL:

Unidade Administrativa Responsável: DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS

Servidor Gerenciador/Fiscal do Contrato: RODRIGO OTAVIO XAVIER DE PAIVA

Servidor Gerenciador/Fiscal Suplente do Contrato: LEONARDO BRUNO POSSA ANDRADE

21 - SANÇÕES:

Serão estabelecidas no edital.

22 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

A exigência de que sejam contratadas empresas distintas para cada LOTE visa garantir a alta disponibilidade da conectividade de Internet do MPMG através da contingência de operadoras de telecomunicações na prestação de serviços de comunicação de dados, caso ocorra a interrupção, mesmo que momentânea, dos serviços prestados por uma das licitantes vencedoras do certame.

Para execução dos serviços a serem contratados, o objeto será dividido em 2 (dois) lotes, que constituem a largura de banda (bandwidth) total de no mínimo 800 Mbps (oitocentos megabits por segundo), fornecidos por dois backbones distintos, os quais proverão a conexão da ASN 263406 à Internet.

Desta forma, a empresa fornecedora do Link Principal não poderá ser elegível para o fornecimento do link Secundário Contingencial, cujo link se somará ao principal.

A mesma empresa poderá participar da disputa dos dois lotes, entretanto, se for a vencedora de ambos os lotes, será adjudicado a ela o lote de maior valor pelo menor preço por ela ofertado na licitação, desde que seja essa a solução mais vantajosa para a Administração.

Contratação de serviço de link de comunicação de dados com provimento de acesso à Internet, exclusivo, dedicado, simétrico e determinístico, usando estrutura de fibra óptica, com fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua, no Data Center da Procuradoria-Geral de Justiça de Minas Gerais/PGJ-MG, em conformidade com as especificações contidas no APENSO I.

AUTOR DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Nome: LEONARDO BRUNO POSSA ANDRADE

Cargo: ASSESSOR I

Unidade Administrativa: DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS

APENSO I DO TERMO DE REFERÊNCIA – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

As especificações técnicas a seguir deverão obrigatoriamente ser atendidas, independentemente de suas especificações adicionais.

1. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1.1 LOTE 1

LOTE 1 – LINK DE INTERNET PRIMÁRIO			
Item	Quantidade	Velocidade	Disponibilidade

1.1	01	400 Mbps	99,80%
-----	----	----------	--------

1.2 LOTE 2

LOTE 2 – LINK DE INTERNET SECUNDÁRIO			
Item	Quantidade	Velocidade	Disponibilidade
2.1	01	400 Mbps	99,80%

O serviço deverá prover conectividade de acesso à Internet através de *link* de comunicação de dados exclusivo, dedicado, simétrico e determinístico; incluindo o fornecimento de equipamentos, serviços de instalação, configuração, manutenção e suporte técnico, a ser executado de forma contínua, 24 horas por dia, 7 dias por semana, no *Data Center* da PGJ-MG, localizado na Rua Dias Adorno, 347, bairro Santo Agostinho – Belo Horizonte/MG.

2. DA DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- a. A CONTRATADA deverá possuir *backbone* próprio no território nacional;
- b. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, possuir *backbone* com ponto de presença (PoP) no Estado de Minas Gerais;
- c. A CONTRATADA deverá possuir no seu *backbone* IP, pelo menos, um ponto de troca de tráfego com provedor internacional;
- d. A CONTRATADA deverá garantir a prestação de um serviço contínuo, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, à exceção dos casos de interrupção programada previamente acordados com a CONTRATANTE;
- e. A CONTRATADA se responsabilizará por eventuais adaptações nas instalações físicas nas dependências da CONTRATANTE, assim como a infraestrutura externa, para a implantação do serviço contratado (passagem de cabos, lançamento de fibras ópticas, adaptação de tomadas, etc), exceto para obras civis;
- f. A CONTRATADA deverá, na modalidade de leitura, permitir o acesso da PGJ-MG à interface de gerência de todo equipamento fornecido. Essa interface de gerência deverá ser acessada utilizando-se protocolos de criptografia (SSH ou WEB com SSL);
- g. É vedada a contratação ou sublocação da totalidade ou parte do *link* utilizado pela operadora. O *link* deverá ser conectado diretamente no PoP da operadora, sem utilizar qualquer parte da infraestrutura de outra;
- h. O serviço deverá ser flexível e escalável permitindo a transmissão de dados, voz e vídeo;
- i. O serviço será executado no *Data Center* da PGJ-MG, localizado na Rua Dias Adorno, 347, bairro Santo Agostinho – Belo Horizonte/MG.

