



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Belo Horizonte, 14 de janeiro de 2025.

Edital Pregão de Serviço(Lei14133) SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES Nº 105433477/2025

EDITAL PREGÃO DE SERVIÇO(LEI14133)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 1191001 115/2024	
PROCESSO DE COMPRA:	1191001 - 115/2024
CONTRATANTE:	Secretaria de Estado de Fazenda
OBJETO:	Prestação dos serviços de suporte técnico e monitoramento de infraestrutura de TI, conforme especificações e condições constantes neste Edital e dos seus anexos.
VALOR ESTIMADO:	Orçamento sigiloso
MODO DE DISPUTA:	Aberto e Fechado
CRITÉRIO DE JULGAMENTO	Menor Preço global ofertado para o lote
EXCLUSIVIDADE ME/EPP/EQUIPARDAS	Licitação com participação ampla (sem reserva de lotes para ME e EPP), conforme disposto no Anexo I, Termo de Referência.
LOCAL:	Portal de Compras do Estado de Minas Gerais - http://compras.mg.gov.br/
DATA DA ABERTURA DA SESSÃO: 30/01/2025	HORÁRIO DA ABERTURA DA SESSÃO: 9 horas

SUMÁRIO:

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

1. PREÂMBULO

1.1. Torna-se público que o ESTADO DE MINAS GERAIS, por intermédio da Secretaria de Estado de Fazenda, realizará licitação na modalidade pregão eletrônico do tipo menor preço, no modo de disputa aberto e fechado, regime de empreitada por preço global, sem dedicação exclusiva de mão de obra em sessão pública, por meio do site www.compras.mg.gov.br, visando a prestação dos serviços de suporte técnico e monitoramento de infraestrutura de TI, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 48.723, de 24 de novembro de 2023, da Portaria SGD_MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 — (101388456), atualizada pela Portaria SGD_MGI Nº 6.680, de 4 de outubro de 2024 — (101388553), e demais legislações aplicáveis,

1.2. O pregão será realizado pela Pregoeira Fernanda Pires Mourão Zanini - Masp 669.979-7, designada na Portaria SEF/SPGF n.º 02, de 13/11/2024, e Equipe de Apoio constituída pelo servidores:

1.3. Em caso de impossibilidade de comparecimento da Pregoeira indicada no item anterior, atuará como sua substituta a Pregoeira Lúcia Helena Tamie Anraki - Masp 340.144-5, designada por meio da Portaria SEF/SPGF n.º 02, de 13/11/2024.

1.4. A sessão de pregão terá início no dia **30/01/2025, às 9 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.

2. OBJETO

2.1. A presente licitação tem por objeto é a prestação dos serviços de suporte técnico e monitoramento de infraestrutura de TI, conforme especificações e condições constantes neste Edital e dos seus anexos.

2.2. Havendo mais de um lote, faculta-se ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse. Ressalta-se que ao optar por participar do lote, a proposta deverá contemplar todos os itens que o compõe.

2.3. 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 ou registros de impugnações poderão ser feitos por qualquer pessoa, exclusivamente por meio eletrônico, no [Portal de Compras MG](#), na página da licitação, em campo próprio (acesso via botão "Esclarecimentos/Impugnação"), até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

3.2. 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 e nome do interessado para pessoa física) e disponibilizar as informações para contato (telefone e e-mail).

3.2.1. Podem ser inseridos arquivos anexos com informações e documentações pertinentes as solicitações.

3.2.2. 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.

3.2.3. O Pregoeiro responderá no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital de licitação e dos anexos.

3.3. 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 resposta e documento complementar, se houver, poderão ser consultados no [Portal de Compras MG](#).

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

3.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação, nos termos do art. 14, §2º do Decreto 48.723/2023.

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

3.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame, observados os prazos fixados no art. 55 da Lei Federal nº 14.133/ 2021 e do art. 15 do Decreto 48.723/2023.

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 não serão analisadas e serão arquivadas pela autoridade competente.

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

4. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

4.1. A participação no presente Edital se dará exclusivamente por meio do [Portal de Compras do Estado de Minas Gerais](#).

4.1.1. As orientações para participação neste Edital são apresentadas no [Manual da licitação pelos critérios de julgamento de menor preço e maior desconto – Decreto 48.723/2023, versão Fornecedor](#).

4.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas, empresas de pequeno porte e demais licitantes enquadrados como beneficiários indicados no caput do art. 3º do Decreto nº 47.437/2018, nos limites previstos na Lei Complementar nº 123/2006 e no mencionado Decreto 47.437/2018.

4.3. A obtenção do benefício a que se refere o subitem anterior:

4.3.1. não se aplica no caso de licitação para a aquisição de bens e contratações de serviços em geral, ao item cujo valor estimado for superior à receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

4.3.2. fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização do procedimento, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública, cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

4.3.3. nas contratações com prazo de vigência superior a 1 (um) ano, deverá ser considerado o valor anual do contrato na aplicação dos limites previstos nos subitens 4.3.1. e 4.3.2.

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

- 4.4.1. microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme definido nos incisos I e II do caput § 4º do art. 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;
- 4.4.2. agricultor familiar, conforme definido na Lei Federal nº 11.326, de 24 de julho de 2006;
- 4.4.3. produtor rural pessoa física, conforme disposto na Lei Federal nº 8.212, de 24 de julho de 1991;
- 4.4.4. microempreendedor individual, conforme definido no § 1º do art. 18-A da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006;

4.5. **Poderão participar** desta licitação os fornecedores cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam regularmente credenciados no Cadastro Geral de Fornecedores – CAGEF do Estado de Minas Gerais, 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.

4.5.1. O credenciamento no CAGEF deve ser realizado no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis antes da data da abertura do Pregão, por meio do site www.compras.mg.gov.br - [Opção Cadastro de Fornecedores](#).

4.5.2. Cada fornecedor deverá credenciar, no mínimo, um representante para atuar em seu nome no sistema, sendo vedado a qualquer pessoa, física ou jurídica, representar mais de um licitante no presente Edital.

4.5.3. O representante receberá uma senha eletrônica de acesso, de caráter pessoal e intransferível, ficando excluída da responsabilidade do provedor ou do órgão/entidade promotor do Edital por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

4.5.4. É dever do responsável legal 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.

4.5.5. A inscrição junto ao provedor do sistema implica a presunção da capacidade técnica do licitante e do seu representante para realização das transações inerentes ao Edital.

4.5.6. O licitante se responsabiliza:

4.5.6.1. pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante;

4.5.6.2. pelo acompanhamento das operações no sistema, admitindo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.6. O fornecedor que desejar obter os benefícios previstos no Capítulo V da Lei Complementar Federal nº 123/2006, 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.

4.6.1. 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.

4.6.2. Para informações relativas ao cadastro junto ao Cadastro Geral de Fornecedores do Estado de Minas Gerais - CAGEF, consulte o link: <https://compras.mg.gov.br/fornecedores/cadastro-geral-de-fornecedores-cagef/> ou entre contato por meio do e-mail cadastro.fornecedores@planejamento.mg.gov.br. Para dúvidas sobre acesso e navegação no Portal de Compras, participação em licitações entre contato pelo e-mail atendimentosiad@planejamento.mg.gov.br.

4.7. **Não poderão participar deste Edital** as empresas que:

4.7.1. Não atendam às condições deste Edital e seus anexos;

4.7.2. Enquadrem-se como empresa estrangeira que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.7.3. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

4.7.4. Que se enquadrem nas seguintes situações:

4.7.4.1. Autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

4.7.4.1.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

4.7.4.2. Empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

4.7.4.3. Pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta, conforme legislação vigente;

4.7.4.3.1. O impedimento de que trata o item anterior será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

4.7.4.4. Aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

4.7.4.5. Empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

4.7.4.6. 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;

4.7.4.7. Pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

4.7.4.8. As empresas reunidas em consórcios.

4.7.4.9. Sociedades Cooperativas.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

5.1. Após a divulgação do edital de licitação, os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do Portal de Compras MG, a proposta com 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, informando, obrigatoriamente no sistema:

5.1.1. o valor unitário e o valor total de cada lote.

5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema até a abertura da sessão pública.

5.3. Nesta etapa não haverá ordem de classificação, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

5.4. Os preços ofertados, tanto na fase do lançamento da proposta no sistema, quanto na sessão de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, e deverão:

5.4.1. ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

5.4.2. A autorização de fornecimento enviada ao fornecedor irá conter os valores financeiros com duas casas decimais após a vírgula, já que o sistema de compras do estado descarta automaticamente a terceira e a quarta casas decimais após a vírgula sem proceder qualquer tipo de arredondamento.

5.4.3. incluir todos os tributos, encargos sociais, frete até o destino e quaisquer outros ônus que porventura possam recair sobre o fornecimento do objeto, os quais ficarão a cargo única e exclusivamente do fornecedor, inclusive os custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos eventuais termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.5.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.6. O cadastramento das propostas implica obrigatoriedade no cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência e Anexos de II a XVI, assumindo o proponente o compromisso de cumprir o objeto nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários e prestar o serviço, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição, quando for o caso.

5.7. O prazo de validade da proposta será de 90 (noventa) dias contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital e seus anexos.

5.8. No momento do cadastramento da proposta, o fornecedor deverá, também, assinalar em campo próprio do portal de compras, as seguintes declarações:

5.8.1. que manifesta ciência em relação ao inteiro teor do ato convocatório e dos seus anexos, concorda com suas condições, declara que a sua proposta econômica compreenderá a integralidade dos custos, nos termos do art. 63, §1º, da Lei Federal nº. 14.133, de 2021, para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal de 1.988, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data da sua entrega em definitivo a atendo aos requisitos de habilitação neles estabelecidos.

5.8.2. que inexistente impedimento à sua habilitação, e comunicará a superveniência de ocorrência impeditiva ao órgão ou entidade Contratante;

5.8.3. que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal de 1.988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

5.8.4. a ciência em relação a todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

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

- 5.8.6. que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras;
- 5.8.7. No caso de fornecedor beneficiário (ME/EPP/Equiparadas) indicado no caput do art. 3º do Decreto Estadual nº 47.437, de 2018, também deverá ser declarado:
- 5.8.7.1. que não ultrapassou o limite de faturamento definido no art. 4º da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar Federal nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus artigos 42 a 49.
- 5.8.7.2. que caso possua restrição no(s) documento(s) de regularidade fiscal, assume o compromisso de promover a regularização caso venha a formular o lance vencedor, cumprindo plenamente os demais requisitos de habilitação.
- 5.9. A falsidade das declarações mencionadas no item anterior sujeitará o licitante às sanções dispostas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, sem prejuízo de outras penalidades aplicáveis.
- 5.10. Os fornecedores estabelecidos no Estado de Minas Gerais **que usufruem do benefício de isenção do ICMS**, conforme dispõe o Decreto Estadual nº 48.589, de 2023, deverão informar na(s) proposta(s) que será(ão) encaminhada(s) no Portal de Compras, o(s) preço(s) resultante(s) da dedução do ICMS, conforme Resolução Conjunta SEPLAG/SEF nº 3.458, de 2003 e alterações.
- 5.10.1. As fases de classificação das propostas, etapa de lances, o julgamento dos preços, a adjudicação e a homologação serão realizadas a partir dos preços dos quais foram deduzidos os valores relativos ao ICMS.
- 5.10.2. O disposto nos subitens 5.10 e 5.10.1 não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo regime do Simples Nacional.
- 5.11. As informações da(s) proposta(s) comercial(is) encaminhada(s) pelo sistema podem ser alteradas pelo fornecedor até a data e horário marcados para a abertura da sessão.

6. DA ABERTURA DA SESSÃO E DA ETAPA DE LANCES

- 6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data e horário indicados neste Edital.
- 6.2. A identificação do licitante, antes da fase de lances, culminará na desclassificação de sua proposta, tendo em vista o princípio do sigilo das propostas.
- 6.3. Iniciada a fase competitiva, observado o modo de disputa adotado no edital, os licitantes poderão encaminhar lances públicos e sucessivos exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#).
- 6.4. O licitante será imediatamente informado do recebimento do seu lance e do valor consignado no registro.
- 6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor global do lote.
- 6.5.1. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença entre os lances de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.
- 6.5.2. O intervalo mínimo de diferença entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta será de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).
- 6.6. Os lances serão ordenados pelo sistema e divulgados em ordem crescente, quando adotado o critério de julgamento por menor preço.
- 6.7. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 6.8. No modo de disputa aberto e fechado, a etapa de envio de lances terá duração de 15 minutos.
- 6.8.1. Encerrado o prazo acima disposto, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até 10 minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema, a recepção de lances será automaticamente encerrada.
- 6.8.2. Após a etapa prevista no item anterior, o sistema abrirá a oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo ou de maior percentual de desconto e os autores das ofertas subsequentes com valores ou percentuais até 10% superiores ou inferiores àquela, conforme o critério adotado, possam ofertar um lance final e fechado em até 5 minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 6.8.3. Na hipótese prevista no item anterior, o licitante poderá optar por não ofertar nenhum lance no sistema, ou optar por ofertar valor ou percentual melhor, conforme o critério de julgamento.
- 6.8.4. Na hipótese de haver duas ou menos propostas nas condições de que trata o item 6.8.3, serão convocados, na ordem de classificação, os autores dos três melhores lances subsequentes para oferecer um lance final e fechado nas mesmas circunstâncias.
- 6.8.5. Encerrado o prazo estabelecido nos itens 6.8.2 e 6.8.4, o sistema ordenará os lances conforme disposto no item 6.6.
- 6.9. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados em tempo real do valor do melhor lance registrado, bem como todas as mensagens trocadas no “chat” do sistema, sendo vedada a identificação do licitante.
- 6.10. Na hipótese de o sistema eletrônico se desconectar no decorrer da etapa de envio de lances da sessão pública e permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 6.11. Quando a desconexão do sistema eletrônico persistir por tempo superior a 10 minutos para a Secretaria de Estado de Fazenda, a sessão pública será suspensa, após a finalização do envio dos lances, e reiniciada somente decorridas 24 horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 6.12. **Do empate ficto**

6.12.1. 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.

6.12.2. 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.

6.12.2.1. A melhor classificada nos termos do item anterior será convidada a enviar declaração que está apta a usufruir do empate ficto, e 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.

6.12.2.1.1. Caso o licitante não envie a declaração, o Pregoeiro poderá dar continuidade à sessão pública.

6.12.2.2. 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.

6.12.2.3. 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.

6.13. Do empate real

6.13.1. Em caso de empate entre duas ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

6.13.2. Na hipótese de ainda persistir o empate, haverá sorteio pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

6.13.3. As regras previstas neste subitem não prejudicarão a aplicação do disposto no art. 44 da Lei Complementar Federal nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

7. DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

7.1. Encerrada a fase de lances, será verificado o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura compra, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

CONSULTA AOS CADASTROS	FORNECEDOR PESSOA JURÍDICA	FORNECEDOR PESSOA FÍSICA	SÓCIO MAJORITÁRIO*
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 ;	SIM	SIM	NÃO
CAGEF/CAFIMP – Cadastro de Fornecedores Impedidos acessível pelo site https://www.cagef.mg.gov.br/fornecedor-web/br/gov/prodemge/seplag/fornecedor/publico/index.zul	SIM	SIM	NÃO
Consulta da situação eleitoral, acessível pelo site https://www.tse.jus.br/servicos-eleitorais/titulo-e-local-de-votacao/copy_of_consulta-por-nome	NÃO	SIM	NÃO
Certidão de Licitantes Inidôneos TCU, acessível pelo site https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:111970551082228:::P3_TIPO:CPF	NÃO (Consultas já integram a certidão consolidada do TCU)	SIM	NÃO
Consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e ao Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) mantidos pela Controladoria-Geral da União (CGU), acessível pelo site https://certidoes.cgu.gov.br/	NÃO (Consultas já integram a certidão consolidada do TCU)	SIM	NÃO
Consulta ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), acessível pelo site https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form .	NÃO (Consultas já integram a certidão consolidada do TCU)	SIM	SIM
Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (Integra 4 certidões: (1) Licitantes Inidôneos, (2) CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, (3) CEIS - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas e (4) CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Punidas . Acesso disponível no site https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/	SIM	NÃO	NÃO

Nota: * A consulta ao cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) será realizada em nome do fornecedor melhor classificado 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.

7.2. 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.

- 7.2.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 7.2.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 7.2.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado desclassificado, por falta de condição de participação.

7.3. Verificadas as condições de participação, a Administração examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos.

7.3.1. O licitante classificado em primeiro lugar deverá enviar a proposta, conforme Anexo II, IX e X, ajustados ao último lance ofertado, ou, quando não ocorrerem lances, contendo o(s) preço(s) inicialmente ofertado(s), e, se necessário, documentos complementares, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

7.3.1.1. A prorrogação de que trata o item acima poderá ocorrer nas seguintes situações:

- 7.3.1.1.1. por solicitação do licitante, mediante justificativa aceita pelo Pregoeiro;
- 7.3.1.1.2. de ofício, a critério do Pregoeiro, quando o substituir, quando constatado que o prazo estabelecido não é suficiente para o envio dos documentos exigidos no edital para a verificação de conformidade de que trata o item 7.3.

7.3.1.2. O fornecedor deverá realizar o upload sua proposta comercial, ajustados ao seu último valor ofertado, de acordo com o Anexo II, IX e X do edital.

7.3.1.2.1. **Os arquivos referentes à proposta comercial deverão ser assinados eletronicamente.**

7.3.1.2.2. 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 atendimentosei@planejamento.mg.gov.br. A realização da assinatura digital importará na aceitação de todos os termos e condições que regem o processo eletrônico, conforme Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017, e demais normas aplicáveis, admitindo como válida a assinatura eletrônica, tendo como consequência a responsabilidade pelo uso indevido das ações efetuadas e das informações prestadas, as quais serão passíveis de apuração civil, penal e administrativa.

7.3.1.2.2.1. Caso a proposta e os documentos que a acompanham sejam assinados por mandatário, deverão ser encaminhados, também a procuração e cópia da carteira de identidade do mandatário subscritor.

7.3.1.2.3. O fornecedor mineiro, não optante pelo Simples Nacional, deverá informar na proposta comercial o preço resultante da dedução do ICMS e o preço com ICMS.

7.3.1.2.3.1. O disposto no subitem anterior não se aplica aos contribuintes mineiros optantes pelo Simples Nacional, devendo estes anexar à sua proposta comercial a ficha de inscrição estadual, na qual conste a opção pelo Simples Nacional, podendo o responsável pelo procedimento, na sua falta, consultar a opção por este regime através do site: <http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/>.

7.4. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita da área técnica especializada no objeto.

7.5. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- 7.5.1. conter vícios insanáveis;
- 7.5.2. descumprir as especificações técnicas pormenorizadas contidas neste Edital, no Termo de Referência e anexos;
- 7.5.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 7.5.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração; e/ou
- 7.5.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital e/ou do Termo de Referência e anexos, desde que insanáveis.

7.5.6. Considera-se indício de inexequibilidade a proposta que apresentar valores inferiores a 80% do valor orçado pela Administração, conforme parâmetros definidos no item 8.1.13 do Anexo I - Termo de Referência.

7.5.6.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, somente será identificada após diligência do Pregoeiro, que comprove:

- 7.5.6.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta;
- 7.5.6.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.5.7. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, deverão ser efetuadas diligências, para que o licitante comprove a exequibilidade da proposta.

7.6. Definido o resultado do julgamento, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas com o primeiro colocado, exclusivamente por meio do [Portal de Compras MG](#) e de forma pública e transparente. O valor resultante da negociação deverá ser registrado no [Portal de Compras MG](#).

7.6.1. Quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, a negociação poderá ser feita com os demais licitantes classificados, nos termos do item 7.6, respeitada a ordem de classificação, ou, em caso de propostas intermediárias empatadas, serão utilizados os critérios de desempate definidos neste edital.

7.6.2. Concluída a negociação, o resultado será registrado na ata da sessão pública, que deverá ser anexada aos autos do processo de contratação.

7.6.3. Estando o preço compatível, o licitante deverá enviar a proposta ajustada ao último valor ofertado na

negociação, e, se necessário, os documentos complementares, no prazo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro no sistema.

7.7. Erros ou falhas no preenchimento da proposta não constituem motivo para a desclassificação. A proposta poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.

7.7.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.7.2. O prazo de validade da proposta é o disposto no Anexo I - Termo de Referência - 90 (noventa) dias.

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

7.9. 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.

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

7.10.1. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo, ou, de ofício, quando constatado que este não é suficiente para o envio dos documentos exigidos.

7.10.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação, destacam-se os que contenham as características do bem ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, 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.

7.11. O orçamento estimado para a contratação não será tornado público pelo sistema antes de definido o resultado do julgamento das propostas, nos termos do §2º do Decreto nº 48.723, de 24/11/2023.

7.12. **Da apresentação da Prova Conceito**

7.12.1. Não haverá realização de prova de conceito no presente certame.

7.13. Encerrada a análise quanto ao julgamento e aceitabilidade da proposta, o responsável pelo procedimento realizará a verificação da habilitação do licitante classificado em primeiro lugar.

8. **DA HABILITAÇÃO**

8.1. A verificação dos documentos será realizada por meio de consulta ao Cagef, nos documentos por ele abrangidos, assegurado aos demais participantes o direito de acesso aos dados constantes do sistema.

8.2. O licitante deverá manter atualizadas as comprovações constantes do CRC para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública.

8.3. Havendo a necessidade de envio de documentos complementares aos já apresentados para a habilitação, na forma estabelecida no subitem 8.1, ou de documentos não constantes do Cagef, o fornecedor melhor classificado será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema.

8.4. Os documentos de habilitação deverão ser apresentados quando solicitados pelo Pregoeiro em formato digital no sistema eletrônico, por upload, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, observadas as hipóteses elencadas no item 7.3.1.1 deste Edital.

8.4.1. A não regularização dos documentos constantes do CRC no prazo do subitem anterior implicará a inabilitação do licitante, salvo se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).

8.5. Após a apresentação dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

8.5.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame;

8.5.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas.

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

8.6.1. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.6.2. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

8.7. Aos beneficiários listados no item 4.4 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.

8.7.1. 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.

8.7.2. 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 para a retomada da sessão de pregão do lote em referência.

8.8. **Serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação dos licitantes cuja análise foi realizada pelo pregoeiro, depois de definido o resultado do seu julgamento.**

8.9. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação, observado o disposto na [Lei nº 14.184, de 31 de janeiro de 2002](#).

8.9.1. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas aos saneamentos de que trata o item acima, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio com, no mínimo, 24 horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.10. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas por meio de documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.10.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto Federal nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.11. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

8.12. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação.

8.13. Constatado o pleno atendimento às exigências deste instrumento convocatório, o licitante será habilitado.

9. DOS RECURSOS

9.1. Qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, não inferior a 10 minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão.

9.1.1. As razões do recurso deverão ser apresentadas em momento único, em campo próprio no sistema, no prazo de 3 dias úteis, contados a partir da notificação acerca da conclusão do juízo de admissibilidade relativo às manifestações de intenção de recorrer, realizado pelo Pregoeiro.

9.1.2. O juízo de admissibilidade referido no item 9.1.1 será realizado após a etapa de manifestação de intenção de recorrer de que trata o item 9.1, ao final da etapa de habilitação.

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

9.1.4. 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 spgfdalicitacao@fazenda.mg.gov.br, e identificados com os dados da empresa licitante e do processo licitatório (nº. do processo e lote), observado o prazo previsto no item 9.1.

9.1.5. Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentarem suas contrarrazões, no prazo de 3 dias úteis, contados da data final do prazo do recorrente, pelas mesmas formas de apresentação do recurso.

9.1.6. Será assegurada ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.1.7. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não podem ser aproveitados.

9.1.8. Na ausência de registro de manifestação de intenção de recorrer pelos licitantes, fica a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

10. DA REVOGAÇÃO E DA ANULAÇÃO

10.1. A autoridade superior poderá revogar o procedimento licitatório pelos critérios e na forma de que trata o Decreto Estadual nº 48.723/2023 por motivo de conveniência e oportunidade, e deverá anular por ilegalidade insanável, de ofício ou por provocação de terceiros, assegurada a prévia manifestação dos interessados.

10.2. Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados (art. 71, § 3º, Lei 14.133/21).

10.3. O motivo determinante para a revogação do processo licitatório deverá ser resultante de fato superveniente devidamente comprovado.

10.4. Ao pronunciar a nulidade, a autoridade indicará expressamente os atos com vícios insanáveis, tornando sem efeito os subsequentes que deles dependam, e dará ensejo à apuração de responsabilidade de quem lhes tenha dado causa.

10.5. Caberá recurso no prazo de 3 dias úteis contados a partir da data da anulação ou revogação da licitação, observado, no que couber, o disposto nos arts. 165 e 168 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

10.6. Na hipótese de ilegalidade de que trata o item 10.1 ser constatada durante a execução contratual, aplica-se o disposto no art. 147 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

11. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

11.1. A sessão deverá ser reaberta, nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização

da sessão pública precedente ou que anule a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

- 11.1.1. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.
- 11.1.2. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), quadro de avisos e também por e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.
- 11.1.3. 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.

12. DA ADJUDICAÇÃO E DA HOMOLOGAÇÃO

12.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

- 12.1.1. determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- 12.1.2. revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;
- 12.1.3. proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;
- 12.1.4. adjudicar o objeto e homologar a licitação.

12.2. Ao homologar o procedimento, as informações serão enviadas ao PNCP automaticamente, e ficarão disponíveis para consulta no Portal de Compras.

- 12.2.1. A ata ficará disponível no Portal de Compras, bem como será apensada aos autos do processo de contratação.

13. DA CONTRATAÇÃO

13.1. Após a homologação, caso se conclua pela contratação, o licitante vencedor será convocado para assinar o termo de contrato ou aceitar ou retirar o instrumento equivalente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da comunicação, que se dará através do sistema do Portal de Compras/MG, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções dispostas no art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e outras penalidades aplicáveis.

13.1.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

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

13.1.3. O adjudicatário deverá comprovar a manutenção das condições de habilitação para firmar o termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato ou do instrumento equivalente.

13.1.4. Será facultado à Administração, quando o convocado não apresentar situação regular no momento de assinar o contrato, não assinar o termo de contrato ou não aceitar ou não retirar o instrumento equivalente no prazo e nas condições estabelecidas, convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do contrato ou retirada do instrumento equivalente, nas condições propostas pelo licitante vencedor.

13.1.5. Na hipótese de nenhum dos licitantes aceitar a contratação nos termos do item 13.1.4, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

13.1.5.1. convocar os licitantes remanescentes para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço ou inferior ao desconto do adjudicatário;

13.1.5.2. adjudicar e celebrar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

13.1.6. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades legalmente estabelecidas e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou da entidade promotora da licitação.

13.1.7. A regra do item 13.1.6 não se aplicará aos licitantes remanescentes convocados na forma do item 13.1.5.1.

13.1.8. O aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida ao fornecedor adjudicado, implica o reconhecimento de que:

13.1.8.1. O instrumento equivalente está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

13.1.8.2. A contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas neste Edital e seus anexos;

13.1.9. A contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 137 e 138 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e concordam com os direitos da Administração previstos nos artigos 137 a 139 da mesma lei.

13.1.10. O prazo de vigência da contratação encontra-se previsto no Anexo I - Termo de Referência.

13.1.11. Decorrido o prazo de validade da proposta indicado no edital sem convocação para a contratação, ficarão os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

13.1.12. 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.

13.1.12.1. 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, e clicar em "Clique aqui se você ainda não está cadastrado".

13.1.12.2. Dúvidas com relação ao cadastro no SEI podem ser encaminhadas para o e-mail atendimentosei@planejamento.mg.gov.br.

13.1.12.3. 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. DA SUBCONTRATAÇÃO

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

15. DA GARANTIA FINANCEIRA DA EXECUÇÃO

15.1. As condições de apresentação da garantia de execução estão descritas no Anexo I - Termo de Referência e no Anexo III - Contrato de Serviços.

16. DO PAGAMENTO

16.1. As condições de pagamento estão estabelecidas no Anexo I, Termo de Referência.

17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. As sanções administrativas incidentes estão estabelecidas no Anexo I, Termo de Referência.

18. DISPOSIÇÕES GERAIS

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

18.2. O procedimento será divulgado no Portal de Compras MG e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

18.3. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

18.4. 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.

18.5. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos licitantes, cujo prazo não conste deste Edital, deverá ser atendido o prazo indicado pelo Pregoeiro na respectiva notificação.

18.6. 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.

18.7. **O objeto desta licitação deverá ser executado em conformidade com o Anexo I - Termo de Referência e de acordo com os demais anexos vinculados a este edital, correndo por conta da CONTRATADA as despesas de seguros, transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários decorrentes da execução do objeto da contratação.**

18.8. As normas disciplinadoras deste Edital serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da compra.

18.9. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado deste certame.

18.10. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

18.11. 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.

18.12. Os interessados poderão examinar ou retirar gratuitamente o presente Edital de Licitação e seus anexos no site www.compras.mg.gov.br.

18.13. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

Anexo I - PADRÃO - Termo Referência Pregão Serviço(Lei14133) ;

Anexo II - PADRÃO - Proposta Comercial de Serviço(Lei14133) ;

Anexo III - PADRÃO - Minuta de Contrato de Serviço(Lei14133);

Anexo IV - SEF - Termo de Confidencialidade ;

Anexo V - Remuneração mínima ;

Anexo VI - Requerimento da potencial contratação ;

Anexo VII - Acordo de nível de serviço ;

Anexo VIII - Modelo de Ordem de serviço ;

- Anexo IX - Planilha de composição de custos e formação de preços ;
- Anexo X - Planilha de custos e formação de preços para cada perfil profissional ;
- Anexo XI - Volumetria de chamados ;
- Anexo XII - Catálogo de serviço da TI ;
- Anexo XIII - Unidades e distâncias ;
- Anexo XIV - Quantitativos do monitoramento ;
- Anexo XV - Equipamento de usuários do parque ;
- Anexo XVI - Descrição da solução .

Arilson Leandro Fernandes Correia Lopes

Diretor de Aquisições e Contratos

Blenda Rosa Pereira Couto

Superintendente de Planejamento de Gestão e Finanças



Documento assinado eletronicamente por **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes, Diretor**, em 14/01/2025, às 11:33, 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 **Blenda Rosa Pereira Couto, Superintendente**, em 14/01/2025, às 14:44, 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, informando o código verificador **105433477** e o código CRC **88C806A6**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Belo Horizonte, 06 de janeiro de 2025.

Termo Referência Pregão Serviço(Lei14133) SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES Nº 104954367/2025

TERMO REFERÊNCIA PREGÃO SERVIÇO(LEI14133)

ANEXO I

DATA	ÓRGÃO SOLICITANTE	NÚMERO DA UNIDADE DE COMPRAS
26/07/2024	Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais	1191001

RESPONSÁVEL PELA SOLICITAÇÃO	SUPERINTENDÊNCIA OU DIRETORIA
Nome: Diretoria de Produtos Tecnológicos E-mail: stidistdsm@fazenda.mg.gov.br	Superintendência de Tecnologia da Informação STI-SEF/MG

1. OBJETO E CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação da prestação de serviços de suporte técnico e monitoramento de infraestrutura de TI, nos termos da tabela abaixo e conforme condições e exigências estabelecidas neste documento.

LOTE	ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
	1	103632	Central de serviços Service Desk (suporte técnico presencial e remoto aos usuários de serviços de TI)	MÊS	60

Único			Serviço de monitoramento do centro de operações de segurança de rede SNOC (Security Network Operation Center)		
	2	56707		MÊS	60

1.1. Caracterização do Objeto:

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

1.1.2. O item 1 da contratação compreende tarefas que exigem atuação presencial em unidades fazendárias localizadas a mais de 150km da Superintendência Regional da qual faz parte. O total de chamados que envolveram o atendimento presencial em cidades do interior estão indicados no item 2. do Anexo XI - Volumetria de chamados (105052643) e correspondem a cerca de 0,99% do total de chamados do período de 12 meses apresentado.

1.1.3. O objeto consiste em serviços técnicos especializados de atendimento a usuários de TIC (item 1 do objeto) e operação de infraestrutura (item 2 do objeto). Tomando como referência o Anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, o item 1 corresponde à categoria "Suporte ao Usuário", e o item 2 à categoria "Monitoramento de Serviços de TIC", ambos presentes nos tópicos 20.1.9 e 20.1.8 do Anexo C do referido diploma legal. Ainda de acordo com o Anexo C, ambos itens do objeto são serviços continuados, executados sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas no ITIL 4, na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho. Estes serviços são entendidos como contínuos porque a interrupção destes pode comprometer a continuidade das atividades da SEF/MG, como a autorização de documentos fiscais eletrônicos ou utilização das estações de trabalho para tratar de procedimentos típicos às autoridades tributárias.

1.1.4. A tabela abaixo apresenta o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços correspondentes aos itens 1 e 2 do objeto da pretensa contratação, bem como os materiais para manutenção básica de infraestrutura de rede que devem ser disponibilizados junto ao item 1:

Item 1 - Central de serviços Service Desk (suporte técnico presencial e remoto aos usuários de serviços de TI)	
Insumo de manutenção básica de infraestrutura de rede	Quantidade máxima anual
Patch cords de 1,5m cat 5e ou cat6	80 unidades
Patch cords de 5,0m cat 5e ou cat6	120 unidades
Conector RJ45	500 unidades
Conector RJ11	100 unidades
Tomadas fêmea RJ45	200 unidades
Cabo utp cat 5e ou cat 6	300 metros
Condutor elétrico de #2,5mm ^o na cor preta;	100 metros
Condutor elétrico de #2,5mm ^o na cor azul;	100 metros

Item 1 - Central de serviços Service Desk (suporte técnico presencial e remoto aos usuários de serviços de TI)	
Condutor elétrico de #2,5mm ^o na cor verde	100 metros
Tomadas elétrica NBR14136 – padrão brasileiro.	50 unidades
Perfil profissional	Quantidade de profissionais
Técnico de suporte ao usuário de TI	14
Analista de suporte ao usuário de TI	2
Supervisor de suporte ao usuário de TI	1
Coordenador de suporte e monitoramento	1
Item 2 - Serviço de monitoramento do centro de operações de segurança de rede SNOC (Security Network Operation Center)	
Perfil profissional	Quantidade de profissionais
Analista de monitoramento	11

1.1.5. A contratação não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.

1.1.6. A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação será realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme quantidades e perfis profissionais mínimos previstos em ordens de serviços.

1.1.7. Ressalta-se que a determinação do quantitativo de perfis profissionais serve como insumo para obtenção do valor de referência da contratação, não se caracterizando, neste modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra. Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis deverá considerar não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.

1.2. **Lotes exclusivos para microempresas e empresas de pequeno porte:**

1.2.1. A participação na presente contratação é aberta a todos, sem exclusividade ou reserva de lotes para microempresas, empresas de pequeno porte e equiparados aos benefícios do Decreto nº 47.437, de 2018, e Lei Complementar nº 123, de 2006.

1.3. **Da Contratação:**

1.3.1. O prazo de vigência da contratação será de 5 (cinco) anos, contado do primeiro dia útil subsequente à publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

1.3.3. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.4. **Do Reajuste:**

1.4.1. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido

pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou outro que vier a substituí-lo. Será observado o interregno mínimo de 12 meses, contados do orçamento estimado, em 25/11/2024, conforme disposto nos arts. 92, §§ 3º e 4º da Lei nº 14.133/2021, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

1.4.2. Não está previsto o instrumento de “repactuação” para o presente CONTRATO, uma vez que sua modalidade é puramente de prestação de serviços.

1.5. **Descrição da Solução:**

1.5.1. A descrição da solução se encontra apresentada no Anexo XVI - Descrição da solução. (105053324) e os requisitos que ela deve atender estão especificados no Anexo VI - Requisitos da potencial contratação (104198728).

1.5.2. As necessidades da SEF foram compatibilizadas aos perfis profissionais e categorias de serviço previstos na Portaria SGD/MGI nº 1.070 atualizada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.

1.5.3. A execução dos serviços será realizada por uma empresa prestadora de serviços a terceiros. Essa empresa contrata, remunera e supervisiona o trabalho realizado por seus próprios funcionários. A CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato, atestando a conformidade dos serviços prestados com os padrões de qualidade exigidos. Por sua vez, a CONTRATADA será responsável pela execução e gestão dos serviços, incluindo a administração dos recursos humanos e materiais utilizados na prestação desses serviços.

1.5.4. A medição da prestação dos serviços será feita por resultados e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos no Anexo VII- Acordos de níveis de serviços (105052254).

1.5.4.1. Sistemas críticos, que fazem parte do alvo dos indicadores N14 e N15 do Anexo VII- Acordos de níveis de serviços (105052254), é o ambiente de autorização de documentos fiscais eletrônicos e de administração da Receita.

1.5.5. Não haverá nenhuma relação de subordinação entre os profissionais da CONTRATADA e os servidores da CONTRATANTE.

1.5.6. A apuração das horas trabalhadas será processada nos termos do §2º do art. 74 da CLT, ficando a CONTRATADA responsável pelo controle de frequência dos empregados, por meio de controle eletrônicos.

1.5.7. A apuração das horas trabalhadas deverá ser processada por meio de registro em sistema eletrônico de ponto, cartão magnético ou identificação biométrica; ou sistemas online, devidamente homologados pelo Ministério do Trabalho e Previdência.

1.5.8. Caberá à CONTRATADA assegurar que seus empregados não executem os serviços em dias e/ou horários diversos daqueles previamente estipulados pela CONTRATANTE, assegurando o cumprimento integral da jornada de trabalho, bem como os horários fixados, em conformidade com a legislação trabalhista, sendo vedada a alteração destes sem a prévia autorização da CONTRATANTE.

1.5.9. A CONTRATADA deverá promover a substituição de profissionais que entrarem em férias ou se afastarem por licença, a fim de manter os quantitativos mínimos indicados de cada perfil indicado na Ordem de Serviço. Os substitutos deverão atender aos requisitos de formação, experiência e capacitação do profissional substituído.

1.5.10. A CONTRATADA deverá comunicar por escrito, e com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, a substituição de empregados.

1.5.11. A CONTRATADA deverá substituir, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do pedido emitido pela CONTRATANTE com as devidas justificativas, o(s) empregado(s) indicados no pedido. São exemplos de justificativas que podem motivar o pedido de substituição de profissionais: atuação inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares, assim como comportamento inadequado ao ambiente profissional da SEF/MG.

1.5.12. As substituições dos empregados não acarretará qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, uma vez que referidas provisões deverão constar na planilha de preços da CONTRATADA, que suportará quaisquer encargos e responsabilidades trabalhistas, previdenciárias e fundiárias relativas aos empregados substituídos ou afastados, bem como de seus substitutos.

1.5.13. As substituições dos empregados não se confundem com o afastamento do profissional do ambiente de trabalho da CONTRATANTE. A critério da CONTRATANTE, que avaliará a gravidade da conduta, o profissional poderá ser afastado imediatamente, enquanto a CONTRATADA providencia a substituição do profissional substituído.

1.5.14. A CONTRATADA deverá alocar os profissionais mínimos exigidos para cada perfil em cada Ordem de Serviço, além respeitar o limite mínimo da base salarial dos profissionais e demais encargos e custos previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.

1.5.15. Deverá ser atendido o quantitativo mínimo de profissionais estabelecidos na Ordem de Serviço emitida, de forma a cumprir os quantitativos totais de profissionais que prestarão os serviços em cada uma das localidades da SEF/MG conforme disposto no subitem 2.1 do Anexo VI - Requisitos da potencial contratação (104198728). Deste modo, é importante a garantia de que não haja risco na continuidade e disponibilidade dos serviços, bem como para que consiga manter profissionais disponíveis para atendimento presencial imediato a eventos críticos, uma vez que os incidentes poderão ocorrer de forma simultânea em todas as localidades, e serviços de TI precisam de contínuo monitoramento para reagir tempestivamente aos problemas que podem ocorrer a qualquer momento do dia.

1.5.16. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pela CONTRATANTE. Além disso, deverão seguir as melhores práticas de governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme preconizado no COBIT 2019 ou versão superior, ITIL 4 ou versão superior, família de normas de segurança da informação ISO 27000 e outras normas de padronização da International Organization for Standardization (ISO) relacionadas ao objeto da contratação.

1.5.17. A CONTRATADA deverá documentar e disponibilizar à CONTRATANTE todos os processos ITIL e demais processos afetos aos serviços contratados que forem propostos pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA, de forma a alinhar os processos de ambos, assim como apresentar relatórios específicos contendo propostas de ajustes e melhorias desses processos refletindo a sua evolução.

1.5.18. A CONTRATADA poderá apresentar, a qualquer tempo, propostas de ajustes e melhorias nos processos de forma a contemplar evolução de maturidade na prestação dos serviços, que serão avaliadas pela CONTRATANTE e aceita a critério desta.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A contratação, objeto deste termo, visa assegurar melhor qualidade e disponibilidade na prestação dos serviços de monitoramento e de suporte técnico aos contribuintes e usuários de serviços de tecnologia da informação da SEF/MG, das quais suas atividades são totalmente dependentes, tendo em vista a limitação do quadro de servidores de TI, que impossibilita a execução dessas atividades por servidores da CONTRATANTE, em sua maioria destacados para o exercício de funções estratégicas e gerenciais diretamente alinhadas aos processos finalísticos.

2.2. A contratação compreende tanto a execução continuada de monitoramento de segurança e saúde operacional do ambiente produtivo dos serviços de TI quanto atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários internos e externos em tecnologias de informação e comunicação, abrangendo sistemas administrativos e fazendários, videoconferências, liberações de acesso aos sistemas, acesso aos servidores de arquivos, configuração de perfis de usuários, serviços de Internet e e-mail, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como os serviços de instalação e recuperação de equipamentos e periféricos nas unidades vinculadas à SEF/MG.

2.3. Atualmente, a SEF/MG conta com o serviço de suporte técnico como parte do escopo do contrato N° 1900010892 ([11171125](#)), vigente até 20/02/2025. De acordo com a Cláusula Terceira,

o supracitado compromisso passou a vigorar inicialmente por 36 (trinta e seis) meses, a partir de 21/02/2020, e o Termo Aditivo ([79261369](#)) corresponde à última prorrogação possível para esse contrato, uma vez atingindo o limite máximo de vigência de 60 (sessenta) meses. Assim, a importância desta contratação reside na garantia de continuidade das atividades de suporte técnico, tanto remoto quanto presencial, para os usuários de tecnologia da informação. Isso inclui uma gama de serviços que abrange sistemas administrativos e finalísticos, videoconferências, liberação de acesso a sistemas, acesso a servidores de arquivos, configuração de perfis de usuários, serviços de Internet e e-mail. Além disso, oferece orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como serviços de instalação e recuperação de equipamentos e periféricos, tanto nos Órgãos Centrais da SEF/MG quanto em suas unidades vinculadas.

2.4. Outra razão que motiva esta contratação é a necessidade permanente de executar rotinas diárias para garantir o correto funcionamento das soluções de Tecnologia da Informação e reagir proativamente aos desvios percebidos, antes que eles se tornem incidentes que impactem rotinas administrativas e processos tributários os usuários de TI da SEF/MG. Além disso, esse grupo é responsável pela manutenção e evolução das implementações das soluções de Tecnologia da Informação.

2.5. A essencialidade desses dois serviços é evidenciada quando consideramos a possibilidade de sua indisponibilidade. Tal cenário resultaria em impactos significativos à execução de tarefas, sejam elas finalísticas, como os processos de fiscalização e constituição do crédito Tributário, ou de suporte administrativo, como a configuração de servidores de arquivos ou de caixas de e-mail.

2.6. É importante ressaltar que a execução dos serviços em questão exige equipes altamente qualificadas e dedicadas, focadas na melhoria contínua da qualidade e na utilização eficiente de recursos computacionais. Portanto, é ter um suporte técnico que mantenha os recursos e ferramentas interconectados e que permita a comunicação dessas aplicações de forma transparente para os usuários, amparado por uma equipe de um SNOC, que monitore continuamente a infraestrutura de TI e reaja tempestivamente aos desvios observados. A disponibilidade desses serviços tem impacto direto na agilidade e continuidade dos serviços prestados pelo Órgão, o que traz como benefício a possibilidade de seu quadro de servidores se dedicar mais diretamente à missão da SEF/MG, uma vez que equipes especializadas atuarão na retaguarda da infraestrutura de TI. Nesse sentido, o principal objetivo da contratação proposta é garantir a continuidade dos serviços de TI e atender às necessidades de suporte técnico dos usuários. Isso é feito por meio da execução operacional de serviços rotineiros, de maneira reativa e proativa, fornecendo recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso das soluções de TI com confiabilidade e segurança.

2.7. Em um cenário em que a contratação não possa ser realizada, o impacto seria a necessidade de realocar servidores do quadro próprio da SEF/MG para a execução de atividades de suporte técnico e monitoramento, o que traria impacto à execução de projetos estratégicos e finalísticos para os quais estão atualmente alocados, inclusive aqueles que envolvem competências exclusivas dos servidores fazendários. Nota-se a possibilidade de haver maior prejuízo ainda no serviço do SNOC, uma vez que o monitoramento é feito em regime 24x7, todos os dias do ano. Tendo em vista que a Resolução nº 3.452 de 24 de junho de 2003, que estabelece o horário de trabalho no âmbito da SEF/MG até as 18:00, as atividades de monitoramento não seriam realizadas no período noturno, o que poderia afetar a continuidade dos serviços de TI do Órgão por várias horas, e trazer impactos para servidores, contribuintes e cidadãos que utilizam os serviços da SEF/MG após o fim do expediente dos servidores da SEF/MG, além dos períodos de feriados e pontos facultativos, que também ficariam sem cobertura de profissionais para uma resposta mais rápida.

2.8. Por todo o exposto, recomenda-se a contratação da prestação de serviços de suporte técnico e monitoramento de infraestrutura de TI, conforme especificações indicadas neste Termo de Referência.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

3.1. Da participação de consórcios:

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

3.2. **Da Subcontratação:**

3.2.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total do objeto contratual.

3.3. **Da Sustentabilidade:**

3.3.1. Os critérios de sustentabilidade da contratação serão atendidos de acordo com os seguintes requisitos:

3.3.1.1. Adotar processos de trabalho na sua forma eletrônica, utilizando *softwares* aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel.

3.3.1.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

3.3.1.3. As configurações de *hardware* e *software* deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

3.3.1.4. A CONTRATADA deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE

3.3.2. **A comprovação do disposto acima poderá ser feita mediante apresentação de declaração da empresa, assinalando que cumpre os critérios ambientais exigidos e deverá ser entregue antes da assinatura do contrato.** A CONTRATANTE poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

3.3.3. As exigências acima, relacionadas à sustentabilidade ambiental, têm como objetivo estabelecer que a licitante deverá implementar ações ambientais por meio do treinamento de seus empregados e da conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços. Além disso, a licitante deverá cumprir as ações concretas apontadas nas obrigações da CONTRATADA, as quais se estenderão à gestão contratual. Isso reflete na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

3.3.4. Considerando as orientações contidas no [Guia Nacional de Licitações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União - AGU](#), destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

3.4. **Da indicação de marcas ou modelos:**

3.4.1. Não serão exigidas marcas ou modelos específicos para esta contratação.

3.5. **Da vedação de utilização de marca ou modelo:**

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

3.6. **Da exigência de carta de solidariedade:**

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

3.7. **Da Garantia da Contratação:**

3.7.1. Será exigida a garantia de execução da contratação, nos moldes do art. 96 e seguintes da Lei Federal nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor total inicial do contrato, conforme regras a serem estabelecidas na minuta contratual.

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

3.7.1.2. A garantia será prestada, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato.

3.7.1.3. No caso de optar pela modalidade seguro-garantia, conforme disposto no § 3º do art. 96 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, o prazo será de 1(um), contado da data de homologação do procedimento e anterior à assinatura do contrato.

3.7.1.4. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

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

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

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

3.8. **Condições e especificações da garantia do serviço:**

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

3.9. **Da Vistoria:**

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

4. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:**

4.1. **Prazo e Condições da Prestação do Serviço:**

4.1.1. A ambientação inicial para execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.1.1.1. Início da execução do objeto: 2 (dois) dias úteis, contados do dia seguinte ao recebimento da Nota de Empenho.

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

4.1.1.2.1. Inicialmente, a CONTRATADA deverá informar à equipe que receberá repasse de informações dos envolvidos com o contrato anterior.

4.1.1.2.2. A equipe informada pela CONTRATADA receberá o repasse de informações necessárias e esclarecerá dúvidas.

4.1.1.2.3. Informações relevantes para os profissionais que atuarão na prestação dos serviços serão registradas em repositório de arquivos informado pela CONTRATANTE.

4.1.1.2.4. Paralelamente à informação da equipe, a CONTRATADA iniciará as atividades de configuração da URA para o atendimento telefônico.

4.1.1.2.5. A CONTRATANTE providenciará o cadastro da equipe da

CONTRATADA para utilização das ferramentas corporativas necessárias à prestação dos serviços.

4.1.1.2.6. A partir da reunião de repasse, a CONTRATANTE preparará a apresentação e documentação necessária à reunião inicial de alinhamento.

4.1.1.2.7. A CONTRATANTE realizará a reunião inicial de alinhamento.

4.1.1.2.8. Enquanto a CONTRATANTE prepara a reunião inicial, a CONTRATADA trabalha no ajuste do espaço físico, mesas e cadeiras para os colaboradores.

4.1.1.2.9. Durante a reunião inicial serão definidos detalhes da transição do contrato anterior para o novo, com informações acerca de datas do início efetivo das novas equipes.

4.1.1.2.10. Cronograma de realização das atividades para ambientação inicial à prestação dos serviços:

Id	Atividade	Responsável	Data de Início	Data de Término	Id Antecessor
1	Informar equipe que receberá o repasse do contrato anterior	CONTRATADA	Após publicação do extrato do contrato	Em até 2 dias úteis após a data da publicação do extrato do contrato	-
2	Reunir equipes do contrato N° 1900010892 com a equipe do novo contrato para efetuar repasse	CONTRATANTE	Após informação da equipe do novo contrato	Em até 2 dias úteis após conhecimento da equipe que receberá repasse	1
3	Registrar repasse no repositório indicado pela CONTRATANTE	CONTRATADA	Após marcação da reunião entre equipes dos contratos	Em até 30 dias após início do repasse	2
4	Configuração da URA	CONTRATADA	Após configuração do circuito de comunicação	Em até 90 dias após a publicação do contrato	-
5	Cadastrar equipe da CONTRATADA para utilização das ferramentas corporativas	CONTRATANTE	Após informação da equipe para recebimento do repasse	Em até 2 dias úteis após a publicação do contrato	1
6	Preparar apresentação e documentação necessária à reunião inicial.	CONTRATANTE	Após configuração dos acessos da equipe da CONTRATADA	Em até 5 dias úteis após a publicação do contrato	2

Id	Atividade	Responsável	Data de Início	Data de Término	Id Antecessor
7	Conduzir reunião inicial de alinhamento	CONTRATANTE	Após juntada da documentação para reunião	Em até 5 dias úteis.	6
8	Ajustar espaço físico mesa e cadeira para os colaboradores adequado à prestação do serviço	CONTRATADA	Após assinatura do contrato	Definida na reunião inicial de alinhamento	-
9	Definir data de início efetivo das novas equipes	CONTRATANTE	Na reunião inicial	Até o fim da reunião inicial	7

4.1.2. Concluídas as atividades da transição inicial do contrato, a prestação do serviço observará as seguintes disposições:

4.1.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar com pelo menos 10 dias de antecedência do efetivo início da prestação dos serviços comprovação do atendimento aos requisitos técnicos e de experiência dos perfis profissionais descritos no Anexo VI - Requisitos da potencial contratação (104198728).

4.1.2.2. A CONTRATADA deverá comprovar previamente a qualificação técnica exigida para todos os profissionais que vierem a ser alocados na prestação do serviço.

4.1.2.3. A CONTRATADA deverá apresentar, previamente à alocação de profissionais no contrato, comprovação de que os valores salariais praticados não são inferiores aos que constam na planilha de custos e formação de preços da proposta vencedora do certame.

4.1.2.4. Os primeiros 60 (sessenta) dias da prestação do serviço correspondem à Fase Inicial do Contrato, também chamado de período de adaptação.

4.1.2.4.1. Caso o término dos 60(sessenta) dias da Fase Inicial do Contrato não coincida com o término do mês corrente ou com o dia do mês referente ao início da vigência contratual, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, aumentar a duração da fase até a conclusão do referido mês de forma a simplificar a gestão contratual e apuração de indicadores.

4.1.2.4.2. Conforme item 1.4 do Anexo VII- Acordos de níveis de serviços (105052254), não serão aplicadas glosas durante o período de adaptação.

4.1.2.5. **Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações**

4.1.2.5.1. A Ordem de Serviço (OS) é o instrumento primário pelo qual a CONTRATANTE requisita à CONTRATADA os serviços escopo desta contratação por um período. A CONTRATANTE somente pagará pelos serviços efetivamente executados e previamente autorizados em Ordem de Serviço (OS) emitida com base no Anexo VIII- Modelo de ordem de serviço. (105052491).

4.1.2.5.2. Na vigência de uma OS, serão encaminhados chamados à CONTRATADA para execução dos diversos tipos de atividades previstas na contratação.

4.1.2.5.3. A geração, acompanhamento e validação das OS se dará por meio de ferramenta específica de propriedade da SEF-MG, a qual a CONTRATADA deverá manter atualizada com as informações referentes às ordens de serviço.

4.1.2.5.4. A critério da CONTRATANTE, poderão ser adotadas outras formas

provisórias ou complementares de tramitação e de controle de OS, tais como caixa corporativa de e-mail, web services, ou outros protocolos de comunicação, e, em último caso, papel impresso.

4.1.2.5.5. As OS serão abertas para cada item do objeto desta contratação.

4.1.2.5.6. A vigência máxima das OS será de 12 meses, podendo ser menor em situações específicas, ocasião em que o pagamento se dará de forma proporcional ao custo mensal vigente à época da emissão da OS.

4.1.2.5.7. Após a emissão da OS pelo CONTRATANTE, é obrigação da CONTRATADA executar os serviços requisitados neste termo de referência.

4.1.2.5.8. A CONTRATANTE poderá determinar, a qualquer tempo, a seu critério, o cancelamento de uma OS.

4.1.2.5.8.1. Se o cancelamento ocorrer antes do início da prestação do serviço, a OS não será remunerada;

4.1.2.5.9. Se houver evidência de serviço prestado, a OS será remunerada proporcionalmente considerando o que foi efetivamente executado e o disposto no item [\[5\]](#) acerca da medição e pagamento deste Termo de Referência.

4.1.2.5.10. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE e no prazo assinalado, a CONTRATADA deverá fornecer informações detalhadas e atualizadas sobre as OS e os serviços a elas vinculados.

4.1.2.5.11. A Ordem de Serviço conterá, no mínimo:

- a) A identificação do item e respectivo serviço;
- b) Sua data de início e fim;
- c) Local onde os serviços estão sendo demandados
- d) A quantidade mínima dos perfis profissionais previstos para a execução do serviço.

4.1.2.5.12. Quando do recebimento da OS, a CONTRATADA deverá providenciar seu preenchimento com os dados previstos para sua execução no prazo de 3 (três) dias úteis.

4.1.2.5.13. Em caso de inconsistências a CONTRATANTE poderá solicitar a correção da OS, que deverá ser realizada em 2 (dois) dias úteis.

4.1.2.5.14. Mensalmente, durante o período estabelecido do prazo de execução da OS, a mesma deverá ser validada pela CONTRATANTE, onde constarão o atingimento às metas contratuais e eventuais descumprimentos aplicáveis aos valores pagos mensalmente, conforme detalhamento presente no item [\[5.2\]](#) deste Termo de Referência, que versa sobre a avaliação da execução do objeto.

4.1.2.5.15. Após a validação da OS pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá seguir com o processo de faturamento e emissão da nota fiscal.

4.1.2.5.16. O pagamento do serviço estará vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos e descontos poderão ser aplicados no valor da OS em razão de descumprimentos aos acordos de níveis de serviço ou outros itens contratuais.

4.1.2.5.17. Chamados serão encaminhados às equipes da CONTRATADA primariamente por ferramenta eletrônica de propriedade da CONTRATANTE, fazendo também parte do serviço o atendimento telefônico, acompanhamento de e-mails e de outras ferramentas de comunicação, como por exemplo o Microsoft Teams.

4.1.2.5.18. O fluxo de solicitação, execução e acompanhamento dos tickets será realizado de forma eletrônica, por intermédio de ferramenta disponibilizada pela

CONTRATANTE.

4.1.2.5.19. O detalhamento dos tipos de chamados de serviço, bem como procedimentos e prazos associados encontram-se no Anexo XII - Catálogos de serviços de TI (105052779).

4.2. **Do local e horário da prestação do serviço:**

4.2.1. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado nas localidades indicadas nos subitens 3.4.1, 3.4.2, 3.4.2.1 do Anexo VI - Requisitos da potencial contratação (104198728), conforme horário indicado no subitem 3.4 deste documento de requisitos.

4.2.2. O serviço de monitoramento prestado pela equipe do SNOC deverá ser prestado continuamente, conforme subitem 7.1 do Anexo VI - Requisitos da potencial contratação (104198728).

4.2.3. Acerca do regime e local de trabalho, a CONTRATADA deverá observar o subitem 7.12 do Anexo VI - Requisitos da potencial contratação (104198728). Atualmente, as atividades presenciais, quando necessárias, são realizadas nas dependências da STI da SEF/MG, localizada à Rua da Bahia, 1816, Subsolo, Belo Horizonte, Minas Gerais.

4.2.4. As atividades que precisam ser executadas presencialmente pela equipe do SNOC serão registradas como tarefas ou chamados de categoria específica na ferramenta de gestão de serviços utilizada pela SEF. Esse chamado conterá detalhes do solicitante e outras informações necessárias para a realização das atividades de natureza presencial. Esses chamados e tarefas deverão ser observados e acompanhados por parte da equipe técnica do SNOC.

4.2.5. O regime de teletrabalho poderá ser adotado de forma total ou parcial conforme necessidade da CONTRATANTE e será previamente acordado com a CONTRATADA. A instituição desse regime será tratada individualmente para cada profissional alocado conforme a necessidade e característica do serviço a ser prestado.

4.2.6. Devido aos maiores riscos de segurança na região onde o Data Center está instalado, os profissionais do SNOC que atuarem nos turnos de trabalho entre 22:00 e 06:00 deverão exercer suas atividades remotamente, salvo mediante solicitação prévia da CONTRATANTE que justifique a necessidade de execução das atividades em regime presencial durante este horário.

4.3. **Dos Materiais a serem disponibilizados:**

4.3.1. A CONTRATADA deverá fornecer, sem dispêndio de qualquer ordem pela CONTRATANTE, *headsets* suficientes para todos os pontos de atendimento, acessórios ergonômicos (apoio de pé e de punho) para os profissionais que atuarão presencialmente nas dependências da CONTRATANTE. A CONTRATADA, de acordo com sua avaliação, poderá disponibilizar em substituição ao mobiliário (mesa, cadeira) e computadores fornecidos pela CONTRATANTE, seus próprios recursos de infraestrutura (mesas, cadeiras, computadores e *software* básicos), desde que esses estejam em conformidade com a política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

4.3.2. A CONTRATADA deverá, às suas expensas e sem ônus de qualquer natureza para sua equipe técnica ou para a CONTRATANTE, fornecer computador ou notebook para os profissionais alocados em regime de teletrabalho envolvidos no trabalho de suporte técnico.

4.3.3. Para os profissionais que atuarão no serviço de monitoramento do SNOC, a CONTRATANTE disponibilizará computadores com dois monitores e toda a suíte de *software* necessária à execução das atividades desse serviço, nos turnos específicos. Esses computadores também são aqueles que os profissionais do SNOC, que atuam em regime de teletrabalho, deverão se conectar para acessar remotamente, via conexão segura, os serviços da rede da

CONTRATANTE.

4.3.4. A CONTRATADA deverá, às suas expensas e sem ônus de qualquer natureza para a CONTRATANTE, fornecer 1 (um) notebook com monitor adicional para cada integrante da equipe de monitoramento do SNOG. A necessidade de notebook se dá para mitigar o risco de falta de energia nas residências dos profissionais que atuam em teletrabalho.

4.3.5. Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão prover os recursos computacionais suficientes para o bom desempenho das atividades dos profissionais alocados e deverão atender no mínimo aos critérios abaixo de configuração, ou superiores que venham a ser exigidos pelos programas utilizados pela equipe:

4.3.5.1. Processador Intel Core I7 geração atual ou semelhante (AMD), HD SSD 256GB, memória RAM16GB, placa de vídeo dedicada e tela 15,6 polegadas.

4.3.6. Os equipamentos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser atualizados sempre que forem verificados problemas na duração da bateria, ou as configurações de *hardware* estejam abaixo dos requisitos dos *softwares* utilizados para execução das atividades.

4.3.7. Os serviços prestados pelos profissionais não poderão ser prejudicados ou mesmo interrompidos por questões de infraestrutura inadequada disponibilizada pela CONTRATADA.

4.4. **Regime de Execução:**

4.4.1. O contrato será executado sob o regime de empreitada por preço global, tendo em vista que dados objetivos e seguros presentes nos documentos de contratação permitem que as licitantes elaborem suas propostas com um preço certo e total.

5. **CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:**

5.1. **Condições de Recebimento:**

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

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

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

5.1.3. 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.

5.1.4. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório, conforme art. 119 c/c art. 140 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

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

do atendimento das exigências contratuais.

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

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

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

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

5.1.11. A presente contratação prevê a realização de reuniões de acompanhamento mensais, realizadas com representantes da CONTRATANTE e da CONTRATADA objetivando avaliação dos serviços prestados e o atendimento dos níveis de serviço – ANS.

5.2. **Da Avaliação da Execução do Objeto:**

5.2.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado **Acordo de Nível de Serviço (ANS)**, previsto no Anexo VII- Acordos de níveis de serviços (105052254).

5.2.2. O item 4 do Anexo VII- Acordos de níveis de serviços (105052254), detalha o mecanismo de apuração mensal dos resultados observados.

5.2.3. A utilização do **Acordo de Nível de Serviço (ANS)** não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para avaliação da prestação dos serviços.

5.3. **Da Liquidação:**

5.3.1. A Liquidação será efetuada no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da data da entrega definitiva do serviço e respectivo aceite da CONTRATANTE.

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

- 5.3.2.1. o vencimento;
- 5.3.2.2. a data da emissão;
- 5.3.2.3. os dados do contrato e do órgão Contratante;
- 5.3.2.4. o período respectivo de execução do objeto;
- 5.3.2.5. o valor a pagar; e
- 5.3.2.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

5.4. **Do Pagamento:**

5.4.1. O pagamento será mensal 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 a CONTRATADA indicar, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data final da liquidação a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONTRATANTE.