3. DA INSTALAÇÃO, ATIVAÇÃO E ACEITE DO SERVIÇO

- a) Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da infraestrutura de TI da CONTRATANTE;

- b) Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o gestor do contrato e a equipe técnica da CONTRATANTE e o interlocutor da CONTRATADA;
- c) A reunião realizar-se-á na sede da Procuradoria-Geral de Justiça, na Superintendência de Informática - STI, em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, conforme agendamento efetuado pelo gestor do contrato da CONTRATANTE;
- d) Instalado o *link* de acesso, serão efetuados testes de conectividade e desempenho. Não sendo aprovados os testes, os serviços serão refeitos objetivando sanar as falhas porventura verificadas, até que seja aceito pelo pessoal técnico da CONTRATANTE;
- e) Nos casos de alteração de velocidade, observada a viabilidade técnica, a CONTRATADA deverá efetuar a solicitação da CONTRATANTE em no máximo, 15 (quinze) dias corridos;
- f) Após o início de operação do *link* de acesso, quaisquer demandas de configuração em equipamentos de comunicação de dados, não decorrentes de solicitações por parte da CONTRATANTE, deverão ser realizadas pela CONTRATADA em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas;
- g) A CONTRATANTE realizará o aceite para cada *link* de acesso em até 5 (cinco) dias úteis, após a CONTRATADA ter realizado com sucesso, um ou mais testes de aferição do funcionamento de todos os serviços previstos. Vencido o prazo, será considerado aceite automático para liberação do faturamento do serviço.
- h) O Gestor de Contrato emitirá Termo de Recebimento da prestação do serviço após análise do relatório mensal a ser emitido pela CONTRATADA, relativo ao fornecimento do *link* de acesso, cumprimento dos níveis mínimos de serviço e demais condições contratuais;
- i) O Gestor de Contrato emitirá Termo de Recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades impeditivos de recebimento do serviço prestado. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias em até 5 (cinco) dias úteis, conforme diretrizes a serem estabelecidas pela CONTRATANTE, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

4. DA TECNOLOGIA

- a) As especificações técnicas são de caráter obrigatório, e o não atendimento a qualquer uma das características e/ou quantidades mínimas especificadas constitui fundamento para penalidades previstas em contrato;
- b) A CONTRATADA deverá dedicar porta(s) de acesso ao seu backbone, exclusivamente e de forma dedicada à CONTRATANTE, não podendo haver compartilhamento desses canais de comunicação com outros de seus clientes ou usuários;
- c) O serviço deverá suportar tecnologia de ponta com disponibilidade mínima de 99,80% (noventa e nove vírgula oitenta por cento);
- d) O serviço deverá garantir o *throughput* correspondente à capacidade nominal de cada circuito, em *upstream* e *downstream (full-duplex)*, desconsiderando o *overhead* específico da tecnologia de transmissão. Entende-se por *full-duplex* a possibilidade de transmissão de dados simultâneos, independentes e em ambas as direções;
- e) Não será permitido, em hipótese alguma, a utilização de técnicas de controle de banda (*traffic-shaping*) ou qualquer outro mecanismo que, de alguma forma, limite a banda contratada;
- f) O serviço deverá suportar os protocolos IPv4 e IPv6. Todos os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser compatíveis com os protocolos IPv4 e IPv6;
- g) O serviço deverá permitir a divulgação do bloco de endereçamento IPv4 177.190.215/24 e do bloco de endereçamento IPv6 2801:80:9c0::/48 na Internet, através do protocolo BGPv4;
- h) O serviço de configuração do protocolo BGPv4 é de responsabilidade da CONTRATADA e será supervisionado pela CONTRATANTE;
- i) As sessões BGPv4 deverão fazer troca de roteamento e divulgar os prefixos da **ASN 263406**, garantindo que qualquer computador conectado à Internet possa se conectar à rede da CONTRATANTE;
- j) Inicialmente, somente o protocolo IPv4 será ativado e utilizado pela CONTRATANTE. Futuramente, sob análise e demanda da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá também ativar e utilizar o

protocolo IPv6;

k) O endereçamento IP interno da CONTRATANTE deve ser transparente ao serviço. Desta forma, a CONTRATANTE terá plena liberdade de escolha dos endereços privados a serem utilizados no próprio ambiente, de acordo com a RFC1918 e/ou a RFC4193;

l) A CONTRATADA deverá realizar a configuração de comunidades SNMP em todo equipamento fornecido, com privilégios de leitura. O equipamento deverá enviar *TRAPS* SNMP para os servidores da CONTRATANTE, no intuito de supervisionar e monitorar os próprios recursos;

m) A CONTRATADA deverá fornecer equipamento capaz de disponibilizar consultas de rotas, “*neighbors*” BGP e conectividade (*ping* e *traceroute*).