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

5.4.2. No caso de atraso pela CONTRATANTE, por culpa exclusiva da Administração, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, de acordo com a variação de índice ICTI.

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

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

5.4.5. A CONTRATADA deverá garantir a manutenção dos requisitos de habilitação previstos no Edital.

5.4.5.1. 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 CONTRATADA e rescisão contratual.

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

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

5.4.7.1. Não produziu os resultados acordados.

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

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

6. PROCEDIMENTO DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO:

6.1. A transição contratual, entendida como o processo de transmissão dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços executados, terá início, no mínimo, **60 (sessenta) dias** antes do prazo previsto para o término da vigência do contrato atual.

6.2. O Plano de Transição Contratual traduz a estratégia empresarial da CONTRATADA que deverá registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

6.3. Caso ocorra nova licitação pela CONTRATANTE, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais e documentação, as informações necessárias à continuidade da prestação dos serviços.

6.4. A CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE o Plano de Transição Contratual detalhado, com todas as atividades e projetos necessários para essa fase, em até **90 (noventa) dias** antes do prazo previsto para a extinção do contrato ou a qualquer tempo, por solicitação da CONTRATANTE.

6.5. 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.

- 6.6. Todo recurso e esforço necessários para a transição contratual será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.
- 6.7. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE com antecedência de pelo menos **45 (quarenta e cinco) dias** antes da finalização do contrato.
- 6.8. 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.
- 6.9. 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 ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao gestor do contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.
- 6.10. 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, elencadas neste termo.

7. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO:

7.1. Regras Gerais:

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

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

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

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

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

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

7.2. Da Fiscalização do Contrato:

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

7.2.2. O fiscal do contrato anotar  em registro próprio todas as ocorrências relacionadas   execu o do contrato, determinando o que for necessário para a regulariza o das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com o   1 , art. 117 da Lei Federal n  14.133, de 2021, e inciso II do art. 16 do Decreto n  48.587, de 2023.

7.2.3. O fiscal do contrato emitirá notifica es para a corre o de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a defini o de prazo para a corre o, nos termos do inciso III do art. 16 do Decreto n  48.587, de 2023.

7.2.4. O fiscal do contrato informará a seus superiores e ao gestor do contrato, em tempo hábil para a ado o das medidas convenientes, a situa o que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência, conforme  2 , art. 117 da Lei Federal n  14.133, de 2021, e inciso IV do art. 16 do Decreto n  48.587, de 2023.

7.2.5. O fiscal do contrato comunicará imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execu o do contrato nas datas estabelecidas, nos termos do inciso V, do art. 16 do Decreto n  48.587, de 2023.

7.2.6. O fiscal do contrato fiscalizar  a execu o do contrato para que sejam cumpridas as condi es estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administra o, com a conferência das notas fiscais e das documenta es exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato, nos termos do inciso VI, do art. 16 do Decreto n  48.587, de 2023.

7.2.7. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas   renova o tempestiva ou   prorroga o contratual, nos termos do inciso VII, do art. 16 do Decreto n  48.587, de 2023.

7.2.8. O fiscal do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato, mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências contratuais, nos termos do inciso VIII, do art. 16 do Decreto n  48.587, de 2023.

7.2.9. A fiscaliza o de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inexecu es ou desconformidades havidas na execu o do objeto,   includas imperfei es de natureza técnica ou aquelas provenientes de vício redibitório, como tal definido pela lei civil.

7.2.10. Os seguintes servidores são os designados pela autoridade competente para acompanhar e fiscalizar o contrato, como representantes da Administra o:

7.2.10.1. Item 1 - Central de serviços Service Desk (suporte técnico presencial e remoto aos usuários de serviços de TI):

8.2.10.1.1 Jean Adam Calixto do Valle - Masp 755.646-7 (Titular)

8.2.10.1.2 José Roberto Miranda - Masp 669.585-2 (Suplente);

8.2.10.2 Item 2 - Serviço de monitoramento do centro de opera es de segurança de rede SNOC (Security Network Operation Center):

8.2.10.2.1 Otmar Martins Pereira Júnior - Masp 755.472-8 (Titular)

8.2.10.2.2 José Roberto Miranda - Masp 669.585-2 (Suplente);

7.3. **Da Gestão do Contrato:**

7.3.1. O gestor do contrato orientar  os fiscais de contrato no desempenho de suas atribu es, nos termos do inciso I, do art. 15 do Decreto n  48.587, de 2023.

7.3.2. O gestor do contrato acompanhar  os registros realizados pelos fiscais do contrato ou terceiros contratados, das ocorrências relacionadas   execu o do contrato e as medidas adotadas, e informará   autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, nos termos do inciso II, do art. 15 do Decreto n  48.587, de 2023.

7.3.3. O gestor do contrato acompanhar  a manuten o das condi es de habilita o da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar  os problemas que obstem o fluxo normal da liquida o e do pagamento da despesa no relatório de riscos

eventuais, nos termos do inciso III, do art. 15 do Decreto nº 48.587, de 2023.

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

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

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

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

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

7.3.9. Os seguinte servidores serão os designados pela autoridade competente para fazer a gestão do contrato, como representantes da Administração:

7.3.9.1. Alessandro Marcio M. Zebral - Masp: 340.218-7 (titular).

7.3.9.2. Fabiana Inácia da Silva - Masp: 669.005-1 (suplente).

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

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

8.1.1. O fornecedor somente poderá oferecer lance de valor inferior em relação ao último lance por ele ofertado, observado o intervalo mínimo de diferença de R\$10.000,00 (dez mil reais entre os lances).

8.1.2. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de R\$ 10.000,00 (dez) mil reais.

8.1.3. Dos critérios de aceitabilidade da proposta:

8.1.4. A proposta terá validade de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de aceitação.

8.1.5. Se houver indícios da inexecutabilidade da proposta ou em caso de necessidade de esclarecimentos adicionais, poderá ser efetuada diligência para fins de comprovação de sua exequibilidade.

8.1.6. Deverá ser apresentada, obrigatoriamente, a planilha de custos e formação de preços comprovando os cálculos efetuados para se chegar ao valor final total apresentado na proposta, conforme o modelo Anexo IX - Planilha de composição de custos e formação de pre (105052660).

8.1.6.1. Para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada a planilha complementar que consta no modelo Anexo X - Planilha de custos para cada perfil

profissional (105052627), a fim de comprovar os cálculos efetuados para manter, durante toda a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução os itens 1 e 2 do objeto da contratação em tela.

8.1.7. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.1.8. Serão desclassificadas, de acordo com o art. 59 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, as propostas que:

8.1.8.1. contiverem vícios insanáveis.

8.1.8.2. não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital;

8.1.8.3. apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação;

8.1.8.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

8.1.8.5. apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.

8.1.9. No julgamento das propostas, considerar-se-á vencedora aquela que apresentar as especificações contidas neste termo e ofertar o menor preço global, promovendo-se a desclassificação das propostas desconformes ou incompatíveis. Será considerada manifestamente inexequível a proposta que não tenha demonstrada sua viabilidade financeira para a perfeita execução do contrato, com a comprovação de que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado para prestação de serviço compatíveis com o objeto desse certame.

8.1.10. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação do serviço, apurados mediante o preenchimento da modelo de Anexo IX - Planilha de composição de custos e formação de preços (105052660), bem como o Anexo X- Planilha de custos para cada perfil profissional (105052627)

8.1.11. Os licitantes deverão considerar o Anexo V - Remuneração de referência (104017670), no momento da formulação das propostas comerciais.

8.1.12. As planilhas de custos servirão como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas de formação de preço têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos / insumos no curso da execução contratual.

8.1.13. O patamar de inexequibilidade considerará o salário constante no Anexo V - Remuneração de referência (104017670). Nesse contexto, as propostas que apresentarem valor global inferior a 80% (oitenta por cento) do valor total estimado para essa contratação deverão ter sua exequibilidade comprovada na forma a seguir:

8.1.13.1. Em adição à sua proposta comercial, deverá ser fornecido detalhamento da composição completa de custos, considerando todos os profissionais previstos nas equipes dos itens 1 e 2, nela constando provas de sua exequibilidade, inclusive por meio de demonstrativo de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual, Anexo IX - Planilha de composição de custos e formação de pre (105052660) e Anexo X Planilha de custos para cada perfil profissional (105052627).

8.1.13.2. Deverão estar identificados na proposta os salários a ser pagos a cada perfil previsto nos itens do objeto desta contratação, indicados na tabela do item [\[1.1.4\]](#) deste Termo de Referência.

8.1.13.3. A licitante deverá considerar em sua proposta ambas as equipes

apresentadas na tabela do item [\[1.1.4\]](#) deste Termo de Referência.

8.1.13.4. A equipe inicial corresponde ao total de profissionais que atuarão diariamente na prestação dos serviços, inclusive os da equipe de monitoramento do SNOC que trabalham em regime 24x7.

8.1.13.5. Para cada perfil profissional de sua proposta que apresentar salário inferior aos valores de referência que constam no Anexo V - Remuneração de referência (104017670), a licitante deverá apresentar provas de que, com a remuneração proposta, é possível contratar profissionais com as mesmas qualificações e experiência exigidas para o perfil nos requisitos da contratação.

8.1.13.5.1. Para fins da demonstração comprobatória exigida, a licitante deverá apresentar a carteira de trabalho (CTPS) assinada, contrato de trabalho ou instrumento similar de profissionais com a qualificação exigida, que prestem serviços equivalentes para ela ou para terceiros com remuneração igual ou inferior à de sua proposta, considerando ainda que:

8.1.13.5.1.1. Dada a necessidade de considerar o cenário atual do mercado, os salários apresentados devem ter sido praticados nos últimos 12 (doze) meses, a contar da data limite da apresentação da proposta.

8.1.13.5.1.2. A comprovação deve considerar salários de profissionais que atuam ou atuavam, no momento da informação apresentada, em administrações tributárias das esferas federal, estadual ou municipal, sendo que no caso de administrações tributárias municipais, serão aceitas apenas de cidades com mais de 400.000 habitantes segundo o censo do IBGE de 2022. Deve constar na comprovação o CONTRATANTE ou local de prestação do serviço pelo referido profissional.

8.1.13.5.1.3. Os profissionais deverão cumprir as qualificações técnicas individuais de acordo com o perfil profissional e equipe de atuação.

8.1.13.5.1.4. Esta comprovação deverá ser realizada para todos os profissionais, vinculados aos seus respectivos perfis e times, cuja proposta detalhada apresente salários inferiores aos valores de referência.

8.1.13.6. Havendo indícios de inexecuibilidade da proposta de preço ou em caso de necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.1.13.7. Verificada a inexecuibilidade da proposta, o Pregoeiro concederá o direito de contraditório, solicitando que a licitante demonstre a viabilidade de execução dos serviços ora sendo contratados e a regularidade de sua proposta, sob pena de desclassificação.

8.1.13.8. Considerar-se-á inexecuível a proposta que não tenha demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

8.2. **Da Prova de Conceito:**

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

9. **HABILITAÇÃO:**

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

9.2. **Habilitação Jurídica:**

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

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

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

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

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

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

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

9.1.1.8 Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971;

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

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

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

9.3. **Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista:**

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

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

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

9.3.3.1. 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.

9.3.3.2. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais e/ou municipais objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de

declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

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

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

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

9.4. **Qualificação Econômico-Financeira:**

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

9.4.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais.

9.4.3. Serão aceitos como na forma da Lei o Balanço Patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

9.4.3.1. Sociedades regidas pela Lei Federal nº 6.404/76 (Sociedade Anônima):

9.4.3.1.1. Publicadas em Diário Oficial; ou

9.4.3.1.2. Publicados em jornal; ou

9.4.3.1.3. Por cópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante;

9.4.3.2. Sociedades Limitadas (LTDA):

9.4.3.2.1. Por cópia do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante ou em outro órgão equivalente, inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento; ou

9.4.3.2.2. Por cópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou do domicílio do licitante.

9.4.3.3. Sociedades sujeitas ao regime estabelecido na Lei Complementar Federal nº 123/06 (Lei das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte) – “SIMPLES NACIONAL”:

9.4.3.3.1. Por cópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou do domicílio do licitante;

9.4.3.4. Os documentos exigidos, quando forem próprios, deverão ser assinados pelo representante legal do licitante e pelo seu contador ou, quando publicados em Órgão de Imprensa Oficial, deverão permitir a identificação do veículo e da data de sua publicação e conter o nome do contador e o número de seu registro no Conselho Regional de Contabilidade.

9.4.3.5. As pessoas jurídicas obrigadas a adotar a Escrituração Contábil Digital– ECD, bem como as sociedades empresárias que facultativamente aderiram ao sistema, nos termos da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.774, de 2017, poderão apresentar a ECD para os fins previstos.

9.4.3.6. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez

Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo fornecedor de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$\text{Liquidez Geral (LG)} = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$$

$$\text{Solvência Geral (SG)} = (\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$$

$$\text{Liquidez Corrente (LC)} = (\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante})$$

9.4.3.7. Caso a empresa fornecedora apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 8% do valor total estimado desta contratação.

9.4.3.8. As empresas criadas no exercício financeiro da contratação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, conforme disposto no art. 65, §1º da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

9.4.3.9. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.4.3.10. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.5. **Da Qualificação Técnico-Operacional e Técnico-Profissional:**

9.5.1. Para fins de habilitação técnico-operacional do item 1 do objeto da pretensa contratação, é indispensável que a licitante demonstre capacidade técnica de prestação do serviço de suporte presencial e remoto a usuários de TI mediante a comprovação de experiência adquirida na execução de atividades desta natureza. Entende-se que a comprovação de experiência similar mitiga os riscos de contratação de fornecedores inexperientes que poderiam comprometer a qualidade do serviço e eventualmente dar causa à rescisão contratual, que levariam a custos administrativos de encerramento contratual e elaboração de novo certame. Assim, a fim de comprovar que o licitante possui a capacidade técnica necessária para executar o item 1 do objeto da licitação, ela deverá apresentar pelo menos um atestado que demonstre experiência anterior em ambientes similares ao da SEF/MG:

9.5.1.1. Atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de suporte técnico presencial e remoto a usuários de tecnologia da informação, para pelo menos 1.500 (um mil e quinhentos) usuários de tecnologia da informação, por período não inferior a 1 (um) ano.

9.5.1.2. Atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços a usuários de tecnologia da informação, totalizando, pelo menos, 5.000 (cinco mil) chamados atendidos anualmente, por período não inferior a 1 (um) ano.

9.5.2. Em observação ao § 2º Art. 67. da Lei 14.133/2021, os quantitativos do suporte técnico representam entre 40% e 50% dos quantitativos do serviço de suporte técnico, conforme

pode ser verificado no Anexo XI- Volumetria de Chamados (105052643).

9.5.3. Para os atestados do item 1 da pretensa contratação, deverá ser comprovado que todos os serviços realizados em ambientes similares ao da SEF/MG utilizaram ferramentas de gestão que tem como referência o ITIL v3 2011 ou ITIL 4 e que foram utilizados, pelo menos, 4 dos seguintes processos do modelo de referência ITIL: Incidentes, Problemas, Cumprimento de Requisições, Central de Serviços, Mudanças e Liberação.

9.5.4. É indispensável para habilitação técnico-operacional no item 2 do objeto da contratação pretendida a comprovação de experiência anterior com a execução de atividades em condições semelhantes, de modo a demonstrar a aptidão da licitante para execução do serviço nos níveis de qualidade esperados pela SEF/MG, o que aumenta a probabilidade de sucesso da execução contratual. Deste modo, entende-se que a a experiência prévia está relacionada à menor probabilidade de falhas na execução do serviço, o que leva a um atendimento dos níveis de serviço de forma adequada e eficiente. Assim, para fins de habilitação técnica para o item 2 do objeto da pretensa licitação, deverá ser apresentado pela licitante pelo menos um atestado que demonstre experiência anterior em ambientes similares ao da SEF/MG:

9.5.4.1. Atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de monitoramento de infraestrutura de Tecnologia da Informação a usuários de tecnologia da informação (operação de NOC ou SNOC), em regime 24x7, por período não inferior a 1 (um) ano.

9.5.4.2. Atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de monitoramento de infraestrutura de Tecnologia da Informação a usuários de tecnologia da informação (operação de NOC ou SNOC), com pelo menos 1.000 itens de configuração de infraestrutura (servidores físicos, máquinas virtuais, datacenter, equipamentos de rede e similares), por período não inferior a 1 (um) ano.

9.5.5. Em observação ao § 2º Art. 67. da Lei 14.133/2021, os quantitativos do serviço do SNOC representam entre 40% e 50% dos quantitativos do serviço de monitoramento, conforme pode ser verificado no Anexo XIV- Quantitativo do monitoramento. (105053074), não sendo aqui considerados os quantitativos de computadores ou notebooks.

9.5.6. As exigências acima se justificam por refletirem os critérios técnicos preponderantes e de maior relevância para a prestação dos serviços de que trata este termo.

9.5.7. Para atendimento dos quantitativos indicados acima, é admitido o somatório de diferentes atestados, podendo ser de períodos concomitantes, desde que compatíveis com as características do objeto da licitação.

9.5.8. Os atestados deverão conter:

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

9.5.8.2. Local e data de emissão;

9.5.8.3. Nome, cargo, contato e a assinatura do responsável pela veracidade das informações;

9.5.8.4. Período da execução da atividade e quantitativo do objeto fornecido.

9.5.9. Os atestados de capacidade habilitação técnico-operacional poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

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

9.5.11. A comprovação da habilitação técnico-profissional do item 1 do objeto da contratação em tela visa verificar a aptidão dos profissionais da empresa ganhadora

para desempenhar satisfatoriamente as atividades previstas. Este exame se dará a partir da comprovação de atendimento aos requisitos de formação e experiência profissional, ambos apresentados nos itens 9 e 11 do Anexo VI - Requisitos da potencial contratação (104198728)). A comprovação da satisfação a esses requisitos justifica-se para amenizar a probabilidade de que os profissionais indicados pela CONTRATADA para a execução deste item contratual detêm a formação acadêmica e experiência profissional necessários para prestar o suporte técnico dentro dos parâmetros de qualidade esperados. A execução do serviço de suporte técnico em conformidade com os níveis de serviço mínimos exigidos é importante para garantir que o quadro de servidores e colaboradores da SEF/MG consiga fazer uso das soluções de TI sem maiores interrupções e atrasos, que possam repercutir nos diversos processos finalísticos da Administração Tributária, que em sua grande maioria, são baseados na utilização de programas e sistemas de computador que dependem do funcionamento normal de recursos de TI como microcomputadores, conectividade com Internet, certificado digital, dentre outros. Os requisitos de habilitação técnico-profissional, que conjugam o conhecimento teórico acerca das referências e padrões de mercado utilizados para modelar os processos de trabalho adotados pela STI-SEF/MG com a experiência prática com ferramentas e soluções de TI similares às utilizadas pelo Órgão, servem para aumentar a probabilidade de uma execução contratual mais eficiente e eficaz, atendendo os níveis de qualidade exigidos diante do possível impacto negativo da demora ou impossibilidade de realizar as atividades esperadas devido aos problemas de competência do profissional de suporte técnico.

9.5.11.1. A qualificação exigida deverá estar detalhada em currículo ou meio equivalente, considerando conhecimentos, projetos, escopo e responsabilidades, bem como os certificados ou diplomas necessários deverão ser apresentados.

9.5.11.2. A critério da CONTRATANTE, poderão ser aceitas comprovações alternativas de graduação, certificações, conhecimentos e experiências em substituição às indicadas nos itens 9 e 11 do Anexo VI - Requisitos da potencial contratação (104198728), desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada.

9.5.12. A comprovação da habilitação técnico-profissional do item 2 do objeto da pretensa contratação busca assegurar a capacidade dos profissionais indicados pela CONTRATADA ganhadora para executar as tarefas esperadas nos patamares de qualidade exigidos. Esta análise será feita mediante comprovação de atendimento aos requisitos de formação acadêmica e experiência prática, ambos indicados no item 10 dos Anexo VI - Requisitos da potencial contratação (104198728). A justificativa para essa exigência se dá porque o atestado de cumprimento destas exigências ameniza o risco de que profissionais sem as competências necessárias à execução satisfatória das atividades esperadas comprometam a execução do serviço de monitoramento por esta equipe. Neste cenário de inaptidão profissional, é possível que situações problemáticas na infraestrutura de TI recebam a devida atenção intempestivamente. Além do potencial dano aos usuários internos da rede de TI da SEF/MG, há situações em que até mesmo os contribuintes podem ser impactados, quando componentes da infraestrutura de TI estiverem com falhas que impeçam o correto funcionamento de processos como autorização de documentos fiscais eletrônicos ou tramitação de processos administrativos tributários. Para estas ocorrências, é importante que uma equipe de monitoramento com as habilidades necessárias para discernir eventos relevantes daqueles menos relevantes seja capaz de reagir e alertar os demais profissionais que atuam na operação deste serviços para a normalização operacional dos componentes da infraestrutura de TI tão rápido quanto possível. Para fazer frente à possível repercussão negativa na demora ou inexecução das atividades esperadas para a equipe de monitoramento do SNOG, os requisitos de habilitação técnico-profissional, que conjugam o conhecimento teórico acerca dos processos de trabalho adotados pela STI-SEF/MG com a vivência prática com ferramentas e soluções de TI similares às utilizadas, servem para tornar mais provável que este serviço seja prestado de forma eficiente e eficaz, dentro dos patamares de qualidade exigidos.

9.5.12.1. A qualificação exigida deverá estar detalhada em currículo ou meio equivalente, considerando conhecimentos, projetos, escopo e responsabilidades, bem como os certificados ou diplomas necessários deverão ser apresentados.

9.5.12.2. A critério da SEF/MG, poderão ser aceitas comprovações alternativas de graduação, certificações, conhecimentos e experiências em substituição às indicadas no item 10 dos requisitos da contratação (104198728), desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada.

9.5.13. A comprovação da experiência anterior na execução dos serviços a que se referem os itens 1 e 2 da pretensa contratação fundamenta a presunção de que a empresa dispõe de conhecimento e habilidade técnico-empresariais para executar satisfatoriamente a futura contratação. Entende-se que o período mínimo de 1 (um) ano presente nos subitens [9.5.1.1], [9.5.1.2], [9.5.4.1] e [9.5.4.2] caracterizam solução de compromisso adequada entre a participação de empresas que tenham a experiência técnico-operacional comprovada por tempo suficiente com o estímulo à ampla competitividade do certame. Assim, espera-se que haja maior competição no pregão, em que as participantes todas são capazes de evitar possíveis problemas de execução contratual indicados nos itens [9.5.1], [9.5.11] e [9.5.12].

9.6. **Declaração:**

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

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

9.7. **Habilitação de Consórcios:**

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

9.8. **Habilitação de Cooperativas:**

9.8.1. Não será permitida a participação de cooperativas.

10. **OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:**

10.1. **Da CONTRATANTE:**

- 10.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o presente termo de referência, contrato e eventuais anexos.
- 10.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência.
- 10.1.3. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto prestado, para que seja por ele reparado, corrigido, removido, reconstruído ou substituído, no total ou em parte, às suas expensas.
- 10.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, atestar as notas fiscais/faturas da efetiva prestação de serviço, objeto do Termo de Referência.
- 10.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, quando em desacordo com as especificações constantes na nota de empenho, no Termo de Referência e/ou na proposta comercial da CONTRATADA, impondo-se a recusa se o objeto for defeituoso, tiver prazo de validade vencido, ou outras situações que inviabilizem o recebimento, hipótese em que se promoverá anotação da ocorrência em registro próprio.
- 10.1.6. Comunicar a CONTRATADA para emissão de Nota Fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia parcial sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, à qualidade e à quantidade, conforme o art. 143 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 10.1.7. Solicitar o reparo, a correção, a remoção ou a substituição da parcela do objeto

em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

- 10.1.8. Efetuar o pagamento à CONTRATADA do valor correspondente à parcela do serviço prestado, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente instrumento.
 - 10.1.9. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.
 - 10.1.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
 - 10.1.10.1. A Administração terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos a contar da data do protocolo do requerimento, tratado no item [10.1.10] , para decidir e admitir a prorrogação motivada por igual período, conforme art. 123, Lei Federal nº 14.133, de 2021.
 - 10.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela CONTRATADA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.
 - 10.1.12. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.
 - 10.1.13. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.
 - 10.1.14. Disponibilizar local adequado para a realização do serviço.
 - 10.1.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.
 - 10.1.16. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 10.2. **Da CONTRATADA:**
- 10.2.1. A CONTRATADA deverá cumprir todas as obrigações constantes deste instrumento e seus anexos, nas quantidades, prazos e condições pactuadas, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.
 - 10.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal nº 8.078, de 1990.
 - 10.2.3. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
 - 10.2.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior, conforme Inciso II, art. 137 da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e inciso III, art. 16 do Decreto nº 48.587, de 2023, e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.
 - 10.2.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou dos materiais neles empregados.
 - 10.2.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros e não reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos.
 - 10.2.7. Arcar com os descontos nos pagamentos ou garantia, se for o caso, do valor

correspondente aos danos sofridos, devidamente comprovados.

- 10.2.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da CONTRATANTE ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do art. 48, parágrafo único, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 10.2.9. Emitir faturas no valor pactuado, apresentando-as à CONTRATANTE para ateste e pagamento.
- 10.2.10. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados nos serviços prestados, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de referência.
- 10.2.11. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- 10.2.12. Manter, durante toda a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução das ordens de serviço e responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato.
- 10.2.13. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.
- 10.2.14. 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.
- 10.2.15. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.
- 10.2.16. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas em outras normas específicas, conforme art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
 - 10.2.16.1. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, quando solicitado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas, conforme parágrafo único, art. 116 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 10.2.17. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 10.2.18. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no inciso II, alínea d, art. 124 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.
- 10.2.19. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE.
- 10.2.20. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas do contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.
- 10.2.21. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na Lei Federal nº

13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato.

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

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

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

10.2.26. Remunerar seus empregados, observados os valores mínimos definidos no Termo de Referência, assegurando, ainda, todos os direitos previstos na Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, na Convenção Coletiva da Categoria – CCT e demais legislações aplicáveis à espécie, sendo que o Contratante poderá, a qualquer momento, solicitar a apresentação das Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) sempre que entender necessário.

10.3. **Do Preposto:**

10.3.1. Não haverá pessoalidade na prestação dos serviços, pois a interlocução da CONTRATANTE com a CONTRATADA será feita por meio do preposto, que é o profissional responsável pela coordenação dos serviços e dos profissionais.

11. **INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei Federal nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

11.1.1. Der causa à inexecução parcial da contratação;

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

11.1.3. Der causa à inexecução total da contratação;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.2. Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1. **Advertência** - quando a CONTRATADA der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave, conforme

disposto no §2º, art. 156 da Lei Federal nº 14.133, de 2021;

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

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

11.2.4. **Multa:**

11.2.4.1. Moratória de 1 % (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

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

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

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

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

11.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

11.9.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

11.9.2. As peculiaridades do caso concreto;

11.9.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

11.9.4. Os danos que dela provierem para a CONTRATANTE;

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

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

11.11. A personalidade jurídica do Fornecedor poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste documento ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o

contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia, conforme disposto no art. 160, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

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

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

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

12. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

12.1. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público após o julgamento das propostas.

12.2. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público após o julgamento das propostas.

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta da dotação orçamentária do orçamento em vigor, aprovado pela Lei 24.678, de 17 de janeiro de 2024 e seus créditos adicionais:

13.1.1. A contratação será atendida pela seguintes dotações: 1191 04 126 033 2006 0001 3390 4002, fontes 10.1 e /ou 29.1.

13.2. A dotação relativa ao exercício financeiro subsequente será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

14. TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE:

14.1. Juntamente com o contrato de fornecimento deverá ser assinado Termo de Sigilo e Confidencialidade padrão da SEF/MG. O Termo de Confidencialidade é necessário por questão de segurança do negócio da SEF/MG. As informações originadas e tramitadas na prestação de serviços do presente objeto são, em quase sua totalidade, sigilosas, portanto, faz-se imprescindível a previsão de celebração de Termo de Confidencialidade neste processo.

Pela área demandante:

Rogério Zupo Braga

Superintendente de Tecnologia da Informação/SEF-MG

Pela área de compras:

Arilson Leandro Fernandes Lopes

Diretor de Aquisições e Contratos - DAC/SPGF/SEF-MG



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 14:44, 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 **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes, Diretor**, em 13/01/2025, às 14:12, 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, informando o código verificador **104954367** e o código CRC **FC8E7596**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Belo Horizonte, 07 de novembro de 2024.

PADRÃO - Proposta Comercial de Serviço(Lei14133) SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES Nº 101221715/2024

PADRÃO - PROPOSTA COMERCIAL DE SERVIÇO(LEI14133)

ANEXO II- PROPOSTA COMERCIAL PARA O PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/20XX
(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:	

ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR PARA 5 ANOS
1	103632	Central de serviços Service Desk (suporte técnico presencial e remoto aos usuários de serviços de TI)	MÊS	60	R\$	R\$	R\$
2	56707	Serviço de monitoramento do centro de operações de segurança de rede SNOQ (Security Network Operation Center)	MÊS	60	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL (INCLUSIVE POR EXTENSO)					R\$	R\$	R\$
VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO (INCLUSIVE POR EXTENSO)					R\$		

Observações:

Optante pelo Simples Nacional: sim () não ().

Prazo de Validade da Proposta:	
Prazo de Entrega:	
Local de Entrega:	

Declaro que:

- serão atendidas todas as condições comerciais estabelecidas no Anexo I – Termo de Referência, deste Edital de Pregão Eletrônico;
- 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;
- esta proposta foi elaborada de forma independente;

As informações disponibilizadas neste documento estão sujeitas ao previsto na Lei n.º 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Data e local.

Assinatura do Representante Legal da Empresa



Documento assinado eletronicamente por **Rosangela de Abreu Messeder, Gestor(a) Fazendário(a)**, em 27/11/2024, às 10:30, 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 **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes, Diretor**, em 27/11/2024, às 11:34, 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, informando o código verificador **101221715** e o código CRC **2843C86E**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA
Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Belo Horizonte, 06 de janeiro de 2025.

Contrato de Serviço(Lei14133) SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES N° 104954482/2025

CONTRATO DE SERVIÇO(LEI14133)

ANEXO III

CONTRATO Nº
[INSERIR
Nº]2024, DE
CONTRATAÇÃO
DE
SERVIÇOS,
QUE ENTRE SI
CELEBRAM O
ESTADO DE
MINAS
GERAIS, POR
INTERMÉDIO
DA
SECRETARIA
DE ESTADO
DE FAZENDA
E A EMPRESA
[INSERIR
NOME DA
EMPRESA].

O Estado de Minas Gerais, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA, com sede no(a) Rodovia Papa João Paulo II, 4001 - Edifício Gerais - Bairro Serra Verde/Belo Horizonte - CEP 31630-901, na cidade de Belo Horizonte/MG, endereço de correio eletrônico: stigab@fazenda.mg.gov.br, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 16.907.746/0001-13, neste ato representado pelo Superintendente de Tecnologia da Informação/SEF-MG, o Sr. Rogério Zupo Braga, doravante denominado(a) **CONTRATANTE**, inscrito no CPF sob o nº ***.283.496-**, Resolução de Competência SEF 3597/1994 [inserir nome do Contratado], endereço de correio eletrônico [inserir e-mail], inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número [inserir nº parcial do CNPJ], com sede na [inserir endereço/município], neste ato representada por Sr(a). [inserir nome do representante do contratado], inscrito(a) no CPF nº ***.xxx.xxx-**, doravante denominado **CONTRATADO**, celebram o presente Contrato, oriundo do **Pregão Eletrônico nº 1191001 115/2024**, regido pela Lei federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, legislação estadual, e 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 Contrato é a prestação de serviços de suporte técnico e monitoramento de infraestrutura de TI, nos termos da tabela abaixo, que deve ser executado conforme condições do Termo de Referência e seus anexos.

LOTE ÚNICO							
ITEM	CÓDIGO DO ITEM NO CATMAS	DESCRIÇÃO DO ITEM CATMAS	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR PARA 5 ANOS
1	103632	Central de serviços Service Desk (suporte técnico presencial e remoto aos usuários de serviços de TI)	MÊS	60	R\$	R\$	R\$
2	56707	Serviço de monitoramento do centro de operações de segurança de rede SNOC (Security Network Operation Center)	MÊS	60	R\$	R\$	R\$
VALOR TOTAL (INCLUSIVE POR EXTENSO)					R\$	R\$	R\$
VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO (INCLUSIVE POR EXTENSO)					R\$		

1.2. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.2.1. Aviso de Edital de Licitação 103691844;
- 1.2.2. Anexo I - PADRÃO - Termo Referência Pregão Serviço(Lei14133) 104954367;
- 1.2.3. Proposta Comercial;
- 1.2.4. Anexo IV - SEF - Termo de Confidencialidade 101277502;
- 1.2.5. Anexo V - Remuneração mínima 104017670;
- 1.2.6. Anexo VI - Requerimento da potencial contratação 104198728;
- 1.2.7. Anexo VII - Acordo de nível de serviço 105052254;
- 1.2.8. Anexo VIII - Modelo de Ordem de serviço 105052491;
- 1.2.9. Anexo IX -Planilha de composição de custos e formação de preços 105052660;
- 1.2.10. Anexo X - Planilha de custos e formação de preços para cada perfil profissional 105052627;
- 1.2.11. Anexo XI - Volumetria de chamados 105052643;
- 1.2.12. Anexo XII - Catálogo de serviço da TI 105052779;
- 1.2.13. Anexo XIII - Unidades e distâncias 105052928;
- 1.2.14. Anexo XIV - Quantitativos do monitoramento 105053074 ;
- 1.2.15. Anexo XV - Equipamento de usuários do parque 105053223 ;
- 1.2.16. Anexo XVI - Descrição da solução 105053324;
- 1.2.17. Informações inseridas no Portal de Compras de Minas Gerais (Processo de Compra 1191001 115/2024);
- 1.2.18. Eventuais anexos dos documentos acima.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

2.1. O regime de execução contratual, os modelos de execução e de gestão contratuais, assim como os prazos e condições de entrega e de recebimento do objeto constam no Termo de Referência.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

3.1. O prazo de vigência será de 5 (cinco) anos, contados do primeiro dia útil subsequente à publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, sendo prorrogável sucessivamente por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.](#)

3.2. A prorrogação de contrato de serviço contínuo deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3.2.1. A prorrogação de que trata este subitem é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado. (art. 107 da Lei nº 14.133/2021).

3.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

3.4. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências dos efeitos de aplicação das sanções.

4. CLÁUSULA QUARTA – PREÇO

4.1. O valor mensal da contratação é de R\$ [inserir valor] perfazendo o total de R\$ [inserir valor].

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.

5. CLÁUSULA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro na(s) dotação(ões) orçamentária(s) abaixo indicada(s):

1191 04 126 033 2006 0001 3390 4002, fontes 10.1 e /ou 29.1.

5.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. As condições de pagamento estão estabelecidas no Termo de Referência.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA ALTERAÇÃO DE PREÇO

7.1. Durante o prazo de vigência, os preços contratados poderão ser reajustados monetariamente com base no ICTI – **Índice de Custos de Tecnologia da Informação**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA observado o interregno mínimo de 12 meses, contados do orçamento estimado, em 25/11/2024, conforme disposto nos arts. 92, §§ 3º e 4º da Lei nº 14.133/2021, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.2. 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 (doze) meses a que se refere o caput desta cláusula sob pena de preclusão do direito ao seu exercício.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, manter-se-á o marco inicial descrito no item 7.1.

7.4. Os preços são fixos e irreeajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

7.4.1. Considera-se data do orçamento estimado a data de assinatura do Mapa Comparativo de preços.

7.5. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5.1. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.6. Os preços contratados poderão ser atualizados, por meio de Termo Aditivo, para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato, conforme disposto no art. 124, II, alínea “d”, da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.6.1. O reequilíbrio econômico-financeiro ocorrerá por acordo entre as partes, e poderá ser solicitado pelo CONTRATANTE ou pelo CONTRATADO, mediante pedido formal.

7.6.2. O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação, conforme disposto no parágrafo único do art. 131 da Lei Federal nº 14.133, de 2021.

7.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

8.1. As obrigações técnicas relativas à execução do objeto (descrição, funcionamento e aplicação) são descritas no Termo de Referência.

9. CLÁUSULA NONA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

9.1. A garantia de execução que acoberta o contrato é na modalidade de _____, no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a _____% (_____ por cento) do valor total do contrato, conforme prazo informado no Termo de Referência.

9.2. Sem prejuízo das demais hipóteses e na regulamentação vigente, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento de:

9.2.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

9.2.2 Prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

9.2.3 Multas aplicadas pela Administração ao CONTRATADO;

9.2.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas, quando couber.

9.3. **A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger o período indicado no Termo de Referência.**

9.4. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, nas mesmas condições e parâmetros da contratação, evitando-se a interrupção da continuidade da cobertura pela garantia.

9.5. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, o CONTRATADO obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificado.

9.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% [sete centésimos por cento] do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% [dois por cento], o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

9.6.1 O atraso superior a 25 [vinte e cinco] dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, até o limite de 5% [cinco por cento] do valor anual do contrato, a título de garantia.

9.6.2 O CONTRATADO, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.

9.7. Será considerada extinta e liberada a garantia:

9.7.1 A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, devidamente atualizado, acompanhada de declaração da CONTRATANTE de que ao CONTRATADO cumpriu todas as obrigações contratuais;

9.7.2 No prazo de **[inserir número de meses]** após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, ao contrário o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

9.8. O emitente da garantia ofertada pelo CONTRATADO deverá ser notificado pelo CONTRATANTE quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

9.9. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do

sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

9.10. Para o CONTRATADO que se apresentar na forma de consórcio, a garantia de execução contratual poderá ser apresentada em nome de qualquer das consorciadas, assim como poderá o valor exigido ser atendido pela soma de garantias apresentadas por cada consorciada.

9.11. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

9.12. O CONTRATADO autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART 156, LEI 14.133/2021)

10.1. As sanções administrativas incidentes à inexecução do objeto são descritas no Termo de Referência.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA EXTINÇÃO (ART. 137, LEI 14.133/2021)

11.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

11.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

11.2.1. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

11.2.2. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

11.3. O contrato poderá ser extinto em decorrência do não cumprimento das obrigações relativas à reserva de cargos prevista em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, e demais motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.3.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139 da mesma Lei](#).

11.4. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

11.4.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

11.5. O termo de extinção será precedido de relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.5.3. Indenizações e multas.

11.6. As partes entregarão, no momento da extinção, a documentação e eventual material de propriedade da outra parte, acaso em seu poder.

11.7. No procedimento que visar à extinção 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.

11.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

12.1. 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.

12.2. No presente contrato, a CONTRATANTE assume o papel de controlador e o CONTRATADO assume o papel de operador conforme artigo 5º, VI e VII da Lei nº 13.709/2018.

12.3. O CONTRATADO 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.

12.4. As PARTES deverão notificar uma à outra, por meio eletrônico, em até 10 (dez) dias úteis, sobre qualquer incidente detectado no âmbito de suas atividades, relativo a operações de tratamento de dados pessoais.

12.5. 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.

12.6. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade do CONTRATADO, diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

12.7. 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, quando necessário.

12.8. 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.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. O presente contrato poderá ser alterado nos casos previstos pelo art. 124 de Lei nº 14.133/2021, desde que devidamente motivado e autorizado pela autoridade competente.

13.1.1. O CONTRATADO 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.

13.1.2. As supressões poderão ultrapassar o limite de 25% (vinte e cinco por cento), desde que acordado entre as PARTES.

13.1.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

13.1.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021, Decreto-Lei nº 4.657/1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro) e demais normas relativas a licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, a Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor, ainda normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Este contrato será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

15.1.1. O Portal de Compras será integrado ao PNCP para fins de cumprimento do art. 94 da Lei 14.133, de 2021.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte, Minas Gerais, para dirimir

quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste Contrato.

E, por estarem ajustadas, firmam as partes este instrumento assinado eletronicamente.

CONTRATANTE: SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

CONTRATADA:

TESTEMUNHA 1:

TESTEMUNHA 2:



Documento assinado eletronicamente por **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes, Diretor**, em 13/01/2025, às 14:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 47.222, de 26 de julho de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.mg.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **104954482** e o código CRC **7B449454**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Belo Horizonte, 07 de novembro de 2024.

ANEXO IV- TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

1191001 2024

CELEBRANTE:

NOME: ESTADO DE MINAS GERAIS/SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA

SEDE: Cidade Administrativa Tancredo Neves – Órgão: Secretaria de Estado de Fazenda – Prédio Gerais – 6º andar - Rodovia Papa João Paulo II, nº 4.001, Bairro Serra Verde, no Município de Belo Horizonte/MG – CEP 31630-901.

CNPJ: 16.907.746/0001-13

REPRESENTANTE LEGAL: Rogério Zupo Braga, Superintendente de Tecnologia da Informação, credenciado na forma da Resolução nº. 3.597, de 03/12/2004.

CELEBRADA:

NOME EMPRESARIAL:

ENDEREÇO:

CNPJ:

INSCRIÇÃO ESTADUAL:

REPRESENTANTE(S) LEGAL(is):

NOME:

CPF:

NOME:

CPF:

CONSIDERANDO que a CELEBRANTE contratou com o CELEBRADA a prestação dos serviços de suporte técnico e monitoramento de infraestrutura de TI, conforme especificações e condições constantes neste Edital e dos seus anexos, originário do Pregão Eletrônico 1191001 - /2024;

CONSIDERANDO que para tanto a CELEBRADA receberá informações a respeito do negócio, sistemas e/ou equipamentos, sendo de natureza peculiar as atividades do CELEBRANTE,

RESOLVEM as partes firmar o presente Termo de Confidencialidade, que se regerá pelas cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS DEFINIÇÕES

I - Para os fins deste instrumento, entende-se por informação: os dados, os documentos e os materiais que lhe sejam pertinentes. A "informação" poderá se revestir da forma oral, escrita, ou qualquer outra, corpórea ou não, a exemplo de: fórmulas, algoritmos, processos, projetos, croquis, fotografias, plantas,

desenhos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, nomes de fornecedores, preços e custos, definições e informações de negócios.

II - É considerada informação sigilosa toda e qualquer informação ou dado fornecido, comunicado ou revelado à CELEBRADA, seja know-how e dados, seja de caráter técnico ou não, que esteja em poder da CELEBRANTE e que seja revelado à CELEBRADA por necessidade de execução do trabalho contratado.

III - Toda a informação que a CELEBRADA tenha acesso ou que lhe seja fornecida pelo CELEBRANTE, será considerada sigilosa, salvo se estiver expressamente estipulado em contrário.

IV - Não será considerada sigilosa a:

- a) informação identificada como de domínio público;
- b) informação que se encontrava na posse legítima da CELEBRADA, livre de qualquer obrigação de sigilo, antes de sua revelação pelo CELEBRANTE;
- c) informação expressamente identificada pelo CELEBRANTE como “não sigilosa”.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES

As partes acordam:

- a) não comercializar, divulgar, ceder, emprestar, revelar ou distribuir informação referente ao trabalho realizado, desde que autorizado pelo CELEBRANTE.
- b) manter salvaguardas adequadas e seguras contra destruição, perda ou alteração dos arquivos de dados que o CELEBRANTE possa entregar à CELEBRADA, os quais ficarão sujeitos aos mesmos cuidados, proteção e segurança, dispensados àqueles da própria CELEBRADA, ficando esta livre e isenta de quaisquer responsabilidades em casos fortuitos ou de força maior;
- c) respeitar e cumprir todas as estipulações referentes ao sigilo das informações;
- d) devolver, independentemente de solicitação da outra parte, toda informação, sob qualquer forma que ela se encontre, bem como quaisquer cópias que eventualmente tenha em seu poder, após o término dos trabalhos sob contrato;
- e) manter em absoluta segurança e devidamente protegidos todo e qualquer programa de computador, documentação correlata, material e/ou informação com dados sigilosos, ou que venham a ter conhecimento, obrigando-se, ainda, por si, seus funcionários ou agentes e usuários, a não divulgar e nem revelar a terceiros quaisquer informações, sem prévia autorização escrita.

CLÁUSULA TERCEIRA - DA IMPOSSIBILIDADE DE DIVULGAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Pelo presente Termo, a CELEBRADA reconhece a natureza sigilosa da informação que lhe será transmitida, sob forma escrita, oral, em meio magnético ou qualquer outra forma de acesso, pelo CELEBRANTE e compromete-se a:

- a) manter sob absoluto sigilo todas as informações que lhe forem transmitidas, visando à execução dos trabalhos contratados;
- b) responsabilizar-se integralmente pelos atos de seus empregados, praticados nas dependências do CELEBRANTE, ou mesmo fora delas, que venham a causar danos a esta ou a seus funcionários, com a substituição imediata daqueles que não corresponderem ao padrão de comportamento exigido;
- c) permitir o acesso à informação apenas aos seus funcionários ou prepostos, que necessitem absolutamente de conhecê-la para os fins referidos, comunicando-lhes antecipadamente as obrigações assumidas em matéria de sigilo e impondo-lhes o seu cumprimento;
- d) não utilizar informações do CELEBRANTE em benefício próprio ou de terceiros;
- e) proteger as informações de divulgação a terceiros com o mesmo grau de cautela com que protege suas próprias informações de importância similar, tendo em vista a natureza dos negócios do CELEBRANTE;

- f) assegurar que, durante a execução dos serviços, seus empregados façam uso de crachás contendo o nome, a função e a denominação;
- g) credenciar junto ao CELEBRANTE todo o seu pessoal designado para a execução dos serviços, objeto deste Termo, sob pena de não lhe ser permitido o acesso às instalações;
- h) comunicar ao CELEBRANTE qualquer alteração relativa à titularidade ou gestão;
- i) instruir os encarregados, responsáveis pelo tratamento das informações confidenciais, a proteger e manter o sigilo das mesmas.
- j) Notificar imediatamente a CELEBRANTE em caso de incidentes de segurança da informação e cooperar plenamente em investigações ou processos de resposta a esses incidentes.
- k) Reconhecer e concordar em cumprir integralmente a Política de Segurança da Informação da CELEBRANTE durante a execução do contrato, reconhecendo que a política é confidencial, não podendo ser divulgada ou compartilhada com terceiros sem autorização por escrito.
- l) Garantir que seus funcionários e/ou subcontratados estejam cientes e sigam as diretrizes estabelecidas na Política de Segurança da Informação da CELEBRANTE".

Parágrafo Primeiro

A CELEBRADA, para fins de sigilo, obriga-se por seus administradores, empregados e contratados.

Parágrafo Segundo

A obrigação de sigilo mantém-se, mesmo após o termo da vigência do contrato, só cessando após autorização escrita do CELEBRANTE.

CLÁUSULA QUARTA – DO DESCUMPRIMENTO

I - O não cumprimento do compromisso de sigilo, estabelecido neste instrumento, sujeitará a CELEBRADA ao pagamento das perdas e danos sofridos pelo CELEBRANTE, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, decorrentes da violação deste Termo.

II - O não exercício pelas partes de qualquer direito a ela assegurado neste Termo, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível, não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.

CLÁUSULA QUINTA - DO DESEMPENHO DAS FUNÇÕES

I - O presente Termo obriga as partes e seus sucessores.

II - A Superintendência de Tecnologia da Informação - STI, acompanhará e fiscalizará o cumprimento deste Termo.

III - Este Termo não poderá ser modificado, alterado ou rescindido, no todo ou em parte, exceto por documento escrito assinado entre as Partes.

CLÁUSULA SEXTA - DO FORO

As partes elegem o foro da Comarca de Belo Horizonte - MG para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios eventualmente surgidos em decorrência deste instrumento.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após ter sido lido juntamente com o Contrato, o presente instrumento é assinado eletronicamente pelas partes.

CELEBRANTE: ESTADO DE MINAS GERAIS/xxxxxxxxxxxx

CELEBRADA:

Testemunha 1:

Testemunha 2:



Documento assinado eletronicamente por **Rosangela de Abreu Messeder**, Gestor(a) Fazendário(a), em 27/11/2024, às 10:30, 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 **Arilson Leandro Fernandes Correa Lopes**, Diretor, em 27/11/2024, às 11:34, 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, informando o código verificador **101277502** e o código CRC **A6AC6C65**.

Referência: Processo nº 1190.01.0004613/2024-16

SEI nº 101277502



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Fazenda

Divisão de Suporte e Monitoramento

Anexo nº V/SEF/STI-DPT-DSM/2024

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

1. VALORES DE REMUNERAÇÃO DE REFERÊNCIA DOS PERFIS PROFISSIONAIS

A fim de garantir a exequibilidade da proposta, é importante certificar-se de que está prevista a contratação de profissionais com as mesmas qualificações e experiência previstas para execução do serviço indicadas nos itens 9 a 11 dos requisitos da potencial contratação (101660281). Logo, em observação ao item 12.6.5 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (101388456), é utilizado o mapa de pesquisa salarial do Anexo II do referido normativo.

Devido ao impacto gerado por problema nos serviços de suporte técnico e monitoramento, a equipe de planejamento da contratação entende que há necessidade de profissionais com maior experiência. Desse modo, chega-se à tabela abaixo com a remuneração de referência abaixo, que relaciona os perfis profissionais previstos para esses serviços, e o respectivo perfil da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 (101388456), com valores do mapa de pesquisa de pesquisa salarial atualizados pela Portaria SGD/MGI nº 6680 de 4 de outubro de 2024 (101388553).

TABELA DE REMUNERAÇÃO SALARIAL DE REFERÊNCIA

Perfil profissional	Código CBO de referência	Cód. Identificação do Perfil SGD	Descrição do Perfil SGD	Remuneração de referência
Técnico de suporte ao usuário de TI	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior	R\$ 3.216,87
Analista de suporte ao usuário de TI	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.038,23
Supervisor de suporte ao usuário de TI	2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 6.491,70
Coordenador de suporte e monitoramento	1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20
Analista de monitoramento	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.038,23



Documento assinado eletronicamente por **Otmar Martins Pereira Junior**, Auditor Fiscal da Receita Estadual, em 23/12/2024, às 14:52, 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 **Jose Roberto Miranda**, Servidor Público, em 23/12/2024, às 14:56, 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, informando o código verificador **104017670** e o código CRC **F150F044**.

Referência: Processo nº 1190.01.0004613/2024-16

SEI nº 104017670



Anexo nº VI/SEF/STI-DPT-DSM/2024

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

1. REQUISITOS NECESSÁRIOS AO ATENDIMENTO DA NECESSIDADE

1.1. Necessidades de negócio

- 1.1.1. Prover uma Central de Serviços de TI para atendimento remoto e presencial, sob demanda, aos usuários dos serviços de TI.
- 1.1.2. Contribuir para a continuidade dos serviços de TI fornecidos pela STI/SEF/MG.
- 1.1.3. Manter e aprimorar as seguintes práticas de gestão de serviços de TI atualmente implantadas na SEF/MG:
 - a. Gerenciamento do Catálogo de Serviços de TI
 - b. Gerenciamento de Incidentes
 - c. Gerenciamento de Requisições de Serviço
 - d. Gerenciamento de Mudanças
 - e. Gerenciamento de Liberação
 - f. Gerenciamento de Problemas
 - g. Gerenciamento de Nível de Serviço
 - h. Gerenciamento de Conhecimento
- 1.1.4. Participar e manter a base atualizada dos seguintes processos que fazem interface com a Central de Serviços:
 - a. Gerenciamento de ativos
 - b. Gerenciamento de configuração
- 1.1.6. Formalizar e implantar as seguintes práticas relacionadas à observabilidade e monitoramento de segurança e operações:
 - a. Monitoramento e gerenciamento de evento
 - b. Gerenciamento de disponibilidade

1.2. Necessidades tecnológicas

- 1.2.1. A solução deverá atender ao seguinte conjunto mínimo de necessidades tecnológicas:
 - a) Adotar/Aprimorar práticas de gestão e operacionalização de TIC, com base em melhores práticas internacionalmente reconhecidas, tais como ITIL® 4, COBIT®, bem como padrões ISO/IEC 20.000 e família ISO/IEC 27.000;
 - b) Aprimorar as métricas de aferição das entregas dos serviços, de forma a torná-las mais objetivas e de simples aferição, para garantir o monitoramento do desempenho dos serviços contratados, com redução da complexidade, também visando conformidade contratual;
 - c) Adequar os requisitos dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, de forma a torná-las aderentes aos serviços específicos, visando garantir a qualidade dos serviços contratados, reduzindo fatores que podem gerar dificuldades de encontrar profissionais no mercado.
- 1.2.2. O detalhamento das especificações técnicas se encontra detalhada nos itens [\[item 2\]](#) , [\[item 3\]](#) , [\[item 4\]](#) , [\[item 5\]](#) , [\[item 6\]](#) [\[item 7\]](#) , [\[item 8\]](#) , [\[item 9\]](#) , [\[item 10\]](#) e [\[item 11\]](#) deste documento.

2. REQUISITOS DE DIMENSIONAMENTO DAS EQUIPES

2.1. Quantitativo máximo para a equipe de suporte técnico

A equipe de suporte técnico conta atualmente com 17 profissionais, com os seguintes perfis: 13 técnicos de suporte, 2 analistas de suporte, 1 supervisor e 1 coordenador. Os profissionais estão distribuídos em todo o território mineiro, de modo que haja técnicos em SRFs do interior que possam eventualmente se deslocar para unidades de cidades do interior vinculadas àquela SRF, sendo que um mesmo técnico de suporte atende às SRFs de Ipatinga e Governador Valadares, assim como acontece com as SRFs de Uberlândia e Uberaba e Divinópolis tem o atendimento feito pela equipe de Belo Horizonte.

Devido ao recente concurso, com a nomeação de pelo menos 431 novos auditores fiscais, bem como o encerramento do serviço de garantia de aproximadamente 800 microcomputadores e 100 notebooks, percebe-se a necessidade de incrementar a equipe de suporte técnico com mais um técnico de suporte, para apoiar no recebimento e tratamento das demandas dos 431 novos usuários internos decorrentes desta nomeação.

Além da entrada de novos servidores, outra demanda já observada é a preparação para a Reforma Tributária, cujo período de transição inicia em 2026. Decorrente disto, a STI/SEF/MG já se encontra em discussões junto grupos de trabalho para discussão das soluções de TI que serão adotadas. Este trabalhos levam a novas demandas, como realizações de testes, análise de ferramentas e apoio na preparação de equipamentos a fim de conhecer mais detalhadamente as soluções de TI que serão utilizadas para suportar a Reforma Tributária. Tais demandas elevam a demanda de suporte técnico por parte dos usuários internos envolvidos nestas discussões, o que reforça a necessidade de mais um técnico de suporte para apoiar este incremento da carga de trabalho preparatório para a Reforma Tributária.

Assim, para atender a demanda que se apresenta atualmente, chega-se a uma equipe com total de **18 (dezoito)** profissionais, que devem estar distribuídos fisicamente conforme tabela abaixo:

Localidade de atuação presencial	Localidades para eventual atendimento presencial	Perfil profissional	Quant
Central de Serviços - R. da Bahia	Todas unidades localizadas nas cidades da Região Metropolitana de Belo Horizonte, inclusive da região da SRF de Divinópolis.	Analista de suporte ao usuário de TI	2
		Supervisor de suporte ao usuário de TI	1
		Coordenador de suporte e monitoramento	1
		Técnico de suporte ao usuário de TI	7
CAMG	Órgãos centrais na Cidade Administrativa de Minas Gerais	Técnico de suporte ao usuário de TI	2
SRF - Uberlândia e SRF - Uberaba	Todas unidades vinculadas às SRFs de Uberlândia e Uberaba	Técnico de suporte ao usuário de TI	1
SRF - Varginha	Todas unidades vinculadas à SRF de Varginha	Técnico de suporte ao usuário de TI	1
SRF - Juiz de Fora	Todas unidades vinculadas à SRF de Juiz de Fora	Técnico de suporte ao usuário de TI	1
SRF - Ipatinga e SRF - Governador Valadares	Todas unidades vinculadas às SRFs de Ipatinga e Governador Valadares	Técnico de suporte ao usuário de TI	1
SRF - Montes Claros	Todas unidades vinculadas à SRF de Montes Claros	Técnico de suporte ao usuário de TI	1

2.1.1. Mediante alteração de organização da CONTRATANTE pode ser demandado o remanejamento dos profissionais para localizações diferentes das descritas acima.

2.2. **Quantitativo máximo para a equipe de monitoramento**

O trabalho de monitoramento deve estar disponível em regime 24h x 7, todos os dias do ano, é feito por analistas de monitoramento, em que cada profissional atua em regime de 6 horas, 6 dias por semana. Esses turnos de seis horas são iniciados nos seguintes horários: 00:00, 06:00, 12:00 e 18:00.

Em decorrência do maior volume de emissão de documentos fiscais, cada turno dos dias úteis conta com até três profissionais atuando simultaneamente. Já durante os finais de semana, os turnos tipicamente contam com um profissional, tanto como decorrência de exigências legais que estabelecem que cada profissional deve ter pelo menos um domingo de descanso semanal ao longo do mês, máximo de 6 dias consecutivos de trabalho e também pelo menor volume observado de transações no ambiente produtivo da SEF/MG. Atualmente, a equipe conta com um total de 7 analistas de monitoramento que cumprem esta escala de trabalho, e a tabela abaixo ilustra esta questão, ao mostrar a alocação dos 7 profissionais ao longo do mês de julho de 2024.

Julho	Dia semana	00:00 / 06:00	06:00 / 12:00	12:00 / 18:00	18:00 / 00:00
1	segunda-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 3/Analista 4	Analista 6
2	terça-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 3/Analista 4	Analista 6
3	quarta-feira	Analista 5	Analista 4/Analista 7	Analista 1/Analista 3	Analista 6
4	quinta-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 4	Analista 6
5	sexta-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 4	Analista 3
6	sábado	Analista 2	Analista 7	Analista 1/Analista 3	Analista 6
7	domingo	Analista 5	Analista 2	Analista 4/Analista 6	Analista 1
8	segunda-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 3/Analista 4	Analista 6
9	terça-feira	Analista 5	Analista 1/Analista 7	Analista 3/Analista 4	Analista 6
10	quarta-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 3/Analista 4	Analista 6
11	quinta-feira	Analista 2	Analista 1/Analista 7	Analista 3/Analista 4	Analista 6
12	sexta-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 3	Analista 4
13	sábado	Analista 5	Analista 2	Analista 1	Analista 6
14	domingo	Analista 2	Analista 1/Analista 7	Analista 3	Analista 4
15	segunda-feira	Analista 5	Analista 3/Analista 7	Analista 6	Analista 4
16	terça-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7/Analista 6	Analista 1/Analista 3	Analista 4
17	quarta-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 3/Analista 4	Analista 6
18	quinta-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 3/Analista 4	Analista 6
19	sexta-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 3	Analista 1
20	sábado	Analista 2	Analista 6	Analista 4	Analista 1
21	domingo	Analista 5	Analista 6/Analista 7	Analista 4	Analista 3
22	segunda-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 3/Analista 4	Analista 6
23	terça-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 3/Analista 4	Analista 6
24	quarta-feira	Analista 5	Analista 1/Analista 2	Analista 3/Analista 4	Analista 6
25	quinta-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 4	Analista 6
26	sexta-feira	Analista 2	Analista 7	Analista 3	Analista 1
27	sábado	Analista 5	Analista 4/Analista 7	Analista 3	Analista 6
28	domingo	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 3/Analista 6	Analista 1
29	segunda-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 3/Analista 4	Analista 6
30	terça-feira	Analista 5	Analista 2/Analista 7	Analista 1/Analista 3/Analista 4	Analista 6
31	quarta-feira	Analista 5	Analista 1/Analista 2	Analista 3/Analista 4	Analista 6

A experiência adquirida com esse trabalho leva à conclusão de que, para o volume de atividades que necessitam de monitoramento, a rotina do trabalho da equipe carece de aprimoramento, pois frequentemente os turnos entre 18:00 e 00:00 e 00:00 e 06:00 contam com apenas um profissional. Um problema atualmente observado é que, devido à legislação trabalhista, os profissionais não podem estender seu turno de trabalho para além das 6 horas, e repassar informações úteis para o próximo colega acerca de situações do ambiente operacional da SEF/MG que necessitam de atenção e foram observadas por ele no turno anterior.

Este cenário se mostra como um desafio para a SEF/MG, em especial porque boa parte dos profissionais responsáveis por responder aos acionamentos feitos pela equipe de monitoramento trabalham em regime de sobreaviso até às 22:00, a fim de atender os contratos N° 1900010910 (18988289) e N° 1900011036 (46133453), que são contratações correlatas a esta. Deste modo, apenas os profissionais de monitoramento que atuam entre 22:00 e 07:00 acompanham a infraestrutura de TI do Órgão durante este horário. Soma-se a estas restrições, a dificuldade intrínseca de agendar o horário de trabalho dos analistas com respeito às restrições observadas anteriormente. Conforme discutido na introdução da [tese de mestrado de Dimitri Carvalho Menezes, 'Formulações Exata e Heurística para o Problema de Programação de Horários da Universidade Federal de Sergipe' \(Universidade Federal de Sergipe, 2017\)](#), o problema da Programação de Horários PPH, do inglês *timetabling problem*, é um problema matemático de difícil resolução, sendo classificado na categoria de problemas NP-completo. Esta categoria corresponde aos problemas em que encontrar a melhor solução possível requer muito poder computacional, e tal complexidade enseja a busca por soluções aproximadas que sejam suficientemente boas.

Como forma de melhorar os aspectos de repasse da situação do ambiente de trabalho, a equipe da Divisão de Suporte e Monitoramento da STI-SEF/MG enxergou como oportunidade de melhoria a introdução de 4 novos turnos de trabalho secundários, que se sobreponham aos atuais turnos de trabalho de 6h que começam a meia-noite. São estes novos turnos de trabalho:

- I - **3h às 9h:** Este profissional recebe informações do colega do turno principal de 0h às 6h e repassa informações para o colega do turno de 6h às 12h
- II - **9h às 15h:** O analista faz contato inicial com o colega do turno de 6h às 12h e transmite informações para o colega do turno das 12h às 18h.
- III - **15h às 21h:** Este operador inicia o trabalho tendo informações do profissional que trabalha das 12h às 18h e posteriormente atualiza o analista que cobrirá o turno das 18h às 0h.
- IV - **21h às 3h do dia seguinte:** Aqui é possível receber informações do colega do turno de 18h às 0h e depois repassar informações para o companheiro que trabalha no turno das 0h às 6h.