5. DO SUPORTE TÉCNICO

a. Entende-se como serviço de suporte técnico a disponibilização de pessoal especializado para a instalação da infraestrutura de comunicação de dados, configuração e manutenção de roteadores e suporte às ferramentas de administração que acompanham a solução ofertada, bem como a disponibilização de pessoal técnico para registro e atendimento dos chamados de manutenção corretiva;

b. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma central de atendimento específica para chamados técnicos, do tipo Corporativa e/ou Governamental, durante todo o período de vigência contratual;

c. Na abertura do chamado técnico junto à Central de Atendimento, deverão registrar, no mínimo, as seguintes informações: Identificação/designação do circuito; problema observado; data e hora de abertura do chamado; nome e telefone do técnico da CONTRATANTE, responsável pela solicitação do suporte técnico. A CONTRATADA fornecerá o número, data e hora de abertura do chamado técnico no ato da comunicação efetuada pela equipe técnica da CONTRATANTE que servirá de referência para acompanhamento e indicadores de disponibilidade e faturamento mensal;

d. Os chamados de suporte técnico serão abertos, pela equipe técnica da CONTRATANTE, por telefone, portal ou e-mail disponibilizado pela CONTRATADA;

e. A CONTRATADA deverá fornecer o suporte técnico à implantação e manutenção de todo o serviço contratado alocando sempre que necessário técnico para atendimento “*in loco*” que seja capacitado para definir, instalar, configurar, testar e documentar funcionalidades de interesse da CONTRATANTE pertinentes ao serviço contratado, sem que para isso ocorra custos adicionais para a CONTRATANTE;

f. Os chamados de suporte técnico terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe técnica da STI/PGJ no tocante ao pleno estado de funcionamento dos links de comunicação de dados e dos equipamentos, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização;

g. Em um prazo máximo de 2 (duas) horas, o responsável pelo acompanhamento/resolução do chamado da CONTRATADA deverá entrar em contato com o técnico da CONTRATANTE, responsável pela abertura, informando quais as providências já tomadas e a tomar, e ainda, a estimativa de prazo para a solução final;

h. Cada Chamado aberto será avaliado individualmente pela equipe técnica da Procuradoria-Geral de Justiça. Serão considerados os seguintes critérios para efeito de avaliação do serviço prestado:

Disponibilidade da Central de Atendimento conforme períodos e horários exigidos;

Cumprimento dos prazos definidos nos Níveis Mínimos de Serviços;

Nenhuma penalidade aplicada à CONTRATADA no período;

Atendimento às demais exigências contratuais;

i. O Gestor do Contrato emitirá Termo de Recebimento Definitivo da prestação do serviço após análise do relatório mensal a ser emitida pela CONTRATADA, relativo aos chamados abertos no período, análise da prestação do serviço e verificação do atendimento das demais condições contratuais;

j. O Gestor do Contrato emitirá Termo de Recusa em caso de verificação de erros ou impropriedades impeditivos de recebimento do serviço prestado. A CONTRATADA deverá promover as correções necessárias em até 5 (cinco) dias úteis, conforme diretrizes a serem estabelecidas pela CONTRATANTE, sem prejuízo de aplicação de penalidades previstas.

6. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

a) Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis, estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados a prestação de serviços, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança;

b) Os indicadores e as metas foram definidos de acordo com a natureza e característica de cada serviço e expressos em unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês;

c) A frequência de avaliação e aferição dos níveis de serviço deverá ser mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à CONTRATANTE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviço. Deverão constar, nesse relatório, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão acordados entre as partes;

d) Para mensurar esses fatores serão considerados os seguintes indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, conforme definidos a seguir:

- **IDA - Índice de Disponibilidade de Acesso (Meta: 99,80%)**

Descrição: percentual do tempo de disponibilidade em relação ao tempo total calculado no mês.

- **ICA - Índice de Chamados Atendidos (Meta: 98%)**

Descrição: percentual de chamados atendidos dentro do prazo (4 horas) em relação ao total de chamados recebidos no mês.

- **ICR - Índice de Chamados Resolvidos (Meta: 98%)**

Descrição: percentual de chamados resolvidos dentro do prazo (6 horas) em relação ao total de chamados recebidos no mês.