Para verificar essa possibilidade, foram criados programas de computador que buscassem minimizar a quantidade de profissionais para cobrir os quatro turnos de trabalho e mais estes quatro novos períodos secundários, discutidos acima. Este exercício revelou que seriam necessários 11 profissionais para cobrir os 8 turnos de trabalho apresentados. A equipe de planejamento da contratação julgou este acréscimo de mais de 50% em relação ao tamanho da equipe atual como excessivo, especialmente pela grande dificuldade de equilibrar a carga de trabalho entre os profissionais, que poderia levar a uma inexecução ineficiente do serviço.

Em novas discussões com a equipe da Divisão de Suporte e Monitoramento da STI-SEF/MG, foi discutida a possibilidade de flexibilizar o preenchimento dos turnos secundários, desde que os turnos de trabalho principais estivessem preenchidos. Deste modo, a equipe chegou a um resultado que pareceu satisfatório, com 9 profissionais distribuídos ao longos destes turnos foi possível ter apenas um dia com 3 turnos secundários sem profissional, e um total de apenas 14 turnos secundários descobertos ao longo do mês de julho de 2024.

Diante do acréscimo de 124 novos turnos secundários de trabalho em um mês com 31 dias, entende-se que o acréscimo de apenas dois novos profissionais seria suficiente para permitir uma cobertura avaliada como satisfatória pela equipe, conforme pode ser visto na escala de simulação apresentada abaixo.

Dia	Dia da semana	Turnos principais				Turnos secundários			
		0h-6h	6h-12h	12h-18h	18h-24h	3h-9h	21h-3h	9h-15h	15h-21h
1	segunda-feira	Analista 08	Analista 07	Analista 09	Analista 04	Analista 02	Analista 05	Analista 06	Analista 01

2	terça-feira	Analista 02	Analista 06	Analista 09	Analista 05	Analista 07	Analista 08	Analista 01	Analista 04
3	quarta-feira	Analista 07	Analista 06	Analista 09	Analista 02	Analista 01	Analista 08	Analista 03	Analista 05
4	quinta-feira	Analista 07	Analista 06	Analista 09	Analista 08	Analista 03	Analista 01	Analista 04	Analista 02
5	sexta-feira	Analista 06	Analista 09	Analista 05	Analista 01	Analista 03	Analista 07	Analista 04	Analista 08
6	sábado	Analista 09	Analista 03	Analista 01	Analista 08	Analista 04	Analista 07	Analista 05	Analista 02
7	domingo	Analista 03	Analista 04	Analista 06	Analista 02	Turno descoberto	Turno descoberto	Analista 05	Turno descoberto
8	segunda-feira	Analista 09	Analista 05	Analista 06	Analista 02	Analista 07	Analista 08	Analista 04	Analista 01
9	terça-feira	Analista 09	Analista 07	Analista 04	Analista 03	Turno descoberto	Analista 02	Analista 01	Analista 06
10	quarta-feira	Analista 09	Analista 07	Analista 06	Analista 05	Analista 08	Analista 03	Analista 01	Analista 02
11	quinta-feira	Analista 08	Analista 01	Analista 06	Analista 09	Analista 07	Analista 05	Analista 04	Analista 03
12	sexta-feira	Analista 01	Analista 04	Analista 06	Analista 05	Analista 08	Analista 07	Analista 02	Analista 03
13	sábado	Analista 08	Analista 02	Analista 05	Analista 03	Analista 04	Analista 07	Analista 09	Turno descoberto
14	domingo	Analista 02	Analista 05	Analista 06	Analista 08	Analista 09	Turno descoberto	Analista 01	Turno descoberto
15	segunda-feira	Analista 03	Analista 05	Analista 01	Analista 08	Analista 04	Analista 09	Analista 07	Analista 06
16	terça-feira	Analista 03	Analista 02	Analista 01	Analista 09	Analista 04	Turno descoberto	Analista 07	Analista 06
17	quarta-feira	Analista 04	Analista 02	Analista 07	Analista 06	Analista 03	Analista 09	Analista 08	Analista 05
18	quinta-feira	Analista 03	Analista 08	Analista 07	Analista 04	Analista 02	Analista 06	Analista 01	Analista 05
19	sexta-feira	Analista 08	Analista 01	Analista 09	Analista 05	Turno descoberto	Analista 02	Analista 07	Analista 04
20	sábado	Analista 08	Analista 09	Analista 07	Analista 05	Analista 03	Analista 06	Analista 01	Analista 02
21	domingo	Analista 09	Analista 03	Analista 04	Analista 08	Turno descoberto	Turno descoberto	Analista 01	Analista 05
22	segunda-feira	Analista 09	Analista 01	Analista 04	Analista 05	Analista 03	Analista 07	Analista 02	Analista 06
23	terça-feira	Analista 09	Analista 03	Analista 02	Analista 07	Analista 08	Turno descoberto	Analista 04	Analista 06
24	quarta-feira	Analista 09	Analista 08	Analista 02	Analista 07	Analista 05	Analista 01	Analista 04	Analista 06
25	quinta-feira	Analista 03	Analista 04	Analista 06	Analista 07	Analista 08	Analista 05	Analista 02	Analista 01
26	sexta-feira	Analista 03	Analista 08	Analista 06	Analista 07	Turno descoberto	Analista 09	Analista 01	Analista 05
27	sábado	Analista 08	Analista 04	Analista 02	Analista 03	Analista 01	Analista 09	Analista 05	Analista 06
28	domingo	Analista 08	Analista 02	Analista 03	Analista 07	Analista 04	Analista 01	Turno descoberto	Analista 09
29	segunda-feira	Analista 02	Analista 03	Analista 07	Analista 05	Analista 04	Analista 06	Analista 09	Analista 01
30	terça-feira	Analista 02	Analista 04	Analista 09	Analista 08	Analista 03	Analista 05	Analista 07	Analista 06
31	quarta-feira	Analista 02	Analista 09	Analista 08	Analista 05	Analista 07	Analista 01	Analista 04	Analista 06

Ao comparar com a escala apresentada inicialmente, em que há mais de 60 turnos de 6 horas com um único plantonista (pelo menos os 2 turnos entre 18:00 e 06:00 de todos os finais de semana), entende-se que a inclusão de 2 novos analistas fez com que esta situação de apenas um analista no turno principal de 6 horas ocorresse em 3 dias do mês, ainda que no dia 21/07/2024 isso tenha ocorrido em 3 dos 4 turnos principais do dia. Neste sentido, importante salientar que, na visão do time da Divisão de Suporte e Monitoramento, é mais interessante o regime com turnos principais e secundários, em vez do regime atual de participação de 2 ou 3 analistas simultaneamente em um dos 4 turnos principais de trabalho. O regime com turnos secundários, intercalados aos turnos principais, permite o contato direto entre profissionais de turnos de trabalho diferentes, o que permite uma comunicação mais efetiva que o regime atual, que depende de registro de mensagens de texto a serem lidas pelos colegas do turno seguinte.

Ao fazer a mesma análise com uma simulação de 10 analistas para alocação, observa-se que apenas 2 turnos secundários ficam descobertos, conforme escala apresentada abaixo:

Dia	Dia da semana	Turnos principais				Turnos secundários			
		0h-6h	6h-12h	12h-18h	18h-24h	3h-9h	21h-3h	9h-15h	15h-21h
1	segunda-feira	Analista 09	Analista 05	Analista 06	Analista 02	Analista 01	Analista 04	Analista 07	Analista 010
2	terça-feira	Analista 03	Analista 01	Analista 07	Analista 04	Analista 08	Analista 02	Analista 010	Analista 06
3	quarta-feira	Analista 01	Analista 07	Analista 05	Analista 03	Analista 08	Analista 04	Analista 09	Analista 02
4	quinta-feira	Analista 08	Analista 010	Analista 02	Analista 04	Analista 09	Analista 06	Analista 07	Analista 05
5	sexta-feira	Analista 09	Analista 02	Analista 04	Analista 08	Analista 01	Analista 06	Analista 03	Analista 05
6	sábado	Analista 07	Analista 02	Analista 03	Analista 06	Analista 09	Analista 01	Analista 05	Analista 010
7	domingo	Analista 08	Analista 03	Analista 010	Analista 01	Analista 07	Analista 09	Analista 05	Analista 06
8	segunda-feira	Analista 08	Analista 03	Analista 010	Analista 04	Analista 05	Analista 07	Analista 02	Analista 01
9	terça-feira	Analista 03	Analista 06	Analista 02	Analista 04	Analista 08	Analista 09	Analista 01	Analista 07
10	quarta-feira	Analista 05	Analista 06	Analista 02	Analista 010	Analista 01	Analista 08	Analista 07	Analista 04
11	quinta-feira	Analista 05	Analista 03	Analista 07	Analista 04	Analista 06	Analista 010	Analista 09	Analista 02
12	sexta-feira	Analista 05	Analista 09	Analista 04	Analista 010	Analista 03	Analista 08	Analista 02	Analista 01
13	sábado	Analista 05	Analista 03	Analista 01	Analista 08	Analista 07	Analista 06	Analista 09	Analista 010
14	domingo	Analista 04	Analista 03	Analista 09	Analista 02	Turno descoberto	Analista 06	Analista 010	Analista 08
15	segunda-feira	Analista 07	Analista 09	Analista 08	Analista 04	Analista 010	Analista 02	Analista 01	Analista 05
16	terça-feira	Analista 07	Analista 08	Analista 05	Analista 04	Analista 09	Analista 02	Analista 03	Analista 06
17	quarta-feira	Analista 01	Analista 05	Analista 03	Analista 010	Analista 07	Analista 04	Analista 06	Analista 02
18	quinta-feira	Analista 08	Analista 07	Analista 03	Analista 01	Analista 06	Analista 010	Analista 05	Analista 09
19	sexta-feira	Analista 08	Analista 06	Analista 03	Analista 09	Analista 07	Analista 010	Analista 02	Analista 04
20	sábado	Analista 08	Analista 06	Analista 01	Analista 010	Analista 05	Analista 09	Analista 02	Analista 03
21	domingo	Analista 08	Analista 05	Analista 01	Analista 07	Analista 04	Turno descoberto	Analista 02	Analista 010
22	segunda-feira	Analista 04	Analista 05	Analista 06	Analista 08	Analista 03	Analista 09	Analista 01	Analista 07
23	terça-feira	Analista 010	Analista 05	Analista 06	Analista 07	Analista 04	Analista 09	Analista 01	Analista 02
24	quarta-feira	Analista 010	Analista 05	Analista 07	Analista 08	Analista 03	Analista 09	Analista 01	Analista 06
25	quinta-feira	Analista 03	Analista 05	Analista 08	Analista 04	Analista 010	Analista 09	Analista 06	Analista 02
26	sexta-feira	Analista 010	Analista 01	Analista 06	Analista 04	Analista 07	Analista 03	Analista 08	Analista 02
27	sábado	Analista 09	Analista 01	Analista 02	Analista 05	Analista 010	Analista 07	Analista 08	Analista 03
28	domingo	Analista 09	Analista 06	Analista 05	Analista 03	Analista 04	Analista 07	Analista 01	Analista 02
29	segunda-feira	Analista 010	Analista 04	Analista 02	Analista 08	Analista 01	Analista 07	Analista 05	Analista 03
30	terça-feira	Analista 010	Analista 01	Analista 06	Analista 07	Analista 09	Analista 08	Analista 05	Analista 02
31	quarta-feira	Analista 09	Analista 06	Analista 03	Analista 07	Analista 04	Analista 010	Analista 05	Analista 08

Ao perseguir uma alocação que não tenha turnos descobertos, chegamos à tabela seguinte, que mostra que a alocação de 11 profissionais propicia cobertura de todos os turnos primários e secundários.

Dia	Dia da semana	Turnos principais				Turnos secundários			
		0h-6h	6h-12h	12h-18h	18h-24h	3h-9h	21h-3h	9h-15h	15h-21h
1	segunda-feira	Analista 7	Analista 10	Analista 6	Analista 5	Analista 1	Analista 8	Analista 11	Analista 3
2	terça-feira	Analista 1	Analista 4	Analista 5	Analista 7	Analista 2	Analista 9	Analista 3	Analista 8
3	quarta-feira	Analista 1	Analista 4	Analista 7	Analista 6	Analista 2	Analista 11	Analista 10	Analista 9
4	quinta-feira	Analista 4	Analista 7	Analista 8	Analista 1	Analista 10	Analista 6	Analista 3	Analista 5
5	sexta-feira	Analista 2	Analista 10	Analista 8	Analista 11	Analista 7	Analista 4	Analista 5	Analista 6
6	sábado	Analista 2	Analista 3	Analista 8	Analista 11	Analista 5	Analista 9	Analista 1	Analista 4
7	domingo	Analista 6	Analista 5	Analista 8	Analista 7	Analista 3	Analista 9	Analista 10	Analista 11
8	segunda-feira	Analista 3	Analista 8	Analista 10	Analista 6	Analista 2	Analista 4	Analista 1	Analista 11
9	terça-feira	Analista 5	Analista 8	Analista 10	Analista 4	Analista 7	Analista 9	Analista 1	Analista 11
10	quarta-feira	Analista 3	Analista 7	Analista 2	Analista 5	Analista 6	Analista 9	Analista 1	Analista 4
11	quinta-feira	Analista 10	Analista 7	Analista 2	Analista 5	Analista 11	Analista 3	Analista 4	Analista 8
12	sexta-feira	Analista 7	Analista 2	Analista 6	Analista 3	Analista 9	Analista 11	Analista 8	Analista 1
13	sábado	Analista 5	Analista 6	Analista 8	Analista 3	Analista 2	Analista 7	Analista 1	Analista 10
14	domingo	Analista 6	Analista 1	Analista 10	Analista 7	Analista 5	Analista 2	Analista 11	Analista 4
15	segunda-feira	Analista 8	Analista 5	Analista 9	Analista 3	Analista 6	Analista 2	Analista 1	Analista 4
16	terça-feira	Analista 6	Analista 5	Analista 4	Analista 11	Analista 7	Analista 10	Analista 9	Analista 3
17	quarta-feira	Analista 7	Analista 4	Analista 1	Analista 11	Analista 8	Analista 6	Analista 3	Analista 2
18	quinta-feira	Analista 5	Analista 10	Analista 3	Analista 11	Analista 4	Analista 9	Analista 1	Analista 2
19	sexta-feira	Analista 8	Analista 1	Analista 6	Analista 11	Analista 10	Analista 4	Analista 7	Analista 9
20	sábado	Analista 10	Analista 5	Analista 7	Analista 11	Analista 8	Analista 3	Analista 6	Analista 2
21	domingo	Analista 5	Analista 4	Analista 2	Analista 3	Analista 10	Analista 9	Analista 1	Analista 7
22	segunda-feira	Analista 4	Analista 8	Analista 11	Analista 3	Analista 1	Analista 5	Analista 7	Analista 2
23	terça-feira	Analista 4	Analista 9	Analista 11	Analista 3	Analista 1	Analista 5	Analista 2	Analista 10
24	quarta-feira	Analista 7	Analista 8	Analista 11	Analista 10	Analista 4	Analista 3	Analista 6	Analista 5
25	quinta-feira	Analista 4	Analista 2	Analista 9	Analista 10	Analista 7	Analista 1	Analista 6	Analista 3
26	sexta-feira	Analista 7	Analista 9	Analista 5	Analista 10	Analista 6	Analista 11	Analista 8	Analista 1
27	sábado	Analista 4	Analista 6	Analista 5	Analista 11	Analista 2	Analista 7	Analista 9	Analista 3
28	domingo	Analista 6	Analista 8	Analista 9	Analista 4	Analista 1	Analista 2	Analista 3	Analista 11
29	segunda-feira	Analista 10	Analista 1	Analista 9	Analista 6	Analista 8	Analista 4	Analista 7	Analista 2
30	terça-feira	Analista 10	Analista 7	Analista 11	Analista 5	Analista 8	Analista 4	Analista 1	Analista 2
31	quarta-feira	Analista 7	Analista 8	Analista 6	Analista 5	Analista 3	Analista 10	Analista 1	Analista 2

Esta última tabela se mostra em linha com a revisão feita pela Portaria SGD/MGI 6.680/2024 ao modelo definido na Portaria SGD/MGI 1.070/2023, ao indicar que as estimativas devem ser feitas para o quantitativo máximo de profissionais necessários. Ao tratar os aspectos de melhoria da propagação de informação entre turnos diferentes, a tendência de crescimento da equipe do SNOC já se manifesta no cenário atual, para continuar a garantir a correta execução de diferentes tipos de atividades relacionadas ao monitoramento: acompanhamento do funcionamento de sistemas, servidores e ativos de rede; acompanhamento das câmeras de segurança CFTV; execução de procedimentos de trocas de fita de backup; observação de eventos de segurança de informação, como ataques distribuídos de negação de serviço (DDoS), incidentes identificados pelas ferramentas de proteção anti-malware, remoção de aplicativos fora de conformidade ou logins feitos em regiões suspeitas.

Tendo em vista esta variedade de tarefas, concomitante à necessidade de preservar a disponibilidade dos serviços relacionados à emissão de documentos fiscais, observa-se que a atuação de dois profissionais em turnos de trabalho intercalados permitirá uma melhor transmissão de informações relevantes, com cada operador podendo ter contato com até outros 2 colegas (do turno anterior ao seu e do turno posterior). Esta sobreposição facilitará o planejamento e agendamento de tarefas distintas, como o manuseio de fitas de backup, com uma alocação de profissionais que garanta que um analista de monitoramento acompanha a infraestrutura de TI enquanto seu colega se dirige às dependências a SEF/MG para executar os procedimentos de troca de fitas de backup, bem como mitiga sensivelmente a percepção de riscos de eventos inesperados que podem ocorrer na operação de um datacenter de missão crítica como é o caso da STI/SEF.

Diante de todo esse contexto, a equipe de planejamento da contratação entende que o quantitativo máximo é de **11 (onze)** analistas de monitoramento para monitorar o ambiente operacional de TI da SEF/MG, com cobertura de todos os turnos primários e secundários, o que permitirá uma melhor acomodação das futuras demandas de novos sistemas que serão implantados em decorrência da Reforma Tributária.

3. REQUISITOS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL E REMOTO

- 3.1. O atendimento deve ser iniciado por meio de ligações telefônicas, chamados registrados na ferramenta CA SDM, e-mail, web, comunicador instantâneo corporativo ou outro canal instituído pela CONTRATANTE visando atender ao objeto do contrato.
- 3.2. Inicialmente, os chamados registrados devem passar por uma tentativa de resolução à distância, seja via instruções fornecidas mediante contato telefônico ou acesso remoto aos equipamentos fazendários. A assistência remota deverá ser realizada, prioritariamente, utilizando-se a solução Microsoft Configuration Manager - MCM, ou outra solução que venha a substituí-la.
 - 3.2.1. A CONTRATADA deverá utilizar prioritariamente a solução Microsoft Configuration Manager para distribuição de pacotes, atualização de sistemas operacionais e outros softwares utilizados na rede fazendária, atualização de patches, inventário e demais outras implementações disponíveis nas ferramentas, por solicitação da SEF/MG.
 - 3.2.2. Se, por incompatibilidade técnica, não for possível utilizar o software de acesso remoto às estações de trabalho disponibilizado pela SEF/MG, caberá à CONTRATADA utilizar outro software desde que atenda aos objetivos da instituição e esteja alinhado às recomendações da Política de Segurança das Informações da SEF/MG.
- 3.3. A CONTRATANTE irá fornecer ambiente em separado para a Central de Atendimento nas dependências da STI da SEF/MG, localizada à Rua da Bahia, 1816, Subsolo 1, bem como o mobiliário e estações de trabalho dos atendentes.
 - 3.3.1. A CONTRATADA, de acordo com sua avaliação, pode disponibilizar em substituição ao mobiliário (mesa, cadeira) e estações de trabalhos fornecidos pela CONTRATANTE, seus próprios recursos de infraestrutura (mesas, cadeiras, estações de trabalhos e softwares básicos).
 - 3.3.2. A CONTRATADA deverá fornecer headsets com cancelamento de ruído suficientes para todos os pontos de atendimento, webcam 720p, acessórios ergonômicos (apoio de pé e de punho) e outros insumos necessários e adequados à prestação dos serviços de forma a atender satisfatoriamente os de Acordo de Níveis de Serviço com relação à qualidade, tempo de resposta e eficiência estabelecidos neste documento e as exigências das Leis Trabalhistas.
- 3.4. O serviço de suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial das 08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais e pontos facultativos definidos pelo Estado de Minas Gerais. Os profissionais devem ser alocados para garantir a prestação do serviço neste horário e realizar o acompanhamento das necessidades dos usuários, provendo soluções que visem o seu melhor atendimento, conforme atuação presencial indicada na primeira coluna da tabela do [\[item 2.1\]](#).
 - 3.4.1. A equipe de atendimento presencial deverá prestar suporte técnico a fim de atender os quantitativos de atuação presencial apontados na tabela do [\[item 2.1\]](#). Destaca-se que, atualmente, a Central de Serviços está localizada à Rua da Bahia, 1816 – Lourdes e a CAMG é localizada na Rodovia Papa João Paulo II, nº 4.001, Bairro Serra Verde, em Belo Horizonte – Minas Gerais. O atendimento presencial deve ser feito sem prejuízo dos atendimentos nas demais unidades da CONTRATADA localizadas no Estado de Minas Gerais e municípios de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília.
 - 3.4.2. Deve haver também pelo menos um técnico dedicado ao atendimento nas cidades do interior de Minas Gerais em que estão localizadas as sedes das

Superintendências Regionais de Fiscalização (SRFs), para atendimento presencial nas unidades da região da respectiva SRF, quando necessário. Quando não houver demandas para as unidades vinculadas à SRF, o técnico residente deve prestar atendimento remoto para as demais unidades da SEF. Por conta dessa atuação presencial sob demanda nas unidades do interior, que envolvem o atendimento remoto às demais unidades na ausência de chamados presenciais nas unidades de cidades do interior, este profissional deve atuar preferencialmente em teletrabalho.

3.4.2.1. Devido ao histórico de chamados e distância entre as localidades, as seguintes cidades podem compartilhar o técnico dedicado:

Cidades que podem compartilhar técnicos dedicados
Belo Horizonte e Contagem
Belo Horizonte e Divinópolis
Ipatinga e Governador Valadares
Uberlândia e Uberaba

3.5. Para os casos em que a equipe de suporte técnico constate a impossibilidade resolver o atendimento remotamente, um técnico deverá se deslocar ao local para proceder com a resolução presencialmente.

4. ATIVIDADES REQUISITADAS DO SUPORTE TÉCNICO DE TI

- 4.1. Atuar como ponto único de contato do serviço de suporte técnico de serviços de TIC previstos no Catálogo de Serviços (84286341).
- 4.2. Atender aos usuários por meio de ligações telefônicas, chamados registrados na ferramenta CA SDM, e-mail, comunicador instantâneo corporativo ou outro meio de contato instituído pela CONTRATADA visando atender ao objeto do contrato.
- 4.3. Registrar, na ferramenta de gestão de serviços utilizada pela CONTRATANTE, todas as requisições, analisar, categorizar, atender ou escalar as solicitações com base nas definições da CONTRATANTE, aos grupos de solução e/ou outros fornecedores.
- 4.4. Manter atualizado o histórico dos chamados com informações claras e objetivas; para que o usuário possa acompanhar o atendimento.
- 4.5. Fechar requisição de serviços ou incidente apenas quando efetivamente for concluído o atendimento.
- 4.6. A Equipe de Suporte Técnico deverá ser capaz de solucionar no primeiro atendimento, via suporte telefônico ou remoto, problemas relativos a:
- a) sistema operacional Windows (a partir da versão 10), utilização do WSL no Windows, Ubuntu e, esporadicamente em Mac OS X (versão 10 e superiores);
 - b) conectividade à rede fazendária;
 - c) aplicativos de escritório (Microsoft 365, Microsoft Office e LibreOffice);
 - d) navegadores de internet;
 - e) aplicativos de correio eletrônico;
 - f) antivírus;
 - g) configuração e instalação de impressoras;
 - h) configuração de pastas e documentos em geral;
 - i) drivers diversos, patches, service packs e hotfixes necessários ao perfeito funcionamento do equipamento e seus periféricos;
 - j) sistemas corporativos da CONTRATANTE;
 - k) hardware (instalação e configuração de hardware fornecido pela CONTRATANTE);
 - l) compactador de arquivos;
 - m) software de dispositivos para certificação digital;
 - n) softwares de acesso à VPN corporativa.
- 4.7. Operar, a critério da CONTRATANTE, serviços de infraestrutura de rede tais como DHCP, antivírus, Active Directory.
- 4.8. Executar atividades de concessão de acesso lógico, caixas de e-mail institucional, permissões em pastas compartilhadas, orientação aos servidores acerca da realização dos pedidos e agendamento da emissão de certificados digitais, além da instalação das cadeias de certificação e do gerenciador do token e liberação de acesso VPN, atendendo as solicitações de acesso dos usuários aos sistemas e serviços disponibilizados.
- 4.9. Prestar informações ao usuário sobre chamados em andamento.
- 4.10. Diagnosticar e qualificar os chamados para que sejam encaminhados para as equipes responsáveis da CONTRATANTE.
- 4.11. Acompanhar e controlar o andamento do processo de atendimento até a completa solução do chamado.
- 4.12. Acompanhar (registrar, encaminhar, escalar e encerrar) os chamados do escopo de outros fornecedores contratados pela CONTRATANTE.
- 4.13. Monitorar os processos de mudança e informar aos usuários, das atividades em execução.
- a) Pelo canal de comunicação 0800, de forma reativa;
 - b) Por e-mail, de forma proativa.
- 4.14. A equipe deve solucionar proativamente os problemas conhecidos, conforme registros disponíveis base de conhecimento.
- 4.15. Orientar os usuários na utilização de soluções de contorno, para o caso de erros conhecidos, conforme registros disponíveis base de conhecimento.
- 4.16. Instalar, formatar e configurar software homologados pela CONTRATANTE.
- 4.17. Dar suporte aos ICs do parque informático – Instalação, desinstalação, movimentação, limpeza, configuração de microcomputadores e outros dispositivos de comunicação móvel, e, eventualmente, em impressoras laser, ativos de rede (switch, roteador wireless e access point), scanners e periféricos (teclado e mouse), webcam e dispositivos de áudio e vídeo.
- 4.18. Responsabilizar-se pela gestão e controle das interrupções e paradas programadas de operação da URA, e de outros serviços a que vierem a se tornar responsáveis para atendimento dos demais requisitos.
- 4.19. Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a imagem padrão do disco rígido.
- 4.20. Realizar manutenção preventiva e corretiva do sistema operacional das estações de trabalho, bem como software utilizados pelo cliente em suas atividades de trabalho, conforme contratos de licença de uso e/ou documentação legal da CONTRATANTE.
- 4.21. Realizar a gestão de patches de segurança de estações de trabalho (microcomputadores e notebooks), de acordo com as seguintes regras:
- a) a CONTRATADA deverá aprimorar continuamente o procedimento atual para a gestão de patches para a CONTRATANTE, bem como políticas de liberação, que permita que as mudanças necessárias nos softwares sejam analisadas e testadas exaustivamente antes que sejam efetivamente realizadas. O objetivo é assegurar a disponibilidade e continuidade dos serviços de TIC;
 - b) o procedimento de gestão de patches deverá prover controle de liberação dos patches de softwares que fazem parte rol de sistemas da CONTRATANTE, inclusive dos sistemas operacionais, sistemas de segurança e softwares corporativos, e dar suporte para gestão automatizada destes patches nas estações de trabalho;
 - c) a CONTRATADA deverá realizar, quando demandada, a atualização de versões dos softwares e prestar suporte para estas novas versões.
- 4.22. Solucionar problemas de Internet de modo geral, como configuração de proxy.

- 4.23. Apoiar os usuários na execução de backup de arquivos quando da substituição de disco ou equipamentos.
- 4.24. Solucionar problemas de configuração de dispositivos das estações de trabalho, unidades de leitura e gravação de mídia, mouses, teclados e monitores.
- 4.25. Diagnosticar, encaminhar e acompanhar até o fechamento os chamados que não pertencem ao escopo de serviço do suporte técnico, como chamados à assistência técnica do fornecedor do equipamento ou dispositivo com mal funcionamento.
- 4.25.1. Os equipamentos da SEF/MG que se encontrarem em garantia do fabricante/fornecedor terão manutenção corretiva de hardware efetuada pelo próprio fabricante, com o apoio da equipe de suporte técnico, que iniciará o contato com o fabricante.
- 4.25.2. Se outros serviços forem necessários nos equipamentos em garantia e possuindo eles um lacre, a CONTRATADA deverá acionar o fabricante do equipamento em garantia para autorizar a remoção do lacre.
- 4.26. Efetuar a substituição e configuração de componentes de hardware fornecidos pela CONTRATANTE.
- 4.27. Instalação e substituição de hardware e periféricos nas estações de trabalho, fornecidos pela CONTRATANTE.
- 4.28. Atuar nas atividades de recepção e aceitação de estações de trabalho (desktops, notebooks, netbooks, etc.) provenientes dos processos licitatórios, criando imagens padrão definidas pela SEF/MG para serem replicadas em todos os novos equipamentos adquiridos para substituição do seu parque tecnológico.
- 4.29. Atuar na homologação e respectiva documentação para usuários dos softwares e aplicativos utilizados pela SEF/MG.
- 4.30. Criar, executar e manter rotinas (scripts) de atendimento para os chamados recebidos pela equipe de suporte técnico.
- 4.31. Desenvolver rotinas e scripts automáticos para soluções específicas dos fornecedores ou atualizações de aplicativos objetivando minimizar os impactos do aumento no número de atendimentos da equipe de Suporte ao Usuário de TI. Estes scripts e rotinas devem ser repassados à SEF/MG para autorização, guarda, uso e disponibilização na sua base de conhecimento.
- 4.32. Manutenção de infraestrutura de rede abrangendo:
- a) instalação, desinstalação e/ou configuração básica de elementos ativos de rede, tais como roteadores, switches, dispositivos de rede sem fio, servidores de impressão, etc., incluindo habilitação dos pontos e testes de funcionalidade, tendo suporte técnico remoto da equipe de Suporte a Redes da STI/SEF/MG. Para configuração dos ativos de rede que necessitem de conexão via console, a CONTRATADA deverá possuir os acessórios necessários para realizar o acesso aos equipamentos, como cabos seriais, adaptador USB e pendrives;
 - b) verificação de todos os conectores de rede e execução de testes de continuidade dos cabos de rede lógica que conectam estação de trabalho à tomada lógica (piso) ou o ponto do rack (patch panel) ao ativo de rede, com a substituição dos cordões/conectores RJ45, se for o caso, sem ônus adicionais à CONTRATANTE, observada a manutenção da organização do rack, sempre que o diagnóstico indicar problemas de conexão da estação de trabalho à rede, incluindo eventual substituição de cabos;
 - c) serviços de cabling, tais como, recriação de conectores, habilitação / desabilitação do ponto no patch panel ou no ativo de rede, troca de cordão e similares.
 - d) Serviços básicos de elétrica, sob orientação da CONTRATANTE, tais como: reparo de ponto elétrico com execução de reaperto; refazimento de conexões; troca de tomada; lançamento de circuito elétrico incluindo o material, com condutor de seção transversal nominal máxima de 4,0mm² e comprimento máximo de 30m, em infraestrutura de canaletas, eletrodutos ou eletrocalhas previamente existente, para energização dos equipamentos previstos no item a);
 - e) testes de operação/funcionalidade de ativos de rede para verificar possíveis causas de perda de conectividade. Os testes serão realizados com orientação remota de técnicos da área de Redes da STI;
 - f) serviços de organização de rack, compreendendo a organização de pontos de dados e voz, identificação e mapeamento, envolvendo materiais, tais como: patch cords, abraçadeiras de velcro, etiquetas plásticas, parafusos e porcas gaiolas;
 - g) realização de manobras em quadros elétricos de baixa tensão exclusivos para a rede de informática, para a retirada e desinstalação de estabilizador de tensão, bem como nobreaks de pequeno porte (1KVA a 10KVA) existentes nas unidades fazendárias da SEF/MG;
 - h) serviço de instalação, conectorização e/ou manutenção em cabos coaxiais, com conectores tipo BNC, cabos UTP com conectores tipo RJ-45, ou cabos tipo par metálico com conectores tipo RJ-11, utilizados para interligação de roteadores às centrais PABX ou aparelhos telefônicos da SEF, utilizados no serviço VoIP (voz sobre IP).
- 4.32.1. Os materiais para manutenção básica de infraestrutura de rede devem ser disponibilizados conforme quantitativos máximos anuais indicados na listagem a seguir:
- a) 80 patch cords de 1,5m cat 5e ou cat6;
 - b) 120 patch cords de 5,0m cat 5e ou cat6.
 - c) 500 Conector RJ45;
 - d) 100 Conector RJ11;
 - e) 200 Tomadas fêmea RJ45;
 - f) 300 metros cabo utp cat 5e ou cat 6
 - g) 100 metros condutor elétrico de #2,5mm² na cor preta;
 - h) 100 metros condutor elétrico de #2,5mm² na cor azul;
 - i) 100 metros condutor elétrico de #2,5mm² na cor verde
 - j) 50 tomadas elétrica NBR14136 – padrão brasileiro.
- 4.33. Todos os colaboradores da CONTRATADA que irão atuar nas atividades objeto desta contratação deverão, previamente à sua atuação, tomar ciência e concordar com a Política de Segurança da Informação da SEF/MG.

5. ATIVIDADES REQUISITADAS DO SNOG

- 5.1. Propor e desenvolver melhorias nas ferramentas de monitoramento em uso, bem como apresentar novos recursos que podem ser consorciados à ferramenta padrão em uso.
- 5.2. Acompanhar o desempenho de sistemas, links e ativos de rede a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente.
- 5.3. Registrar ocorrência de falhas e acompanhar resolução de incidentes.
- 5.4. Planejar e implementar novos controles e ações visando estabilidade do ambiente.
- 5.5. Realizar ações preventivas da área de monitoramento.
- 5.6. Prestar suporte ao monitoramento, executar scripts e/ou ações que solucionem um eventual incidente.
- 5.7. Executar o plano de comunicação, visando informar aos envolvidos o tempo necessário ao restabelecimento de um eventual incidente.
- 5.8. Manuseio de bibliotecas de fitas (tape libraries) automatizadas envolvendo substituição de fitas.
- 5.9. Monitoramento da execução dos serviços processados em batch.
- 5.10. Monitoramento da disponibilidade de serviços online mediante consultas a ferramentas de gestão de redes.

- 5.11. Indicar, de forma proativa, incidentes e problemas nos ativos de rede, sistemas e serviços por meio da verificação de logs, parâmetros de utilização, alarmes na ferramenta de monitoramento e demais informações úteis para minimizar a duração e o impacto do incidente.
- 5.12. Executar o registro manual de incidentes quando a solução de monitoramento adotada (ferramenta/software de monitoramento) não possuir regras/funcionalidades automáticas de registro de incidentes.
- 5.13. A administração das soluções de segurança de endpoint deve ser feita pela equipe do SNOc, com vistas a garantir a instalação e atualização de ferramentas, como antivírus, EDR e criptografia de dados que forem utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 5.14. Criar, atualizar e revisar documentos que definem um Procedimento Operacional Padrão (POP) para descrever as atividades cuja execução venha a ser padronizada para futuras realizações das atividades. A quantidade de POPs para criação, atualização e revisão é limitada a até 10 POPs por mês.

6. REQUISITOS DA FORMA DE EXECUÇÃO DO SUPORTE TÉCNICO

- 6.1. A CONTRATADA deve receber a lista de chamados elegíveis, e mantê-la atualizada, sempre que necessário.
- 6.2. A CONTRATANTE será a responsável pelo controle e fornecimento de senhas de acesso a equipamentos, sistemas e rede de dados aos prestadores de serviço da CONTRATADA, mediante assinatura de Termo de Responsabilidade, cabendo a CONTRATADA a responsabilidade pelo uso indevido dessas senhas.
- 6.3. Os equipamentos ou lista de equipamentos considerados obsoletos, que por qualquer razão dificultem ou impeçam o cumprimento dos prazos de atendimento e a conclusão do chamado, deverão ser objeto de avaliação e emissão obrigatória de laudo técnico pela CONTRATADA, que deverá ser submetido à apreciação da STI.
- 6.4. A CONTRATADA deverá formalizar à CONTRATANTE por meio do endereço eletrônico (stidistdsm@fazenda.mg.gov.br ou algum outro que vier substituí-lo) quando algum equipamento em uso no parque não suportar as configurações mínimas requeridas para execução dos sistemas operacionais básicos (Software Básicos, MS-Office, E-Mail, etc.) com a devida justificativa e recomendação técnica acompanhada de laudo técnico e evidência do fabricante, quando aplicável.
- 6.5. O dimensionamento da equipe para suporte presencial ou remoto deverá tomar como base as informações constantes das estimativas de atendimento mensal, quantitativo do parque e as localidades, de forma a cumprir integralmente o Acordo de Nível de Serviço (ANS) constante no documento de id 102299286.
- 6.6. As atividades que são objeto do contrato devem ser supervisionadas quanto à aplicabilidade das normas internas da SEF/MG, quanto à adoção das melhores práticas tecnológicas na solução de problemas e no que diz respeito à observância das condições, atribuições e obrigações previstas.
- 6.7. A SEF/MG poderá solicitar a qualquer tempo a substituição de técnicos que não estiverem atingindo os níveis de qualidade, postura e desempenho esperados.
- 6.8. A SEF/MG poderá, quando julgar necessário, executar ou acompanhar, com apoio de seus especialistas, os serviços prestados pela CONTRATADA.
- 6.9. A CONTRATADA deve responsabilizar-se pelos danos causados à SEF/MG ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização deficiente por parte da SEF/MG.
- 6.10. As atividades serão desempenhadas utilizando-se, preferencialmente, as ferramentas corporativas da SEF/MG.
- 6.11. Se forem verificadas limitações por parte das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá, em caráter excepcional, utilizar suas próprias ferramentas, devendo ser fielmente cumpridas as determinações contidas na Política de Segurança da Informação da SEF/MG, em particular no que concerne à padronização, diretrizes, normas e procedimentos pertinentes.
- 6.12. As atividades poderão sofrer alterações no decorrer do contrato em razão da qualificação e quantidade de demandas efetuadas, ativos, serviços e aplicações e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do plano diretor da área, sendo que este fato será previamente comunicado à CONTRATADA. Estão previstos ainda a adoção de novas tecnologias, itens de infraestrutura e a inclusão de atividades inerentes ao objeto desta contratação.
- 6.13. A CONTRATADA deve observar as disciplinas da biblioteca ITIL em sua versão mais recente, com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços de TI e a sua gestão efetiva.
- 6.14. A CONTRATADA deverá implementar, nas ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, processos e fluxos, bem como automatizar rotinas que visem a agilização dos serviços.
- 6.15. A CONTRATADA deverá estar permanentemente ciente das necessidades dos negócios da SEF/MG e do impacto de suas eventuais falhas sobre os negócios da SEF/MG.
- 6.16. A CONTRATADA deverá atuar de forma a maximizar a disponibilidade dos serviços de TIC, no âmbito de sua responsabilidade.
- 6.17. A CONTRATADA deverá analisar e propor automação das atividades que propiciem ao melhoramento do desempenho de seus processos de forma a agilizar e facilitar o atendimento e acesso dos usuários aos sistemas e serviços.
- 6.18. A CONTRATADA deverá apontar possíveis problemas e/ou falhas nos processos organizacionais no âmbito de suas atividades, visando a melhoria dos serviços implementados e preparar relatórios periódicos referentes aos trabalhos de sua competência e de acordo com as metas pré-estabelecidas.
- 6.19. 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.
- 6.20. Os chamados de IMAC devem ser tratados como RDMs, no escopo do processo de gerenciamento de mudanças.
- 6.20.1. IMAC é a palavra que deriva das iniciais de *Install, Move, Add e Change*. É contabilizado como um IMAC o seguinte conjunto de atividades:
- a) desembalagem do equipamento;
 - b) instalação física;
 - c) configuração do Sistema Operacional;
 - d) configuração de acesso à rede de dados;
 - e) configuração de correio eletrônico;
 - f) configuração e ativação dos aplicativos de escritório;
 - g) configuração de impressão;
 - h) realização de Backup do usuário no equipamento antigo;
 - i) restauração do Backup do usuário;
 - j) testes de funcionamento;
 - k) formatação do equipamento antigo;
 - l) instalação Padrão (Sistema Operacional, aplicativos, drivers);
 - m) laudo técnico (checklist);
 - n) desinstalação física;
 - o) organização do equipamento, cabos e periféricos;
 - p) embalagem do equipamento (quando aplicável);

7. REQUISITOS DA FORMA DE EXECUÇÃO DO MONITORAMENTO DO SNOc

- 7.1. O serviço de monitoramento do ambiente de TI da CONTRATANTE deve ocorrer durante 24 horas por dia, todos os dias do ano. Nos turnos principais - 0h às 6h / 6h às 12h / 12h às 18h e 18h às 24h sempre deverá haver um analista de monitoramento em atuação.
- 7.2. A escala do mês deve buscar maximizar a alocação de profissionais nos turnos secundários: 3h às 9h / 9h às 15h / 15h às 21h e 21h às 3h do dia seguinte.
- 7.2.1. A CONTRATADA deverá enviar de forma antecipada a escala de atuação dos profissionais do SNOc, de modo que ajustes possam ser discutidos antecipadamente com a CONTRATANTE.
- 7.3. O fornecimento e instalação de softwares necessários para a execução do serviço será feito nas instalações da CONTRATANTE, utilizando os softwares pré-existentes da CONTRATANTE para realizar o serviço de monitoramento, a saber: CA SDM, DX Netops Spectrum, DX UIM, Data Center Expert, Grafana, DigiFort, Windows Defender, CA Wordload Automation e Network Management EBS.

- 7.4. Sempre que possível o monitoramento deverá ser feito por meio de tecnologia agentless, quando a coleta de métricas é efetivada por um agente de software externo, podendo em casos excepcionais ser provida na forma on-premise, quando instalada e configurada por meio de tecnologia de agentes de software. Em ambos os casos, o armazenamento de dados e informações das métricas coletadas deve ser feito em servidor virtual alocado nas instalações do datacenter da CONTRATANTE ou em base de dados externa, em nuvem pública ou privada, a critério da CONTRATANTE.
- 7.5. A CONTRATADA poderá estabelecer novos indicadores de DISPONIBILIDADE e DESEMPENHO a serem monitorados, para aprovação da CONTRATANTE.
- 7.6. A CONTRATADA deverá executar o roteiro de resposta e comunicação, definido pela CONTRATANTE. O plano prevê a resposta para cada tipo de evento, tais como registro, notificação, abertura de chamado a fornecedor externo e execução de script, entre outros, estabelecendo o tempo máximo necessário para execução até cada saída possível.
- 7.7. A CONTRATADA deverá avaliar constantemente e reportar a necessidade de ajustes nas configurações de performance do ambiente de monitoração.
- 7.8. A CONTRATADA deverá sugerir, quando necessário, novas integrações entre as ferramentas de monitoramento com diversas aplicações, para reportar novas métricas e indicadores que aprimorem a qualidade das informações para o time de monitoramento.
- 7.9. A CONTRATADA deverá prestar orientações, informações e esclarecimento de dúvidas referentes à identificação do processo atualmente em execução para monitoramento do ambiente, a fim de facilitar o entendimento do funcionamento de alarmes e demais operações do SNOO.
- 7.10. Os eventos e notificações devem ser armazenados conforme parâmetros definidos pela CONTRATANTE.
- 7.11. O dimensionamento da equipe para suporte presencial ou remoto deverá tomar como base as informações constantes dos quantitativos apresentados no anexo de quantitativos do monitoramento (89323373), de forma a cumprir todos os controles e indicadores presentes no Acordo de Nível de Serviço (ANS) (102299286).
- 7.12. A CONTRATADA deverá garantir que seus colaboradores atuem em regime de trabalho compatível com a natureza das atividades realizadas. Algumas atividades devem ser executadas presencialmente, como é o caso atualmente do manuseio de bibliotecas de fitas. A SEF/MG poderá ajustar os procedimentos de trabalho que envolvem as atividades objetos da licitação e, quando necessário, comunicar à CONTRATADA eventuais impactos destas alterações em regimes de trabalho, que poderão alternar entre presencial, remoto ou híbrido.

8. REQUISITOS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

- 8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço do tipo 0800, integrado à URA (Unidade de Resposta Audível) para atender à CONTRATANTE.
- 8.2. A CONTRATADA deverá implementar uma URA (Unidade de Resposta Audível) de forma a permitir o atendimento automático das ligações e disponibilizar opções que visem manter a disponibilidade do atendimento.
- 8.3. A CONTRATADA deverá prover, às suas expensas, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE, os ramais virtuais de voz do tipo VoIP para a serem utilizados pelos técnicos para atendimento dos chamados. A conexão dos ramais VoIP da CONTRATADA deverá ser feita em um PABX próprio desta, não sendo possível conexão VoIP direta ao PABX da SEF/MG (fabricante Siemens modelo Hipath 3000). A CONTRATADA providenciará a integração entre os dois PABX, que deverá ser realizada através de protocolo SIP. O redirecionamento das chamadas entrantes será feito através de SIP Trunk com origem no PABX SEF/MG e destino no PABX da CONTRATADA. As chamadas de saída deverão ser direcionadas para o PABX SEF/MG para garantir a saída pelo milhar da SEF/MG.
- 8.4. O sistema telefônico da CONTRATADA deverá atender, no mínimo, as exigências abaixo:
- Utilização de equipamento(s) do tipo DAC – Distribuidor Automático de Chamadas, integrado com URA – Unidade de Resposta Audível, possibilitando distribuição automática de chamadas entre os atendentes.
 - Permitir fila de espera de chamada.
 - Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o Sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back).
 - Possuir identificador de chamadas.
 - Possuir software que permita a CONTRATANTE acesso on-line aos relatórios de indicadores e informações gerenciais disponibilizados, bem como aferir o quantitativo, on-line, hora a hora e diariamente, de ligações que foram oferecidas e que não puderem ser atendidas em função de perdas no tronco (ligações com sinal de ocupado), etc.
 - Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera.
 - Quantificar tempo de espera de cada chamada.
 - Fornecer tempo médio de chamadas em espera.
 - Quantificar desistências de chamadas.
 - Fornecer tempo médio de desistências de chamadas.
 - Fornecer quantidade de chamadas bloqueadas.
 - Possuir dispositivo para visualização de chamadas e respectivos tempos.
 - Totalizar quantidade de chamadas atendidas por posto de atendimento.
 - Fornecer tempo médio de duração das chamadas.
 - Disponibilizar mensagem quando todas as posições estiverem ocupadas.
 - Possuir interface de aviso em espera e permitir a inclusão de gravações de avisos especiais, indisponibilidade e manutenções programadas quando do momento de espera em fila do usuário;
 - Disponibilizar mensagens de divulgação de anúncios definidos pela CONTRATANTE, como alertas de mudanças em andamento.
 - Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários. Também deve permitir a recuperação desses diálogos por: atendente, por dia, por horário, pelo número do chamado ou pelo usuário solicitante.
 - Deverá permitir a qualquer momento aos Gestores/Auditores o monitoramento das conversações entre usuários e atendentes em tempo real, bem como manter gravações do áudio dos contatos pelo período mínimo de seis meses, que poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE, quando necessários.
 - Nos casos em que houver a perda de contato entre o usuário e o atendente, se for possível sua identificação, deverá permitir que o atendente retorne imediatamente o contato com o usuário.
 - Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de *log*, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros.
 - Será considerado tempo de “FILA DE ESPERA” o atendimento eletrônico, a mensagem inicial, o encaminhamento da chamada para um atendente e o início do atendimento.
 - O tempo de um usuário na “FILA DE ESPERA” será de até 30 (trinta) segundos.

9. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE DE SUPORTE TÉCNICO

- 9.1. A equipe de suporte técnico deve ser composta, pelo menos, pelos seguintes perfis profissionais:
- 9.1.1. **Técnico de suporte ao usuário de TI**, com a seguinte formação e conhecimento mínimo necessário:
- Ensino médio completo.
 - Curso técnico na área de informática completo ou cursando nível superior na área de Tecnologia da Informação.
 - Conhecimento nas atividades e ferramentas descritas no item [\[item 4\]](#).

- d) Certificado de conclusão de curso de gestão de serviços alinhado à biblioteca ITIL na modalidade Foundation ou superior com carga horária de pelo menos 20 horas.
 - e) Certificado de participação em curso de atuação como atendente da Central de Serviços, com carga horária de pelo menos 8 horas.
- 9.1.1.1. Os técnicos que atuarem em chamados que envolvam a intervenção em instalações elétricas a partir de 110Vca, devem ter, adicionalmente, os seguintes conhecimentos e formação previstos nos artigos 10.8.8 e 10.6.1.1 da NR 10 - SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇOS EM ELETRICIDADE:
- a) Conhecimentos de circuitos e instalações elétricas de baixa tensão;
 - b) Certificado de treinamento em NR10 dentro do prazo de validade (dentro dos últimos 24 meses);
- 9.1.1.2. Os profissionais devem possuir ao menos 5 (cinco) anos de experiência desempenhando as atividades de Técnico de Suporte ao Usuário de TI.
- 9.1.2. **Analista de suporte ao usuário de TI** presta o serviço de apoio à equipe de atendimento com especialização maior. Formação e conhecimento mínimo necessário:
- a) Curso técnico na área de informática completo ou cursando nível superior na área de Tecnologia da Informação.
 - b) Conhecimento de inglês técnico.
 - c) Conhecimento nas atividades e ferramentas descritas no item [\[item 4\]](#).
 - d) Ter experiência no uso da ferramenta gestão de serviços, como CA SDM.
 - e) Ter experiência no uso e configuração de ferramentas de distribuição de pacotes Microsoft Configuration Manager
 - f) Certificado de conclusão de curso de gestão de serviços alinhado à biblioteca ITIL na modalidade Foundation ou superior com carga horária de pelo menos 20 horas.
 - g) Certificado de participação em curso de atuação como atendente da Central de Serviços, com carga horária de pelo menos 8 horas.
- 9.1.2.1. Os profissionais devem possuir ao menos 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades de Analista de Suporte ao Usuário de TI.
- 9.1.3. **Supervisor de suporte ao usuário de TI** é responsável por organizar atividades operacionais, como a classificação de chamados, cadastro e gerenciamento de procedimentos de conhecimento utilizados para atendimento de chamados, estabelecer contato com prestadores freelance para atendimento em localidades mais distantes e acompanhar os atendimentos de equipamentos em garantia cujos atendimentos sejam feitos pelos fabricantes. Formação e conhecimento mínimo necessário:
- a) Curso técnico na área de informática completo ou cursando nível superior na área de Tecnologia da Informação.
 - b) Conhecimento de inglês técnico.
- 9.1.3.1. Os profissionais devem possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos de experiência desempenhando as atividades de Analista de Suporte ao Usuário de TI.
- 9.1.3.1.1. Desta experiência, pelo menos 3 (três) anos devem ser com as ferramentas e atividades do analista de suporte ao usuário de TI descritas no item [\[item 4\]](#).
- 9.1.3.1.2. Desta experiência, pelo menos 2 (dois) anos devem ser em função de liderança de equipes de suporte de atendimento.

10. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE DE MONITORAMENTO DO SNOC

- 10.1. A equipe de monitoramento deve ser composta, pelo menos, pelos seguintes perfis profissionais:
- 10.1.1. **Analista de monitoramento**, com a seguinte formação e conhecimento mínimo necessário:
- a) Curso técnico na área de informática completo ou cursando nível superior na área de Tecnologia da Informação.
 - b) Conhecimento de inglês técnico.
 - c) Conhecimento nas atividades e ferramentas descritas no [\[item 5\]](#).
 - d) Certificado de conclusão de curso de gestão de serviços alinhado à biblioteca ITIL na modalidade Foundation ou superior com carga horária de pelo menos 20 horas.
- 10.1.1.1. Os profissionais devem possuir experiência mínima de 3 (três) anos de experiência desempenhando as atividades de Analista de Monitoramento.

11. REQUISITOS DE COORDENAÇÃO DAS EQUIPES DE SUPORTE E MONITORAMENTO

- 11.1. Os serviços de suporte técnico e monitoramento serão coordenados por um profissional que exercerá o papel de coordenador de suporte e monitoramento.
- 11.2. O **Coordenador de suporte ao usuário de TI e monitoramento** possui a responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de monitoramento, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações das equipes. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte e monitoramento, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário e monitoramento do SNOC. Formação e conhecimento mínimo necessário:
- a) Documento comprobatório de conclusão de graduação na área de Tecnologia da Informação devidamente reconhecido pelo MEC.
 - b) Experiência de pelo menos 3 anos em funções relacionadas à liderança de equipes de TI.
 - c) Certificado de participação de cursos relacionados à gestão de serviços, com carga horária mínima de 20 horas, alinhados à biblioteca ITIL.
 - d) Experiência comprovada em pelo menos um contrato similar com a administração pública.
- 11.2.1. O coordenador atuará tanto na organização da escala de trabalho dos analistas de monitoramento, quanto na atuação conjunta em chamados que envolvam a cooperação entre as equipes de suporte técnico e monitoramento.
- 11.3. A CONTRATADA se obriga a manter a composição da equipe local, dentro dos parâmetros definidos em sua proposta. Qualquer modificação a ser efetuada pela CONTRATADA na composição das equipes locais deverá ser comunicada à SEF/MG com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.
- 11.4. Caso a CONTRATADA precise substituir um profissional alocado para atendimento ao contrato, deverá informar à SEF/MG, 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 nesta contratação e seus anexos, quanto ao perfil profissional básico e aos requisitos técnicos e profissionais para o profissional substituído.
- 11.4.1. Não será admitida a alegação da CONTRATADA de falta de recursos, tais como equipe, telefone, link eletrônico, pacote de software para instalação, 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.



Documento assinado eletronicamente por **Otmar Martins Pereira Junior**, Auditor Fiscal da Receita Estadual, em 23/12/2024, às 14:53, 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 **Jose Roberto Miranda**, Servidor Público, em 23/12/2024, às 14:55, 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, informando o código verificador **104198728** e o código CRC **04513ED9**.

Referência: Processo nº 1190.01.0004613/2024-16

SEI nº 104198728



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Fazenda

Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Anexo nº VII/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1.1. O serviço será avaliado pela mensuração do cumprimento dos níveis de serviço, critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela SEF/MG e a empresa licitante vencedora, com finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança, conforme as disposições constantes neste documento.

1.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela empresa licitante vencedora. Esses indicadores são expressos em unidades de medidas como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas e minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

1.3. Os indicadores referentes aos atendimentos diários deverão ser atualizados e disponibilizados de forma que a SEF/MG, a qualquer momento, possa consultá-los e, ao final do mês, os mesmos serão avaliados pela CONTRATANTE e CONTRATADA em reunião mensal de apuração dos níveis de serviço, em que a CONTRATADA apresentará os resultados aferidos.

1.4. A mensuração quantitativa do cumprimento dos níveis de serviço deverá ser realizada durante toda a vigência do contrato. Todavia, em caráter excepcional, em decorrência de período de adaptação, durante os 2 (dois) primeiros meses de prestação dos serviços, não serão aplicadas glosas por descumprimentos dos indicadores quantitativos descritos no item 2 – **TABELA DE INDICADORES QUANTITATIVOS**.

1.5. A qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será mensurada mediante apuração dos indicadores elencados na tabela dos itens 3 - **TABELA DE INFRAÇÕES POR INDICADORES DE QUALIDADE**. Esses indicadores podem ensejar glosas desde o primeiro mês de prestação de serviços.

1.6. O faturamento mensal da CONTRATADA dependerá do desempenho na prestação dos serviços em conformidade com o item 4 - **APURAÇÃO DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS**. Nesse sentido, apenas após a reunião de apresentação dos resultados apurados, em que eventuais valores de glosa ou sanções administrativas serão conhecidos por todas as partes, é que será possível a emissão da fatura mensal.

1.7. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA apresentar o relatório gerencial de serviços, no mês subsequente ao da prestação dos serviços. Deverão constar nesse relatório os resultados de níveis de serviço aferidos, justificativas para os indicadores cujas metas não foram cumpridas, e demais controles que sejam pactuados ao longo da execução contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

1.8. Durante a reunião mensal entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, poderão ser discutidas recomendações técnicas, administrativas e gerenciais que deverão ser implementadas pela equipe de prestação dos serviços.

2. TABELA DE INDICADORES QUANTITATIVOS

2.1. A tabela abaixo apresenta o controle quantitativo do desempenho dos serviços de

suporte técnico e do SNOC. A variável C na coluna "Pontos" abaixo corresponde à quantidade de meses consecutivos em que o referido indicador não atingiu a meta exigida.

Item	Nome do indicador	Descrição	Apuração	Fórmula de Cálculo	Meta exigida	Meta aferida	Pontos
Indicadores do serviço de suporte técnico							
N1	Índice de chamadas telefônicas abandonadas após 30 segundos	Percentual de chamadas telefônicas que foram abandonadas por durarem mais de 30 segundos sem atendimento.	URA	Total de chamadas telefônicas abandonadas após 30 (vinte) segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100%	≤5%	≤ 5%	0
						> 5%	C x (5 pontos para cada 1% acima de 5%)
N2	Tempo médio na fila de espera	Tempo médio que os usuários passam aguardando atendimento ao fazer contato telefônico.	URA	Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas / Total de chamadas telefônicas	≤ 30 segundos	≤ 30 segundos	0
						> 30 segundos	C x(1 ponto a cada segundo acima de 30 segundos)
N3	Índice de chamadas telefônicas atendidas até 20 segundos	Percentual de chamadas telefônicas que recebem atendimento em até 20 segundos.	URA	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100%	≥ 85%	≥ 85%	0
						< 85%	C x (1 ponto a cada 1% abaixo de 85%)
N4	Índice de disponibilidade da central telefônica	Percentual do tempo em que a URA funcionou dentro do horário de atendimento.	URA	Tempo total em que houve disponibilidade da central telefônica no mês / Tempo total de funcionamento da central telefônica no mês	≥ 98%	≥ 98%	0
						< 98%	C x (5 pontos a cada 1% abaixo de 98%)
N5	Índice da Pesquisa de satisfação (CASDM)	Percentual de pesquisas de satisfação respondidas cuja resposta foi Ótimo/Bom ou Satisfeito/Muito Satisfeito ou atendeu as expectativas / Superou	Ferramenta de gestão de serviços	Total de respostas da pesquisa de satisfação do CASDM considerando que o serviço superou Ótimo/Bom ou Satisfeito/Muito Satisfeito ou atendeu as expectativas/Superou as expectativas / Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100%	≥ 90%	≥ 90%	0
						< 90%	C x (1 ponto a cada 1% abaixo de 90%)
	Índice de					≥ 90%	0

N6	incidentes resolvidos dentro dos prazos acordados (Vide Anexo III - Catálogo de Serviços de TI (84286341))	Percentual de incidentes cujo tempo até resolução foi igual ou inferior ao tempo definido.	Ferramenta de gestão de serviços	Total de incidentes resolvidos dentro dos prazos acordados / Total de incidentes resolvidos x 100%	≥ 90%	< 90%	C x (2 pontos a cada 1% abaixo de 90%)
N7	Índice de requisições de serviço resolvidas dentro dos prazos acordados (Vide Anexo III - Catálogo de Serviços de TI (84286341))	Percentual de requisições de serviço cujo tempo até resolução foi igual ou inferior ao tempo definido.	Ferramenta de gestão de serviços	Total de solicitações resolvidas dentro dos prazos acordados / Total de incidentes resolvidos x 100%	≥ 85%	≥ 85%	0
						< 85%	C x (2 pontos a cada 1% abaixo de 85%)
N8	Índice de ineficácia da resolução	Percentual de chamados cuja solução inicial não foi satisfatória e levou à reabertura	Ferramenta de gestão de serviços	Total de reabertura de demandas / Total de demandas resolvidas x 100%	≤ 2%	≤ 2%	0
						> 2%	C X (5 pontos a cada 1% acima de 2%)
N9	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Percentual de profissionais que foram desligados nos últimos 3 meses.	Fiscal	Números de profissionais desligados sem justa causa na ilha nos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses	≤ 15%	≤ 15%	0
						> 15%	C X (3 pontos a cada 1% acima de 15%)
N10	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento.	Percentual de requisições de serviço cuja resolução está documentada em procedimento de conhecimento.	Ferramenta de gestão de serviços	Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas x 100%	≥ 75%	≥ 75%	0
						< 75%	C X (1 ponto a cada 1% abaixo de 75%)
Indicadores do serviço de monitoramento							
	Índice de alertas críticos ("critical") assinalados ou resolvidos em	Percentual de	Ferramenta	Número de alertas críticos assinalados pelo SNOC ou resolvidos até 10		≥ 90%	0

N11	até 10 minutos a partir do tempo alvo de monitoramento de urgência	alertas críticos que foram assinalados pela equipe SNOC ou resolvidos em até 10 minutos após o tempo alvo de espera	de gestão de serviços	minutos após o tempo definido no alarme / Total de alertas críticos	≥ 90%	< 90%	C X (5 pontos para cada 1% abaixo de 90%)
N12	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Percentual de profissionais que foram desligados nos últimos 3 meses sem justa causa.	Fiscal	Números de profissionais desligados sem justa causa na ilha nos últimos 3 meses / Total de profissionais na ilha nos últimos 3 meses	≤15%	≤ 15%	0
						> 15%	C X (5 pontos a cada 1% acima de 15%)
N13	Índice de resposta inicial no prazo a alertas críticos	Percentual de alertas críticos que receberam comentário em até 20 minutos após o tempo alvo	Ferramenta de gestão de serviços	Quantidade de alertas críticos que receberam comentário do SNOC em até 20 minutos após o tempo alvo / Quantidade de alertas críticos gerados no mês	≥ 90%	≥ 90%	0
						< 90%	C X (3 pontos para cada 1% abaixo de 90%)
N14	Índice de resposta aos reacionamentos de serviços críticos	Percentual de reacionamentos de serviços críticos que tiveram comentários de atualização do SNOC em até 20 minutos	Ferramenta de gestão de serviços	Quantidade de alertas de abertura prolongada de chamados de serviços críticos que tiveram comentários da equipe de monitoramento do SNOC até 20 minutos após o alerta de reacionamento / Quantidade de alertas de abertura prolongada de chamados de serviços críticos	≥ 80%	≥ 80%	0
						< 80%	C X (2 pontos para cada 1% abaixo de 85%)
N15	Índice de vinculação de POPs a chamados de sistemas críticos	Percentual de chamados de sistemas críticos que possuem um procedimento de conhecimento do SNOC vinculado	Ferramenta de gestão de serviços	Total de chamados de sistemas críticos vinculados a procedimento de conhecimento do SNOC / Total de chamados de sistemas críticos x 100%	90%	≥ 90%	0
						< 90%	C X (5 pontos a cada 1% abaixo de 90%)
		Percentual de	Ferramenta	Total de estações de trabalho com		≥ 95%	0

N16	Índice de instalação do antivírus	estações de trabalho com o antivírus instalado	de proteção de antivírus	antivírus instalado / número total de estações de trabalho no AD	95%	< 95%	C X (5 pontos a cada 1% abaixo de 95%)
N17	Índice de atualização do antivírus	Percentual de estações de trabalho com antivírus atualizado	Ferramenta de proteção de antivírus	Total de estações de trabalho com antivírus atualizado / número total de estações de trabalho no AD	98%	≥ 98%	0
						< 98%	C X (5 pontos a cada 1% abaixo de 98%)
N18	Índice de remoção de softwares não permitidos	Percentual de estação de trabalho que passaram por verificação e tiveram os softwares não permitidos renovados.	Ferramenta de gestão de serviços	Total de chamados de remoção de softwares não permitidos resolvidos / Total de chamados de remoção de softwares abertos (inclusive de meses anteriores)	98%	≥ 98%	0
						< 98%	C X (5 pontos a cada 1% abaixo de 98%)

2.2. A apuração dos indicadores será calculada sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço (Dias úteis, de segunda a sexta feira, das 08h às 18h). No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiverem suspensas ou não estiverem sob responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pela equipe técnica de TI da SEF/MG.