- **ITE - Índice de Taxa de Erros (Meta: 95%)**

Descrição: percentual de pacotes IP sem erros/perdas em relação ao total de pacotes IP trafegados no mês.

- **ITR - Índice de Tempo de Resposta (Meta: 95%)**

Descrição: percentual de pacotes IP trafegados dentro do limite de atraso (100 ms) em relação ao total de pacotes IP trafegados no mês.

e) Caso a CONTRATADA não atinja a meta dos índices IDA, ICA, IRA, ITE e ITR, deverá efetuar a aplicação das glosas sobre cada indicador em percentuais definidos conforme as regras a seguir:

- **Baixo Impacto:** incidirá glosa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
- **Médio Impacto:** incidirá glosa de 1% (um por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;
- **Alto Impacto:** incidirá glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor da fatura do mês da ocorrência e da obrigação para o não cumprimento do requisito;

INDICADOR	META	IMPACTO		
		BAIXO	MÉDIO	ALTO

IDA	99,80%	95% a < 99,80%	<95% a ≥ 90%	< 90%
ICA	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
ICR	98%	95% a < 98%	<95% a ≥ 90%	< 90%
ITE	95%	90% a < 95%	<90% a ≥ 85%	< 85%
ITR	95%	90% a < 95%	<90% a ≥ 85%	< 85%

f) A CONTRATANTE adotará como período de estabilização os primeiros 30 (trinta) dias de operação dos serviços, período este no qual os indicadores poderão ser flexibilizados e ajustados, em comum acordo entre as partes;

g) As métricas para os chamados de atendimento serão contadas a partir da abertura dos chamados de suporte técnico. Serão considerados para efeitos dos níveis de serviços exigidos o Prazo de Atendimento e o Prazo de Solução Definitiva:

- Prazo de Atendimento: tempo decorrido entre abertura do chamado efetuado pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA, ou abertura de chamado automática efetuada pela CONTRATADA e o efetivo início dos trabalhos de manutenção corretiva.
- Prazo de Solução Definitiva: tempo decorrido entre a abertura do chamado efetuado pela equipe técnica da CONTRATANTE à CONTRATADA e a efetiva recolocação do serviço em pleno estado de funcionamento.
- A tabela abaixo define os prazos limites quando houver problema ou anomalia nos links de acesso fornecidos.

Dias Úteis, Sábados, Domingos e Feriados	
Prazo de Atendimento	Prazo de Solução Definitiva
2 (duas) horas	4 (quatro) horas

h) A contagem do prazo de atendimento e solução definitiva de cada chamado será a partir da abertura do chamado na central de atendimento disponibilizada pela CONTRATADA ou abertura automática de chamado pela CONTRATADA, até o momento da comunicação da solução definitiva do problema e aceite pela equipe técnica da CONTRATANTE;

i) Faculta-se à CONTRATADA substituir temporariamente o equipamento, peça ou componente defeituoso por outros de mesmas características técnicas ou superior, quando então, a partir de seu pleno estado de funcionamento, ficará suspensa a contagem do prazo de solução definitiva;

j) O prazo máximo para a substituição temporária descrita no subitem anterior será de 30 (trinta) dias, sendo que neste prazo o equipamento, peça e componente deverá ser devolvido à CONTRATANTE em pleno estado de funcionamento ou ser substituído definitivamente;

k) A CONTRATADA deverá substituir, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, qualquer equipamento, peça e componente que venha a se enquadrar em um dos seguintes casos:

- Ocorrência de 3 (três) ou mais chamados técnicos de manutenção corretiva dentro de um período contínuo qualquer de 30 (trinta) dias.
- Soma dos tempos de paralisação que ultrapasse 15 (quinze) horas dentro de um período contínuo qualquer de 30 (trinta) dias.
- Problemas recorrentes em um período contínuo de 90 (noventa) dias contados a partir da abertura do primeiro chamado.

l) No caso de inviabilidade da solução definitiva do problema apresentado no equipamento, peça e componente, independentemente do enquadramento nos casos previstos no subitem anterior, faculta-se à CONTRATADA promover a sua substituição em caráter definitivo;

m) A substituição definitiva será admitida a critério da CONTRATANTE, após prévia avaliação técnica quanto às condições de uso e compatibilidade do equipamento, peça e componente ofertado, em relação àquele que está sendo substituído;

n) Serão desconsideradas as medições que não atingirem as metas dos indicadores definidos quando a CONTRATADA comprovar que utilização do link for superior a 90% da velocidade contratada no mesmo intervalo;

o) A apuração e/ou contabilização das grandezas acima definidas, para efeito de aferição de resultados, dar-se-á mensalmente por meio dos relatórios e ferramentas de gerência de disponibilidade fornecidos pela CONTRATADA e utilizados pela CONTRATANTE;

p) Todos os relatórios deverão ser fornecidos por meio de sistema ou ferramenta apropriada que permita a realização de filtros de busca. Como exemplo busca de relatório por período específico;

q) O serviço também será considerado como não disponível a partir do momento em que qualquer anormalidade afete seu perfeito funcionamento – inclusive em relação ao desempenho, independentemente do mesmo continuar (parcialmente) operante e neste caso:

- Sempre que a CONTRATANTE perceber algum problema ou anormalidade no funcionamento do serviço, o mesmo registrará um chamado junto à CONTRATADA. Neste caso, quando confirmada alguma anormalidade, o tempo decorrido entre o registro do chamado pela CONTRATANTE e o retorno do serviço às condições normais de funcionamento será considerado como indisponibilidade.

- A CONTRATADA deverá realizar a abertura automática de chamado em caso de indisponibilidade ou anomalia no serviço prestado. Neste caso, a equipe técnica da CONTRATANTE deverá ser informada através de dois meios de comunicação, quais sejam, e-mail, telefone ou outro definido por ela.

r) Manutenções e/ou intervenções no serviço que possam alterar sua disponibilidade ou características, quando necessários, deverão ser autorizados pela CONTRATANTE e solicitados com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;

s) Qualquer solicitação à CONTRATADA pertinente ao objeto deste Termo de Referência, para a qual não exista prazo de atendimento especificamente estipulado, deverá ser atendida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da solicitação;

t) Após concluído o suporte técnico, a CONTRATADA comunicará o fato à equipe técnica da STI e solicitará autorização para o fechamento do chamado. Caso a STI não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela prestadora. Nesse caso a STI fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto;

u) A CONTRATANTE encaminhará à CONTRATADA, quando da reunião de alinhamento de expectativas, relação nominal da equipe técnica autorizada a abrir e fechar chamados de suporte técnico;

7. DO MONITORAMENTO DO SERVIÇO

- a. A CONTRATADA deverá possuir o monitoramento do serviço prestado que contemple as áreas funcionais de gerência de falhas, desempenho e de nível de serviço. A solução deverá disponibilizar para a CONTRATANTE a visualização de informações do *link*, em tempo real e de forma gráfica, para o acompanhamento e monitoração do estado global do serviço, permitindo a impressão dos relatórios e das informações de desempenho coletadas;
- b. A apresentação das informações será acessada através da Internet por intermédio de um navegador Web (a aplicação fornecida deverá funcionar pelo menos nos navegadores Internet Explorer, Google Chrome ou Mozilla Firefox), com acesso restrito através de usuário/senha eletrônica;
- c. A CONTRATADA deverá atuar de forma proativa, antecipando-se aos problemas no *link* e garantindo o cumprimento do nível de serviço, realizando abertura, acompanhamento e fechamento de chamados de falhas relacionados com indisponibilidade;
- d. A CONTRATANTE deverá realizar registro de todas as ocorrências de alarmes/eventos em log de históricos e/ou em base de dados contendo informações de data e hora de ocorrência, identificando os recursos gerenciados armazenados por um período mínimo de 6 (seis) meses;
- e. A CONTRATADA deverá manter registro dos eventos, que porventura tenham provocado interrupções no *link* de comunicação de dados dentro do período de duração do contrato, de modo a justificar à CONTRATANTE a não consideração de tempos de inoperância, causados por falta de energia elétrica nas dependências da CONTRATANTE, por ações ou solicitações da CONTRATANTE ou ainda por manutenções programadas.

Heleno Rosa Portes

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo

CONTRATANTE

Mitsuo [REDACTED] Nonaka

CONTRATADA

Eduardo [REDACTED] Batista

CONTRATADA

Testemunhas:

1)

2)



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO [REDACTED] BATISTA**, Usuário Externo, em 26/11/2019, às 17:41, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **MITSUO [REDACTED] NONAKA**, Usuário Externo, em 26/11/2019, às 17:42, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **HELENO ROSA PORTES, PROCURADOR-GERAL DE JUSTICA ADJUNTO ADMINISTRATIVO**, em 27/11/2019, às 17:08, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **VALDENIA SILVA MELO, OFICIAL DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 29/11/2019, às 12:49, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA FERREIRA FIALHO, OFICIAL DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 29/11/2019, às 12:52, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **0150452** e o código CRC **A87705BC**.