2.2.1. A CONTRATADA somente poderá suspender o tempo de atendimento das requisições com o registro do motivo na ferramenta de gestão de serviços. No relatório mensal, deverão constar detalhes que permitam a identificação dos chamados que tiveram o tempo de atendimento suspenso, a quantidade de tentativas de contato com os usuários e o tempo total de suspensão de todos os chamados que foram abertos no último mês.

2.2.2. Se o atendente verificar que o contato como usuário é imprescindível para o atendimento, e o mesmo encontra-se indisponível, o chamado deverá ser agendado para retomar o atendimento em até 8 horas úteis a partir da constatação da indisponibilidade. A partir desse agendamento, o atendimento do chamado deverá ser retomado normalmente. A critério da CONTRATANTE, esse tempo máximo de agendamento para retomada do atendimento poderá ser ajustado.

2.2.3. Nos casos em que o contato com o usuário é indispensável ao atendimento, e o atendente constatar que o mesmo se encontra em ausência prolongada - férias, licenças ou viagens - o chamado poderá ser fechado com a instrução ao solicitante para reabertura após normalização da disponibilidade do contato com a equipe da CONTRATADA.

2.2.4. O chamado fechado sem o atendimento aos requisitos estabelecidos será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das glosas e demais sanções previstas.

2.3. A definição do tempo máximo de atendimento de cada categoria será em função da complexidade do serviço a ser executado e da localização geográfica da unidade na qual será realizado o atendimento presencial. As unidades da SEF/MG serão organizadas em grupos de localidades detalhadas no Anexo IV - Unidades e distâncias (84286500), bem como os tempos de atendimento para cada grupo de localidades não poderão ultrapassar os limites dispostos na tabela a seguir:

Atendimento presencial	Tempo Máximo de Atendimento Incidentes	Tempo Máximo de Atendimento Requisições de Serviço
Grupo I: Região Metropolitana de Belo Horizonte - RMBH e num raio de até 50 Km (inclusive) da Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH) e do centro das cidades de: Ipatinga, Juiz de Fora, Governador Valadares, Uberlândia, Uberaba, Varginha, Divinópolis e Montes Claros no estado de Minas Gerais.	6 horas úteis	8 horas úteis
Grupo II: Num raio de 50Km até 150 Km (inclusive) da RMBH e do centro das cidades de: Ipatinga, Juiz de Fora, Governador Valadares, Uberlândia, Uberaba, Varginha, Divinópolis e Montes Claros no estado de Minas Gerais.	12 horas úteis	16 horas úteis
Grupo III: Num raio maior do que 150 Km, contados da RMBH e do centro das cidades de: Ipatinga, Juiz de Fora, Governador Valadares, Uberlândia, Uberaba, Varginha, Divinópolis e Montes Claros nos estados de Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo e Distrito Federal.	16 horas úteis	20 horas úteis

3. TABELA DE INFRAÇÕES POR INDICADORES DE QUALIDADE

3.1. A avaliação qualitativa dos níveis de serviços é obtido por meio da observância da tabela de indicadores qualitativos indicados na tabela abaixo. A variável C na coluna "Pontos" abaixo corresponde à quantidade de meses consecutivos em que o referido indicador não atingiu a meta exigida.

Item	Indicador Qualitativo	Referência	Pontos
Serviço de suporte técnico			
Q1	Finalizar chamado sem a anuência do solicitante ou sem que ele tenha sido solucionado, ou deixar de registrar evidências que permitam aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	C x 10
Q2	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, ou por indicador/meta de serviço manipulado.	Por ocorrência	C x 150
Q3	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela contratante, por serviço.	Por ocorrência	C x 50
Q4	Manter profissionais sem a remuneração mínima	Por dia, para cada profissional	C x 50
Q5	Deixar de substituir profissionais que se conduzam de modo inconveniente ou não atendam às necessidades.	Por profissional e por dia útil, após o prazo de carência de 10 (dez) dias úteis da solicitação da CONTRATANTE.	C x 50
Q6	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades.	Por ocorrência	C x 20
Q7	Deixar de zelar pelas estações de trabalho, equipamentos e instalações da SEF/MG utilizadas.	Por ocorrência	C x 30

Q8	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a política de segurança da SEF/MG.	Por ocorrência	C x 50
Q9	Deixar equipe de suporte técnico abaixo do quantitativo mínimo de profissionais	Por dia e para cada profissional	C X 50
Q10	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuário de TI.	Por ocorrência	C x 30
Serviço de monitoramento			
Q10	Deixar turno de monitoramento descoberto, sem profissional plantonista, após validação da escala entre CONTRATANTE e CONTRADADA.	Por ocorrência	C x 100
Q11	Deixar de ajustar a escala de alocação de profissionais para acomodar alterações solicitadas pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	C X 80
Q12	Deixar de seguir instruções de trabalho previstas em Procedimentos Operacionais Padrão estabelecidos pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	C x 50
Q13	Deixar de criar, revisar ou atualizar Procedimentos Operacionais Padrão quando solicitado pela CONTRATANTE, dentro do limite de até 10 POPs por mês	Por ocorrência	C X 80
Q14	Deixar de enviar a escala de alocação de profissionais do SNOC em turnos até cinco dias úteis antes do fim do mês anterior à prestação do serviço.	Por dia útil de atraso	C X 20
Q15	Deixar de executar a ativação do ambiente de contingência em até 5 minutos, quando orientado.	Por ocorrência	C X 100
Q16	Deixar de executar o procedimento de documentação da ativação da contingência em até 30 minutos, após ativação da contingência.	Por ocorrência	C X 50
Q17	Deixar de cumprir o prazo de atendimento dos chamados de manuseio de fitas feito no mês	Por ocorrência	C X 10
Q18	Deixar equipe de monitoramento do SNOC com menos profissionais que o quantitativo mínimo	Por dia e para cada profissional	C X 80
Q19	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço por quaisquer subterfúgios, ou por indicador/meta de serviço manipulado.	Por ocorrência	C x 150
Q20	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela contratante, por serviço.	Por ocorrência	C x 50
Q21	Manter profissionais sem a remuneração mínima	Por dia, para cada profissional	C x 50
Q22	Deixar de substituir profissionais que se conduzam de modo inconveniente ou não atendam às necessidades.	Por profissional e por dia útil, após o prazo de carência de 10 (dez) dias úteis da solicitação da CONTRATANTE.	C x 50

Q23	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades.	Por ocorrência	C x 20
Q24	Deixar de zelar pelas estações de trabalho, equipamentos e instalações da SEF/MG utilizadas.	Por ocorrência	C x 30
Q25	Deixar de cumprir e/ou implementar as rotinas em conformidade com a política de segurança da SEF/MG.	Por ocorrência	C x 50

4. APURAÇÃO DOS ACORDOS DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

4.1. Os relatórios de indicadores de níveis de serviços prestados pela CONTRATADA, exceto os serviços da URA (Unidade de Resposta Audível), serão extraídos das soluções corporativas de gestão de serviços e monitoramento, que deverão ser atualizadas tempestivamente pela CONTRATADA para aferição dos níveis de serviço.

4.2. Os relatórios de indicadores disponibilizados mensalmente pelas equipes da CONTRATANTE no “BOOK Operacional – Indicadores do Gerenciamento do Suporte Técnico e SNOOC”, dentre outros, no âmbito da Diretoria de Produtos Tecnológicos - DPT/STI, serão utilizados para conferir a produtividade da CONTRATADA.

4.3. Os relatórios de indicadores, bem como os relatórios da URA, ao final de cada ciclo, serão utilizados para aplicação de eventuais glosas a serem imputadas à CONTRATADA em casos de não atingimento das metas atribuídas.

4.4. A apuração dos indicadores de níveis de serviço será feita todos os meses, sendo necessária a apresentação de relatórios gerenciais mensais, incluindo os dados registrados que permitam calcular o prazo e a efetividade da solução.

4.5. No sentido de caracterizar a necessidade de alcançar os níveis de serviços definidos anteriormente, foram estabelecidas as pontuações a serem aplicadas para apuração dos níveis de serviço a serem alcançados pela CONTRATADA.

4.6. A fim de estimular a não reincidência da infração dos indicadores, a pontuação total do indicador é multiplicada pela quantidade de meses consecutivos em que tal indicador foi violado. Um indicador que seja violado pela primeira vez terá a pontuação indicada nas tabelas dos itens 2. TABELA DE INDICADORES QUANTITATIVOS e 3. TABELA DE INFRAÇÕES POR INDICADORES DE QUALIDADE. Uma nova infração consecutiva do mesmo indicador elevará o fator de multiplicação da pontuação para 2, e a pontuação calculada para o mês será dobrada. Caso ocorra 3 vezes consecutivas, será triplicada e assim por diante, com o fator de multiplicação dos pontos daquele indicador violado correspondente ao número de meses consecutivos de ocorrência. A contagem é reiniciada no mês seguinte ao da normalização da ocorrência.

4.7. Para todo indicador não cumprido, a CONTRATADA deverá apresentar justificativas.

4.8. Caso a apuração resulte em números com casas decimais que necessitem de arredondamento, este deve ser feito em conformidade com a Norma ABNT NBR 5891.

4.9. Para cada um dos dois serviços - suporte técnico e monitoramento, as penalidades serão apuradas mensalmente e são baseadas na pontuação da aferição dos níveis de serviço. Cada ponto obtido significa o não cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços exigidos. A pontuação será computada a partir do somatório de pontos dos indicadores quantitativos e qualitativos, a fim de se apurar o ajuste do nível de serviço, que corresponde à glosa a ser aplicada no valor de faturamento mensal do respectivo serviço. Deste modo, o total de pontos corresponde ao valor percentual da glosa a ser aplicada no valor do faturamento mensal do serviço correspondente. Este cálculo também pode ser compreendido a partir da seguinte fórmula de cálculo $A = [(N + Q)/10] \times 100\%$, onde:

Ajuste do nível de serviço (A): é o percentual de glosa que será abatido do valor mensal do respectivo item do contrato (suporte técnico ou monitoramento).

Somatório dos pontos de indicadores quantitativos (N): É o total da soma dos indicadores do item 2. TABELA DE INDICADORES QUANTITATIVOS, observada para cada indicador individual, a aplicação do multiplicador de reincidência prevista no item [\[4.6\]](#).

Somatório dos pontos das infrações de qualidade (Q): É o total da soma dos dos controles de qualidade do item 3. TABELA DE INFRAÇÕES POR INDICADORES DE QUALIDADE, observada para cada indicador individual, a aplicação do multiplicador de reincidência prevista no item 4.6.

4.10. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando os parâmetros de serviço mínimos definidos, com aplicação de glosa até o limite de **30% (trinta por cento)** do valor fixo mensal do respectivo serviço no mês, de modo a relacionar a inexecução parcial da prestação do serviço com o dano ao erário e também em observação à recomendação do item 12.2.5 do Anexo I da Portaria SGD/MGI 1.070/2023 (101388456).



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 11:15, 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, informando o código verificador **105052254** e o código CRC **28F2C914**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Fazenda

Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Anexo nº VIII/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

ORDEM DE SERVIÇO

INTRODUÇÃO	
<p>Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.</p> <p>O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.</p> <p>Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.</p>	

1 – IDENTIFICAÇÃO			
Nº da OS	xxxx/aaaa	Data de emissão	<dd/mm/aaaa>
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO nº	xx/aaaa		
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>		
Contratada	<Nome da contratada>	CNPJ	99.999.999/9999-99
Preposto	<Nome do preposto>		
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>
Objetivo da OS			
ÁREA REQUISITANTE			
Unidade	< Sigla – Nome da unidade>		
Solicitante	<Nome do solicitante>	E-mail	xxxxxxxxxxxxxx

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS						
Item	Descrição do bem ou serviço	Perfil profissional	Quantidade mínima de profissionais do perfil	Valor unitário (R\$)	Valor Total (R\$)	Métrica

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM REALIZADOS						
1	VAL/MÊS
...	VAL/MÊS

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES
<p><Incluir instruções complementares à execução da OS ></p> <p><Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega></p> <p><Exemplo.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos></p>

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
Data de Início:	<dd/mm/aaaa>	Data do Fim:	<dd/mm/aaaa>
CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
...		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>

5 – PRODUTOS/RESULTADOS A SEREM ENTREGUES	
Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados

6 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a <execução dos > correspondentes à presente <OS >, no período e nos quantitativos acima identificados.

<Nome >
<Responsável pela demanda/ Fiscal Requisitante>
Matr.: <Nº da matrícula>

<Nome >
Gestor do Contrato
Matr.: <Nº da matrícula>

<Local>, xx de xxxxxxxx de xxxx



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 11:16, 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, informando o código verificador **105052491** e o código CRC **A697910D**.

Referência: Processo nº 1190.01.0004613/2024-16

SEI nº 105052491



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Fazenda

Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Anexo nº IX/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
Identificação da Licitação					
Nº do Processo					
Nº da Licitação					
Nome da Empresa					
CNPJ					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do Item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário	Fator K	Custo total por perfil	Qtde. profissionais por perfil	Custo Mensal por Perfil
	(S)	(K)	(CT= S x K)	(Q)	(CM = CT x Q)
<i>Subtotal componentes de custo de Pessoal</i>					
Demais Componentes de Custo					
Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa				Valor Mensal
Custos com software					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Custos para atendimentos presenciais em cidades do interior de MG					
Outros custos (especificar)					
<i>Subtotal Demais componentes de custo</i>					
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do fator K)					
Descrição					Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)					

Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de preço</i>	
<i>Total Mensal:</i>	
<i>Valor Total do [item/grupo]:</i>	
<i>[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]</i>	



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 11:17, 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, informando o código verificador **105052660** e o código CRC **F03AB706**.

Referência: Processo nº 1190.01.0004613/2024-16

SEI nº 105052660



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Fazenda

Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Anexo nº X/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL

Nº PROCESSO

LICITAÇÃO Nº

CNPJ

NOME DA
EMPRESA

LOTE

ITEM

PERFIL
PROFISSIONAL

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)

B Município/UF

C Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio
Coletivo

D Número de Meses de Execução do Contrato

E Numero de registro da convenção coletiva de trabalho

F Regime Tributário da Empresa:

Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional
alocado

1 Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)

2 Remuneração do profissional

3 Categoria Profissional (vinculada à execução contratual) CBO:

4 Data Base da Categoria (dia/mês/ano)

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1 Composição da Remuneração Valor
(R\$)

A Salário Base R\$

B	Adicional de Periculosidade	%	R\$
C	Adicional de Insalubridade	%	R\$
D	Adicional Noturno		R\$
E	Hora Noturna Adicional		R\$
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado		R\$
G	Outros (especificar)		R\$
TOTAL DO MÓDULO 1			R\$

MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENS AIS E DIÁRIOS

2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			Valor (R\$)
A	13º Salário	%		R\$
B	Férias e Adicional de Férias	%		R\$
Subtotal				R\$
Incidência do Submódulo 2.2			%	R\$
Total				R\$

2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições			Valor (R\$)	
A	INSS	%		R\$	
B	Salário Educação	%		R\$	
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	%	R\$
D	SESI ou SESC		%	R\$	
E	SENAI ou SENAC		%	R\$	
F	SEBRAE		%	R\$	
G	INCRA		%	R\$	
H	FGTS		%	R\$	
I	Outras Contribuições (especificar)		%	R\$	
Total				%	R\$

2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários				Valor (R\$)	
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$
R\$						
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$	
R\$						
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica				R\$	

D	Auxílio Creche	R\$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	R\$
F	Auxílio cesta básica	R\$
I	Outros (especificar)	R\$
Total		R\$

MÓDULO 2: RESUMO

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	R\$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$
2.3	Benefícios Mensais e Diários	R\$
TOTAL DO MÓDULO 2		R\$

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO

3.1	Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	%	R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	%	R\$
C	Aviso Prévio Trabalhado	%	R\$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	%	R\$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado	%	R\$
TOTAL DO MÓDULO 3		%	R\$

MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE

4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais			Valor (R\$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias			R\$
B	Ausências Legais	%		R\$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:	%	R\$
		Incidência:		
F	Outros (especificar)		%	R\$
Total				R\$

4.2	Submódulo 4.2 - Intra jornada		Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	%	R\$
Total			R\$

MÓDULO 4: RESUMO

4.1	Substituto nas Ausências Legais		R\$
4.2	Substituto na Intra jornada		R\$
Subtotal do Módulo 4			R\$
Incidência do submódulo 2.2		%	R\$
TOTAL DO MÓDULO 4			R\$

MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS

5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)		Valor (R\$)
A	Uniformes (valor em parte não renovável)		R\$
B	Materiais		R\$
C	Microcomputador utilizado por profissional		R\$
D	Outros (especificar)		R\$
TOTAL DO MÓDULO 5			R\$

MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	R\$	%	R\$
B	Lucro	R\$	%	R\$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R\$
C.1	Tributos federais (COFINS)		%	R\$
C.2	Tributos Federais (PIS)		%	R\$
C.3	INSS (Desoneração)		%	R\$
D	Tributos Estaduais (especificar)		%	R\$
E.1	Tributos Municipais (ISS)		%	R\$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)		%	R\$
F	Total dos Tributos		%	R\$

MÓDULO 6: RESUMO

6.A	Custos Indiretos		R\$
6.B	Lucro		R\$
6.F	Tributos		R\$
TOTAL DO MÓDULO 6			R\$

QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado) Valor (R\$)

A MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO R\$

B MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS R\$

C MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO R\$

D MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE R\$

E MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS R\$

Subtotal (A + B + C + D + E) R\$

F MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO R\$

VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL R\$

QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS

CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL R\$

FATOR-K

TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL R\$

TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 11:17, 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, informando o código verificador **105052627** e o código CRC **8E66E6EA**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Fazenda

Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Anexo nº XI/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

1. QUANTITATIVOS POR SUPERINTENDÊNCIA

A tabela abaixo fornece detalhes acerca da quantidade de chamados registrados nas localidades da SEF, por superintendência regional. Foram abertos 10.668 chamados no período de 12 meses, entre 01/04/2023 e 31/03/2024.

Superintendência Regional	Localidade	Chamados
Órgãos centrais	SUFIS - Superintendência de Fiscalização	262
Órgãos centrais	STI/DPT-INFRA/Coordenação Administrativa	186
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Arquitetura Corporativa e Plataformas Digitais	146
Órgãos centrais	SAIF/DICADE - Diretoria de Cadastros, Atendimento e Documentos Eletrônicos	142
Órgãos centrais	SUFIS/NAP - Nucleo de Analise e Pesquisa (Auditoria) (Anexo)	127
Órgãos centrais	SUFIS/NCONEXT-RJ	114
Órgãos centrais	STI/DPT-INFRA/Suporte e Monitoramento	113
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Crédito Tributário	112
Órgãos centrais	STE/SCCG/ATRI - Assessoria Técnica e de Relações Institucionais	103
Órgãos centrais	CCMG - Conselho de Contribuintes do Estado de Minas Gerais	99
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Arrecadação	97
Órgãos centrais	SCGOV/Gabinete do Superintendente	92
Órgãos centrais	SUFIS/DGF - Diretoria de Gestão Fiscal	86
Órgãos centrais	SUFIS/NAFE - Núcleo de Ações Fiscais Estratégicas	84
Órgãos centrais	SPGF/DAPE - Diretoria de Administração de Pessoal	81
Órgãos centrais	STE/SCAF/DCCOF - Diretoria Central de Controle e Operações Financeiras	65
Órgãos centrais	SUCRED/DICOB - Diretoria de Cobrança de Crédito	65
Órgãos centrais	SEF/Gabinete do Secretário	64
Órgãos centrais	SPGF/DADH - Diretoria de Aprendizagem e Desenvolvimento Humano	57
Órgãos centrais	SUFIS/DIPLAF - Diretoria de Planejamento e Avaliação Fiscal	56
Órgãos centrais	STI/DIA/Soluções Tecnológicas Analíticas	53
Órgãos centrais	SPGF/Gabinete do Superintendente	52
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Serviços ao Contribuinte	49
Órgãos centrais	Corregedoria	48
Órgãos centrais	STI/DPT-INFRA/Infraestrutura de Data Center	47
Órgãos centrais	SAIF/Gabinete do Superintendente	47
Órgãos centrais	ACS - Assessoria de Comunicacao Social	47
Órgãos centrais	SUFIS/Gabinete do Superintendente	44
Órgãos centrais	SUTRI - Superintendência de Tributação	44
Órgãos centrais	SUCRED/Gabinete do Superintendente	44
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Núcleo de Fazenda Digital	42
Órgãos centrais	SUFIS/NCONEXT-SP	42
Órgãos centrais	STE/Gabinete do Subsecretário	42
Órgãos centrais	Cidade Administrativa do Estado de Minas Gerais - CAMG	41
Órgãos centrais	STE/SCCG/Gabinete do Superintendente	40
Órgãos centrais	Controladoria Setorial	40
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Tesouro e Áreas Transversais	40
Órgãos centrais	SUTRI/Gabinete do Superintendente	37
Órgãos centrais	SPGF - Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças	36
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Sistemas Fiscais	36
Órgãos centrais	AJUR - Assessoria Juridica	36
Órgãos centrais	SPGF/DBENS - Diretoria de Bens e Serviços Fazendários	35
Órgãos centrais	SAIF - Superintendencia de Arrecadacao e Informacoes Fiscais	33
Órgãos centrais	SUTRI/DOLT - Diretoria de Orientacao e Legislacao Tributaria	32
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Projetos Nacionais	31
Órgãos centrais	SPGF/DPOF - Diretoria de Planejamento, Orçamento e Finanças	31
Órgãos centrais	SAIF/DIEF - Diretoria de Informações Econômico-Fiscais	30
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Demonstrativos Fiscais	28
Órgãos centrais	STI/DPT - Diretoria de Produtos Tecnológicos	26
Órgãos centrais	SUCRED/DICONF - Diretoria do Contencioso Fiscal	25
Órgãos centrais	STI/DPT-INFRA/Infraestrutura e Serviços Computacionais	25
Órgãos centrais	STE/SCAF/Gabinete do Superintendente	24
Órgãos centrais	STI/DGT/Segurança da Informação	24

Superintendência Regional	Localidade	Chamados
Órgãos centrais	SUCRED - Superintendência do Crédito e Cobrança	24
Órgãos centrais	STI/DGT/Planejamento Estratégico e Gestão	21
Órgãos centrais	STI/DPT-FD/Administração e Banco de Dados	21
Órgãos centrais	STI/DPT-INFRA/Forense Computacional	17
Órgãos centrais	STI/Núcleo Uberlândia	17
Órgãos centrais	SRE/Gabinete do Subsecretário	16
Órgãos centrais	SUCON - Superintendência Central de Controle do Pagamento de Pessoal	14
Órgãos centrais	STI/DPT-INFRA/Núcleo de Infraestrutura	14
Órgãos centrais	SUTRI/DAI - Diretoria de Análise de Investimentos	13
Órgãos centrais	SCGOV/DCGD - Diretoria Central de Gestão da Dívida Pública	12
Órgãos centrais	STI/Núcleo SAIF/DIEF	12
Órgãos centrais	STE/SCCG/DCICF - Diretoria Central de Informações Contábeis e Fiscais	12
Órgãos centrais	SUFIS/NCONEXT-DF	11
Órgãos centrais	STI/DGT/Contratações e da Execução da Despesa de TI/Coordenação Técnica de Execução Financeira	11
Órgãos centrais	STE/SCAF/DCPAF - Diretoria Central de Planejamento e Análise Financeira	10
Órgãos centrais	STI - Superintendência de Tecnologia da Informação (CAMG)	10
Órgãos centrais	STI/DGT/Contratações e da Execução da Despesa de TI/Coordenação Técnica de Execução Orçamentária	9
Órgãos centrais	SUTRI/DGT - Diretoria de Gestao Tributaria (CAMG)	9
Órgãos centrais	STI/DGT/Contratações e da Execução da Despesa de TI	9
Órgãos centrais	SAIF/DCAC - Diretoria de Cadastros, Arrecadacao e Cobranca	8
Órgãos centrais	STE/SCAF/DOF/DRB - Div. Central de Relações Bancárias e Instituições Financeiras	8
Órgãos centrais	STE/SCCG/DCGS - Diretoria Central de Governança do Sistema	7
Órgãos centrais	Assessoria Estratégica	7
Órgãos centrais	AS - Auditoria Setorial	6
Órgãos centrais	SPGF/DBENS - Almoxarifado Principal	5
Órgãos centrais	SAIF/DINF - Diretoria de Informacoes Fiscais	5
Órgãos centrais	SPGF/DAC - Diretoria de Aquisições e Contratos	5
Órgãos centrais	STI/DIA - Diretoria de Inteligência Analítica	5
Órgãos centrais	SUFIS/DIPLAF - Diretoria de Planejamento e Avaliação Fiscal (Anexo)	5
Órgãos centrais	STE/SCAF/DOF/DICAF - Div. Central de Execução e Acompanhamento Financeiro	4
Órgãos centrais	SCGP/DCD - Diretoria Central de Gestão da Dívida Pública	4
Órgãos centrais	STI/DGT/Planejamento Estratégico e Gestão/Coordenação de Qualidade de Processos de TI	4
Órgãos centrais	STI/DGT/Contratações e da Execução da Despesa de TI/Coordenação Técnica de Contratos	4
Órgãos centrais	SCOC/DGA - Diretoria Central de Gestao de Ativos	4
Órgãos centrais	SCGOV/DCGE - Diretoria Central de Governança das Estatais	4
Órgãos centrais	STI/Coordenação Administrativa e de Pessoal (CAMG)	4
Órgãos centrais	STI/DGT/Contratações e da Execução da Despesa de TI/Coordenação Técnica de Compras	4
Órgãos centrais	SCOC/DGDP - Diretoria Central de Gestao da Divida Publica	4
Órgãos centrais	STI/DIA/Coordenação Projeto Monetização	4
Órgãos centrais	ARF - Assessoria de Recuperação Fiscal	4
Órgãos centrais	SCGOV/DCGA - Diretoria Central de Gestão de Ativos	3
Órgãos centrais	STI/DGT - Diretoria de Governança Tecnológica	3
Órgãos centrais	STE/SCAF/DOF/DCEG - Div. Central de Coord. e Controle de Encargos Gerais do Estado	3
Órgãos centrais	SUTRI/DGT - Diretoria de Gestao Tributaria (Anexo)	2
Órgãos centrais	SRE - Subsecretaria da Receita Estadual	2
Órgãos centrais	STI/Núcleo SUFIS/DIPLAF	2
Órgãos centrais	STE/SCCG/DCCG - Diretoria Central de Contabilidade Governamental	2
Órgãos centrais	SAIF/DGAP - Diretoria de Gestao do Atendimento ao Publico	1
Órgãos centrais	SDE - Subsecretaria de Gestão da Despesa de Pessoal	1
Órgãos centrais	STI/DIST-INFRA/Divisão Arquitetura de Aplicações	1
Órgãos centrais	SPGF/DPO - Diretoria de Planejamento e Orçamento	1
Órgãos centrais	SCGP/DCGP - Diretoria Central de Gestão de Riscos Fiscais e Prospecção de Passivos	1
SRF I - Divinópolis	DF/2º NIVEL/DIVINOPOLIS	74
SRF I - Divinópolis	AF/2º NIVEL/PARA DE MINAS	61
SRF I - Divinópolis	AF/2º NIVEL/FORMIGA	57
SRF I - Divinópolis	AF/2º NIVEL/DIVINOPOLIS	39
SRF I - Divinópolis	AF/2º NIVEL/NOVA SERRANA	34
SRF I - Divinópolis	SRF I - Divinópolis/Gabinete do Superintendente	31
SRF I - Divinópolis	AF/2º NIVEL/ITAUNA	25
SRF I - Divinópolis	AF/3º NIVEL/ARCOS	21
SRF I - Divinópolis	AF/3º NIVEL/ABAETÉ	16
SRF I - Divinópolis	SRF I - Divinópolis	13
SRF I - Divinópolis	AF/3º NIVEL/BOM DESPACHO	12
SRF I - Divinópolis	AF/3º NIVEL/OLIVEIRA	9
SRF I - Divinópolis	AF/3º NIVEL/PITANGUI	7
SRF I - Divinópolis	AF/3º NIVEL/LAGOA DA PRATA	5
SRF I - Divinópolis	AF/3º NIVEL/SANTO ANTÔNIO DO MONTE	2

Superintendência Regional	Localidade	Chamados
SRF I - Governador Valadares	DF/2º NIVEL/GOVERNADOR VALADARES	68
SRF I - Governador Valadares	AF/2º NIVEL/TEOFILO OTONI	62
SRF I - Governador Valadares	DF/2º NIVEL/TEOFILO OTONI	53
SRF I - Governador Valadares	AF/2º NIVEL/NANUQUE	40
SRF I - Governador Valadares	AF/2º NIVEL/GOVERNADOR VALADARES	38
SRF I - Governador Valadares	AF/2º NIVEL/PEDRA AZUL	31
SRF I - Governador Valadares	AF/2º NIVEL/AIMORES	28
SRF I - Governador Valadares	AF/2º NIVEL/ALMENARA	19
SRF I - Governador Valadares	AF/3º NIVEL/ÁGUAS FORMOSAS	14
SRF I - Governador Valadares	SRF I - Governador Valadares/Gabinete do Superintendente	11
SRF I - Governador Valadares	AF/3º NIVEL/ARAÇUAÍ	10
SRF I - Governador Valadares	AF/3º NIVEL/ITAMBACURI	8
SRF I - Governador Valadares	SRF I - Governador Valadares	6
SRF I - Governador Valadares	AF/3º NIVEL/MANTENA	2
SRF I - Governador Valadares	PF/1º NIVEL/Cesar Diamante - Divisa Alegre	1
SRF I - Ipatinga	AF/2º NIVEL/IPATINGA	195
SRF I - Ipatinga	DF/2º NIVEL/IPATINGA	95
SRF I - Ipatinga	AF/2º NIVEL/JOAO MONLEVADE	76
SRF I - Ipatinga	AF/2º NIVEL/MANHUACU	51
SRF I - Ipatinga	AF/2º NIVEL/CARATINGA	50
SRF I - Ipatinga	AF/2º NIVEL/GUANHÃES	36
SRF I - Ipatinga	DF/2º NIVEL/MANHUACU	35
SRF I - Ipatinga	AF/2º NIVEL/ITABIRA	35
SRF I - Ipatinga	AF/2º NIVEL/PONTE NOVA	34
SRF I - Ipatinga	SRF I - Ipatinga	23
SRF I - Ipatinga	AF/3º NIVEL/TIMÓTEO	22
SRF I - Ipatinga	AF/3º NIVEL/BARÃO DE COCAIS	19
SRF I - Ipatinga	AF/3º NIVEL/RIO CASCA	18
SRF I - Ipatinga	AF/3º NIVEL/MANHUMIRIM	11
SRF I - Ipatinga	SRF I - Ipatinga/Gabinete do Superintendente	5
SRF I - Ipatinga	PF/2º NIVEL/MARTINS SOARES	1
SRF I - Ipatinga	AF/3º NIVEL/INHAPIM	1
SRF I - Juiz de Fora	DF/1º NIVEL/JUIZ DE FORA-2	122
SRF I - Juiz de Fora	DF/1º NIVEL/JUIZ DE FORA-1	86
SRF I - Juiz de Fora	AF/1º NIVEL/JUIZ DE FORA	77
SRF I - Juiz de Fora	DF/2º NIVEL/UBA	45
SRF I - Juiz de Fora	AF/2º NIVEL/SAO JOAO DEL REI	42
SRF I - Juiz de Fora	AF/2º NIVEL/MURIAE	40
SRF I - Juiz de Fora	DF/2º NIVEL/MURIAE	33
SRF I - Juiz de Fora	AF/2º NIVEL/LEOPOLDINA	28
SRF I - Juiz de Fora	AF/2º NIVEL/CARANGOLA	28
SRF I - Juiz de Fora	SRF I - Juiz de Fora/Gabinete do Superintendente	26
SRF I - Juiz de Fora	DF/2º NIVEL/BARBACENA	25
SRF I - Juiz de Fora	AF/2º NIVEL/UBA	25
SRF I - Juiz de Fora	AF/2º NIVEL/BARBACENA	23
SRF I - Juiz de Fora	AF/2º NIVEL/CATAGUASES	19
SRF I - Juiz de Fora	AF/3º NIVEL/SÃO JOÃO NEPOMUCENO	13
SRF I - Juiz de Fora	AF/2º NIVEL/ALEM PARAIBA	12
SRF I - Juiz de Fora	AF/2º NIVEL/VIÇOSA	11
SRF I - Juiz de Fora	AF/3º NIVEL/ANDRELÂNDIA	9
SRF I - Juiz de Fora	PF/2º NIVEL/IPIRANGA - MURIAE	6
SRF I - Juiz de Fora	AF/3º NIVEL/BICAS	4
SRF I - Juiz de Fora	PF/1º NIVEL/Alem Paraiba	1
SRF I - Montes Claros	AF/2º NIVEL/MONTES CLAROS	62
SRF I - Montes Claros	DF/2º NIVEL/MONTES CLAROS	58
SRF I - Montes Claros	SRF I - Montes Claros/Gabinete do Superintendente	38
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/DIAMANTINA	36
SRF I - Montes Claros	AF/2º NIVEL/JANAUBA	24
SRF I - Montes Claros	AF/2º NIVEL/PIRAPORA	17
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/JANUÁRIA	14
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/SALINAS	14
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/SÃO FRANCISCO	10
SRF I - Montes Claros	SIAT - Conceicao do Mato Dentro	3
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/TAIOBEIRAS	2
SRF I - Montes Claros	SRF I - Montes Claros	2
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/BOCAIUVA	2

Superintendência Regional	Localidade	Chamados
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/BRASÍLIA DE MINAS	2
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/VÁRZEA DA PALMA	1
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/MANGA	1
SRF I - Montes Claros	AF/3º NIVEL/FRANCISCO SÁ	1
SRF I - Uberaba	DF/1º NIVEL/UBERABA	225
SRF I - Uberaba	AF/1º NIVEL/UBERABA	90
SRF I - Uberaba	AF/2º NIVEL/ARAXA	47
SRF I - Uberaba	AF/2º NIVEL/FRUTAL	29
SRF I - Uberaba	AF/2º NIVEL/ITURAMA	29
SRF I - Uberaba	SRF I - Uberaba/Gabinete do Superintendente	23
SRF I - Uberaba	SRF I - Uberaba	18
SRF I - Uberaba	AF/3º NIVEL/SACRAMENTO	12
SRF I - Uberaba	AF/3º NIVEL/CONCEIÇÃO DAS ALAGOAS	9
SRF I - Uberaba	PF/1º NIVEL/Orlando Pereira da Silva - Delta	8
SRF I - Uberaba	AF/3º NIVEL/IBIÁ	5
SRF I - Uberaba	DFT/2º NIVEL/UBERABA	2
SRF I - Uberlândia	DF/1º NIVEL/UBERLÂNDIA	158
SRF I - Uberlândia	AF/1º NIVEL/UBERLÂNDIA	109
SRF I - Uberlândia	AF/2º NIVEL/PARACATU	84
SRF I - Uberlândia	SRF I - Uberlândia/Gabinete do Superintendente	75
SRF I - Uberlândia	AF/2º NIVEL/PATOS DE MINAS	56
SRF I - Uberlândia	AF/2º NIVEL/ITUIUTABA	51
SRF I - Uberlândia	AF/3º NIVEL/CAPINÓPOLIS	29
SRF I - Uberlândia	AF/2º NIVEL/PATROCINIO	26
SRF I - Uberlândia	AF/2º NIVEL/ARAGUARI	25
SRF I - Uberlândia	AF/2º NIVEL/MONTE CARMELO	21
SRF I - Uberlândia	AF/2º NIVEL/UNAÍ	14
SRF I - Uberlândia	AF/3º NIVEL/JOÃO PINHEIRO	12
SRF I - Uberlândia	AF/3º NIVEL/CARMO DO PARANAÍBA	12
SRF I - Uberlândia	AF/3º NIVEL/CAMPINA VERDE	11
SRF I - Uberlândia	DF/2º NIVEL/PATOS DE MINAS	11
SRF I - Uberlândia	AF/3º NIVEL/SANTA VITÓRIA	10
SRF I - Uberlândia	DFT/1º NIVEL/Uberlândia	6
SRF I - Uberlândia	AF/3º NIVEL/SÃO GOTARDO	4
SRF I - Uberlândia	SRF I - Uberlândia	4
SRF I - Uberlândia	AF/3º NIVEL/COROMANDEL	3
SRF II - Belo Horizonte	DF/1º NIVEL/BH-1	211
SRF II - Belo Horizonte	DF/1º NIVEL/BH-3	192
SRF II - Belo Horizonte	DF/1º NIVEL/BH-5	184
SRF II - Belo Horizonte	DF/1º NIVEL/BH-2	156
SRF II - Belo Horizonte	AF/1º NIVEL/BH-1	140
SRF II - Belo Horizonte	DF/1º NIVEL/BH-4	123
SRF II - Belo Horizonte	AF/1º NIVEL/BH-2	119
SRF II - Belo Horizonte	AF/2º NIVEL/CONS. LAFAIETE	59
SRF II - Belo Horizonte	SRF II - Belo Horizonte/Gabinete do Superintendente	50
SRF II - Belo Horizonte	AF/2º NIVEL/OURO PRETO	42
SRF II - Belo Horizonte	AF/1º NIVEL/BH-3 (Cruzeiro)	41
SRF II - Belo Horizonte	SRF II - Belo Horizonte	36
SRF II - Belo Horizonte	AF/2º NIVEL/PEDRO LEOPOLDO	36
SRF II - Belo Horizonte	DFT/1º NIVEL/Belo Horizonte - SRF/Belo Horizonte	28
SRF II - Belo Horizonte	AF/3º NIVEL/SABARÁ	27
SRF II - Belo Horizonte	AF/1º NIVEL/BH-3 (Lourdes)	26
SRF II - Belo Horizonte	AF/2º NIVEL/SANTA LUZIA	15
SRF II - Belo Horizonte	AF/3º NIVEL/NOVA LIMA	9
SRF II - Belo Horizonte	AF/1º NIVEL/BH-3 (São Francisco)	8
SRF II - Belo Horizonte	NAF/AGE (Anexo)	8
SRF II - Belo Horizonte	AF/3º NIVEL/MATOZINHOS	8
SRF II - Belo Horizonte	AF/1º NIVEL/BH-1 (Nucleo de Atendimento)	8
SRF II - Belo Horizonte	AF/3º NIVEL/VESPASIANO	7
SRF II - Belo Horizonte	AF/3º NIVEL/LAGOA SANTA	7
SRF II - Belo Horizonte	AF/3º NIVEL/CONGONHAS	1
SRF II - Belo Horizonte	NAF/AGE-Advocacia Geral do Estado	1
SRF II - Belo Horizonte	AF/1º NIVEL/BH-3 - SRF/Belo Horizonte	1
SRF II - Belo Horizonte	AF/1º NIVEL/BH-1 (Forum)	1
SRF II - Contagem	DF/1º NIVEL/CONTAGEM-1	224
SRF II - Contagem	DF/1º NIVEL/CONTAGEM-2	146
SRF II - Contagem	AF/1º NIVEL/BETIM	97

Superintendência Regional	Localidade	Chamados
SRF II - Contagem	AF/1º NIVEL/CONTAGEM	83
SRF II - Contagem	AF/2º NIVEL/CONTAGEM	59
SRF II - Contagem	AF/2º NIVEL/SETE LAGOAS	55
SRF II - Contagem	AF/2º NIVEL/CURVELO	53
SRF II - Contagem	SRF II - Contagem/Gabinete do Superintendente	51
SRF II - Contagem	SRF II - Contagem	31
SRF II - Contagem	DF/2º NIVEL/SETE LAGOAS	31
SRF II - Contagem	AF/3º NIVEL/IBIRITÉ	9
SRF II - Contagem	DF/1º NIVEL/BETIM	4
SRF II - Contagem	PF/3º NIVEL/CEASA - (MOVEI) - CONTAGEM	3
SRF II - Varginha	DF/2º NIVEL/POÇOS DE CALDAS	73
SRF II - Varginha	DF/2º NIVEL/VARGINHA	70
SRF II - Varginha	DF/2º NIVEL/EXTREMA	63
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/LAVRAS	51
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/VARGINHA	50
SRF II - Varginha	DF/2º NIVEL/POUSO ALEGRE	45
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/POUSO ALEGRE	45
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/GUAXUPE	42
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/ITAJUBÁ	40
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/EXTREMA	38
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO	32
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/TRÊS CORAÇÕES	29
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/PASSOS	27
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/POÇOS DE CALDAS	22
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/OURO FINO	22
SRF II - Varginha	DF/2º NIVEL/PASSOS	21
SRF II - Varginha	AF/3º NIVEL/CAMANDUCAIA	20
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/SAO LOURENÇO	19
SRF II - Varginha	AF/2º NIVEL/ALFENAS	18
SRF II - Varginha	PF/1º NIVEL/Extrema	13
SRF II - Varginha	AF/3º NIVEL/PIUMHÍ	11
SRF II - Varginha	AF/3º NIVEL/TRÊS PONTAS	8
SRF II - Varginha	SRF II - Varginha/Gabinete do Superintendente	8
SRF II - Varginha	AF/3º NIVEL/CAMPO BELO	7
SRF II - Varginha	AF/3º NIVEL/SÃO GONÇALO DO SAPUCAÍ	7
SRF II - Varginha	SIAT/3º NIVEL/CAMBUÍ	6
SRF II - Varginha	SRF II - Varginha	5
SRF II - Varginha	AF/3º NIVEL/CÁSSIA	4
SRF II - Varginha	SIAT Bom Sucesso	2
SRF II - Varginha	AF/3º NIVEL/BOA ESPERANÇA	2
SRF II - Varginha	AF/3º NIVEL/ANDRADAS	1
SRF II - Varginha	DFT/2º NIVEL/POÇOS DE CALDAS	1
SRF II - Varginha	DFT/2º NIVEL/POUSO ALEGRE	1

2. QUANTITATIVOS DE ATENDIMENTOS PRESENCIAIS NO INTERIOR

A tabela abaixo mostra a quantidade de atendimentos presenciais, por cidade e ano, realizados entre 01/01/2023 e 10/04/2024. O total foi de 106 atendimentos presenciais neste período.

Cidade	2023	2024	Total Geral
Abaeté	2		2
Além Paraíba		2	2
Arcos	2		2
Barbacena	2	1	3
Bom Despacho	1		1
Carangola		1	1
Caratinga	1	1	2
Cataguases	1		1
Curvelo	3		3
Diamantina	1		1
Extrema	2		2
Formiga	3		3
Guanhães		1	1
Guaxupé	1		1
Itabira		1	1
Itajubá	5	1	6
Itaúna	1		1
Ituiutaba	1	1	2
Iturama	1		1

João Monlevade	5	2	7
João Pinheiro	1		1
Leopoldina		1	1
Manhuaçu		1	1
Matozinhos	1		1
Ouro Fino	1		1
Pará de Minas	2		2
Passos	7	1	8
Patos de Minas	2		2
Patrocínio	2		2
Pedra Azul		1	1
Pirapora	1		1
Poços de Caldas	3		3
Pouso Alegre	6	2	8
Rio Casca	1		1
Rio de Janeiro	1		1
São Francisco	1		1
São Gotardo	1	1	2
São João del Rei	2	1	3
São Lourenço	2		2
São Sebastião do Paraíso		2	2
Sete Lagoas	2		2
Teófilo Otoni	8		8
Timóteo	2		2
Três Corações	1		1
Ubá	1	1	2
Viçosa	2	2	4

3. REQUISIÇÕES DE MUDANÇA

Os chamados referentes a IMACs são tratados como requisições de mudança, e a distribuição do total de 549 IMACs, por cada mês, entre 01/04/2023 e 31/03/2024 é mostrado na tabela abaixo.

Mês	IMACs
mar/24	101
fev/24	83
jan/24	18
dez/23	0
nov/23	106
out/23	44
set/23	127
ago/23	0
jul/23	0
jun/23	13
mai/23	19
abr/23	38

4. CHAMADAS TELEFÔNICAS

A tabela abaixo mostra a distribuição das 1.058 chamadas telefônicas recebidas, por mês, no período entre 01/04/2023 e 31/03/2024:

Mês	Quantidade
mar/24	130
fev/24	149
jan/24	72
dez/23	24
nov/23	87
out/23	87
set/23	88
ago/23	80
jul/23	102
jun/23	62
mai/23	82
abr/23	95



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga**, Superintendente, em 10/01/2025, às 11:17, 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, informando o código verificador **105052643** e o código CRC **402938C2**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Fazenda

Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Anexo nº XII/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

A tabela abaixo apresenta o Catálogo de Serviços de Negócio atendidos pela Central, vigente em abril de 2024. A coluna ANS indica o tempo de resolução do chamado em horas úteis.

CATEGORIA	TIPO	ANS
Certificado Digital.Dúvidas e Orientações	Solicitação	6 horas
Certificado Digital.Instalar	Solicitação	4 horas
Certificado Digital.Outros	Solicitação	6 horas
Certificado Digital.Registro de defeitos	Incidente	4 horas
Correio Eletrônico.Caixa Postal Individual.Dúvidas e Orientações	Solicitação	6 horas
Correio Eletrônico.Caixa Postal Individual.Erro no envio/recebimento de e-mails	Incidente	4 horas
Correio Eletrônico.Caixa Postal Individual.Indisponibilidade	Incidente	4 horas
Correio Eletrônico.Caixa Postal Individual.Outros	Solicitação	6 horas
Correio Eletrônico.Caixa Postal Institucional.Indisponibilidade	Incidente	4 horas
Hardware.Impressora/Multifuncional.Configurar	Solicitação	4 horas
Hardware.Impressora/Multifuncional.Dúvidas e Orientações	Solicitação	4 horas
Hardware.Impressora/Multifuncional.Fonte de Impressão	Solicitação	4 horas
Hardware.Impressora/Multifuncional.Instalar driver no computador	Solicitação	4 horas

Hardware.Impressora/Multifuncional.Outros	Solicitação	4 horas
Hardware.Microcomputador.Backup de dados	Solicitação	6 horas
Hardware.Microcomputador.Configurar	Solicitação	6 horas
Hardware.Microcomputador.Dúvidas e Orientações	Solicitação	4 horas
Hardware.Microcomputador.Inoperante	Incidente	1 hora
Hardware.Microcomputador.Instalar/Remanejar/Remover	Solicitação	6 horas
Hardware.Microcomputador.Manutenção	Incidente	4 horas
Hardware.Microcomputador.Outros	Solicitação	4 horas
Hardware.Monitor.Dúvidas e Orientações	Solicitação	4 horas
Hardware.Monitor.Inoperante	Incidente	1 hora
Hardware.Monitor.Instalar/Remanejar	Solicitação	6 horas
Hardware.Monitor.Outros	Solicitação	4 horas
Hardware.Mouse/Teclado.Dúvidas e Orientações	Solicitação	4 horas
Hardware.Mouse/Teclado.Inoperante	Incidente	1 hora
Hardware.Mouse/Teclado.Instalar/Configurar	Solicitação	6 horas
Hardware.Mouse/Teclado.Outros	Solicitação	4 horas
Hardware.Notebook/Netbook.Backup de dados	Solicitação	6 horas
Hardware.Notebook/Netbook.Configurar	Solicitação	6 horas

Hardware.Notebook/Netbook.Dúvidas e Orientações	Solicitação	4 horas
Hardware.Notebook/Netbook.Inoperante	Incidente	1 hora
Hardware.Notebook/Netbook.Instalar	Solicitação	6 horas
Hardware.Notebook/Netbook.Manutenção	Incidente	6 horas
Hardware.Notebook/Netbook.Outros	Solicitação	4 horas
Hardware.Notebook/Netbook.Remove	Solicitação	6 horas
Hardware.Outros Equipamentos.Dúvidas e Orientações	Solicitação	4 horas
Hardware.Outros Equipamentos.Inoperante	Incidente	1 hora
Hardware.Outros Equipamentos.Instalar/Configurar/Remanejar	Solicitação	6 horas
Hardware.Outros Equipamentos.Outros	Solicitação	4 horas
Office 365-Duplo Fator de autenticação para acesso.Alterar a forma de envio do código / Resetar a autenticação	Solicitação	4 horas
Office 365-Duplo Fator de autenticação para acesso.Dúvidas e Orientações	Solicitação	4 horas
Office 365-Duplo Fator de autenticação para acesso.Falha na autenticação / Não recebe o código	Incidente	2 horas
Rede Elétrica e Lógica.Equipamento não acessa domínio/rede	Incidente	1 hora
Rede Elétrica e Lógica.Ponto de Rede com Defeito	Incidente	8 horas
Rede Elétrica e Lógica.Ponto Elétrico com Defeito	Incidente	8 horas
Rede Elétrica e Lógica.Redes Indisponíveis/Desempenho Insatisfatório	Incidente	6 Horas
Sistema Operacional - Windows.Apresentando erros	Incidente	4 horas

Sistema Operacional - Windows.Atualizar	Solicitação	8 horas
Sistema Operacional - Windows.Configurar	Solicitação	8 horas
Sistema Operacional - Windows.Dúvidas e Orientações	Solicitação	6 horas
Sistema Operacional - Windows.Lentidão/Travamento	Incidente	4 horas
Sistema Operacional - Windows.Não Inicializa/Reiniciando	Incidente	1 hora
Sistema Operacional - Windows.Outros	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Adobe Acrobat Prof	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Adobe Captivate	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Adobe Flash Player	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Adobe Photoshop	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Adobe Reader - PDF	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Antivírus	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Autocad	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Compactador 7-Zip	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.CorewDraw	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Delphi	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Dreamweaver	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Google Earth	Incidente	3 horas

Software.Demais Softwares - Erros.IRPF	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Java	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Navegadores	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Outros Programas/Sistemas	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Plug-ins/Aplicativos de Bancos	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.SIAVAT	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Erros.Workspace One	Incidente	3 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Adobe Acrobat Prof	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Adobe Captivate	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Adobe Flash Player	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Adobe Photoshop	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Adobe Reader - PDF	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Antivírus	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Autocad	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Compactador 7-Zip	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.CorewDraw	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Delphi	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Dreamweaver	Solicitação	6 horas

Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Google Earth	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.IRPF	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Java	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Navegadores	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Outros Programas/Sistemas	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Plug-ins/Aplicativos de Bancos	Solicitação	6 horas
Software.Demais Softwares - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Workspace One	Solicitação	12 Horas
Software.Software Institucional - Erros.AIT	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.Auditor Eletrônico	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.CAFT	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.Correio Eletrônico	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.IDEA	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.Matriz CCT	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.Microsoft Office	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.MS Project	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.MS Visio	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.NFA Offline	Incidente	3 horas

Software.Software Institucional - Erros.Outros Programas/Sistemas	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.PRODEMGE/SIPRO	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.PROGEPI	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.SAS	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.SIARE	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.SICAF	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.SPED	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.ST Anexo XV	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.ST Apuração Estoq Mercado	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Erros.VAF	Incidente	3 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.AIT	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Auditor Eletrônico	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.CAFT	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Correio Eletrônico	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.IDEA	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Matriz CCT	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Microsoft Office	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.MS Project	Solicitação	6 horas

Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.MS Visio	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.NFA Offline	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.Outros Programas/Sistemas	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.PRODEMGE/SIPRO	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.PROGEPI	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.SAS	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.SIARE	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.SIAVAT	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.SICAF	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.SPED	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.ST Anexo XV	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.ST Apuração Estoq Mercado	Solicitação	6 horas
Software.Software Institucional - Instalar/Desinstalar/Atualizar/Configurar.VAF	Solicitação	6 horas
Suporte ao Usuário de TI.Sistema Operacional (Windows).Reserva de IP	Solicitação	8 Horas
VPN.Erro de conexão	Incidente	2 horas
VPN.Instalar / Configurar	Solicitação	4 horas



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 11:17, 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, informando o código verificador **105052779** e o código CRC **00F2706D**.

Referência: Processo nº 1190.01.0004613/2024-16

SEI nº 105052779



Anexo nº XIII/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

1. NÚCLEOS DE CONTRIBUINTES EXTERNOS

Escritório	Endereço	Cidade	CEP
Rio de Janeiro	Av. Almirante Barroso nº 63 , 9º andar, Centro	Rio de Janeiro	20031-003
São Paulo	Rua Dom José de Barros nº 167 - República	São Paulo	01038-100
Brasília	SCS Quadra 01 - Conjunto D - Edifício JK - sala 107	Brasília/DF	70306-900

2. SUPERINTENDÊNCIAS REGIONAIS DA FAZENDA - DISTÂNCIA DAS ADMINISTRAÇÕES FAZENDÁRIAS E DELEGACIAS FISCAIS

SRF	Unidade Vinculada Grupo I - Até 50Km (inclusive)	Unidade Vinculada Grupo II - de 50 a 150Km (inclusive)	Unidade Vinculada Grupo III - Acima de 150km	Distância (km)
SRF BELO HORIZONTE	CAMG (Órgãos Centrais)			20
	AF Belo Horizonte 1 - 1º nível			0
	AF Belo Horizonte 2 - 1º nível			0
		AF Conselheiro Lafaiete - 2º nível		101
	AF Matozinhos - 3º nível			48
	AF Nova Lima - 3º nível			22
		AF Ouro Preto - 2º nível		135
	AF Santa Luzia - 2º nível			17
	AF Vespasiano - 3º nível			28
	DF BH -1 - 1º nível			0
	DF BH -2 - 1º nível			0
	DF BH -3 - 1º nível			0
	DF BH -4 - 1º nível			0
	DF BH -5 - 1º nível			0
SRF CONTAGEM	AF Betim - 1º nível			17
	AF Contagem - 1º nível			0
	AF Contagem - 2º nível			0
			AF Curvelo - 2º nível	161
	AF Ibité - 3º nível			14
	AF Mateus Leme - 3º nível			48
		AF Sete Lagoas - 2º nível		65
	DF Contagem -1 - 1º nível			0
	DF Contagem -2 - 1º nível			0
	DF Sete Lagoas - 2º nível			65
SRF DIVINÓPOLIS			AF Abaeté - 3º nível	153
		AF Arcos - 3º nível		95
		AF Bom Despacho - 3º nível		81
	AF Divinópolis - 2º nível			0
		AF Formiga - 2º nível		81
	AF Itaúna - 2º nível			42
		AF Lagoa da Prata - 3º nível		99
	AF Nova Serrana - 2º nível			42
		AF Oliveira - 3º nível		71
		AF Pará de Minas - 2º nível		56
		AF Pitangui - 3º nível		65
		AF Santo Antônio do Monte - 3º nível		66
	DF Divinópolis - 2º nível			0
SRF GOVERNADOR VALADARES			AF Águas Formosas - 3º nível	290
			AF Aimorés - 2º nível	174
			AF Almenara - 2º nível	412
			AF Araçuaí - 3º nível	306
		AF Conselheiro Pena - 3º nível		87
	AF Governador Valadares - 2º nível			0

	AF Itambacuri - 3º nível		110
		AF Itaobim - 3º nível	305
	AF Mantena - 3º nível		136
		AF Nanuque - 2º nível	296
		AF Pedra Azul - 2º nível	390
	AF Resplendor - 3º nível		130
	AF Teófilo Otoni - 2º nível		138
	DF Governador Valadares - 2º nível		0
SRF GOVERNADOR VALADARES	DF Teófilo Otoni - 2º nível		138
		AF Barão de Cocais - 3º nível	173
		AF Caratinga - 2º nível	99
	AF Coronel Fabriciano - 3º nível		13
	AF Guanhães - 3º nível		140
	AF Inhapim - 3º nível		64
	AF Ipatinga - 2º nível		0
	AF Itabira - 2º nível		128
	AF João Monlevade - 2º nível		140
		AF Manhuaçu - 2º nível	171
		AF Manhumirim - 3º nível	191
		AF Mutum - 3º nível	180
		AF Ponte Nova - 2º nível	157
	AF Rio Casca - 3º nível		119
	AF Timóteo - 3º nível		22
	DF Ipatinga - 2º nível		0
SRF IPATINGA	DF Manhuaçu - 2º nível		171
	AF Além Paraíba - 2º nível		91
	AF Barbacena - 2º nível		95
		AF Carangola - 2º nível	241
		AF Cataguases - 2º nível	126
	AF Juiz de Fora - 1º nível		0
	AF Leopoldina - 2º nível		107
		AF Muriaé - 2º nível	157
		AF São João del Rei - 2º nível	153
	AF Ubá - 2º nível		111
		AF Viçosa - 2º nível	175
	DF Barbacena - 2º Nível		95
	DF Juiz de Fora -1 - 1º nível		0
	DF Juiz de Fora -2 - 1º nível		0
		DF Muriaé - 2º nível	157
SRF JUIZ DE FORA	DF Ubá - 2º nível		111
	AF Bocaiúva - 3º nível		50
	AF Brasília de Minas - 3º nível		105
		AF Diamantina - 3º nível	227
		AF Espinosa - 3º nível	275
	AF Francisco Sá - 3º nível		51
	AF Janaúba - 2º nível		134
		AF Januária - 3º nível	170
		AF Manga - 3º nível	275
	AF Montes Claros - 2º nível		0
		AF Pirapora - 2º nível	168
		AF Salinas - 3º nível	217
		AF São Francisco - 3º nível	163
		AF Taiobeiras - 3º nível	260
		AF Várzea da Palma - 3º nível	163
SRF MONTES CLAROS	DF Montes Claros - 2º nível		0
	AF Araxá - 2º nível		117
	AF Conceição das Alagoas - 3º nível		55
	AF Frutal - 2º nível		128
		AF Ibiá - 3º nível	169
		AF Iturama - 2º nível	277
	AF Sacramento - 3º nível		80
	AF Uberaba - 1º nível		0
SRF UBERABA	DF Uberaba - 1º nível		0
	AF Araguari - 2º nível		38
		AF Campina Verde - 3º nível	154
		AF Capinópolis - 3º nível	162
		AF Carmo do Paranaíba - 3º nível	268
		AF Coromandel - 3º nível	163
	AF Ituiutaba - 2º nível		136
		AF João Pinheiro - 3º nível	498

	AF Monte Carmelo - 2º nível	109
	AF Paracatu - 2º nível	309
	AF Patos de Minas - 2º nível	221
	AF Patrocínio - 2º nível	151
	AF Prata - 3º nível	86
	AF Santa Vitória - 3º nível	208
	AF São Gotardo - 3º nível	284
	AF Tupaciguara - 3º nível	70
AF Uberlândia - 1º nível		0
	AF Unai - 2º nível	409
DF Patos de Minas - 2º nível		221
DF Uberlândia 1º nível		0
SRF UBERLÂNDIA	AF Alfenas - 2º nível	68
	AF Andradas - 3º nível	189
	AF Boa Esperança - 3º nível	67
	AF Camanducaia - 3º nível	183
	AF Cambuí - 3º nível	164
	AF Campo Belo - 3º nível	119
	AF Campos Gerais - 3º nível	75
	AF Cássia - 3º nível	254
	AF Caxambu - 3º nível	101
	AF Extrema - 2º nível	206
	AF Guaxupé - 2º nível	164
	AF Itajubá - 2º nível	160
	AF Itanhandu - 3º nível	148
	AF Jacutinga - 3º nível	201
	AF Lavras - 2º nível	104
	AF Machado - 3º nível	70
	AF Monte Santo de Minas - 3º nível	204
	AF Monte Sião - 3º nível	208
	AF Muzambinho - 3º nível	140
	AF Ouro Fino - 2º nível	176
AF Paraguaçu - 3º nível		39
	AF Paraisópolis - 3º nível	168
	AF Passos - 2º nível	210
	AF Perdões - 3º nível	81
	AF Piumhi - 3º nível	189
	AF Poços de Caldas - 2º nível	158
	AF Pouso Alegre - 2º nível	119
	AF Santa Rita do Sapucaí - 3º nível	118
	AF São Gonçalo do Sapucaí - 3º nível	62
	AF São Lourenço - 2º nível	116
	AF São Sebastião do Paraíso - 2º nível	239
AF Três Corações - 2º nível		32
AF Três Pontas - 3º nível		32
AF Varginha - 2º nível		0
	DF Extrema - 2º nível	206
	DF Passos - 2º nível	210
	DF Poços de Caldas - 2º nível	158
	DF Pouso Alegre - 2º nível	119
SRF VARGINHA	DF Varginha - 2º nível	0



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 11:17, 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, informando o código verificador **105052928** e o código CRC **2D4A73E5**.



Anexo nº XIV/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

I. EMISSÃO DE DOCUMENTOS FISCAIS

A equipe de monitoramento utiliza telas para acompanhar a emissão de documentos fiscais, para acionar os sistemas de contingência no caso de indisponibilidade no ambiente da SEF/MG e garantir a continuidade do serviço de emissão de documentos fiscais como NF-e, NFA-e e CT-e. Esse time faz o acionamento para os ambientes de contingência durante as manutenções programadas no ambiente da SEF/MG, bem como nas situações imprevistas.

A tabela a seguir mostra detalhes dos 60 acionamentos realizados no período de 12 meses, entre 01/04/2023 e 31/03/2024. Ao lado do serviço que necessitou do acionamento do ambiente de contingência, a razão permite identificar se a ação foi feita como parte de um planejamento anterior de uma manutenção programada, ou foi decorrência de um evento imprevisto, situação que exige a contínua observação da equipe de monitoramento.

Núm. acionamento	Serviço	Razão	Data início	Hora início	Data fim	Hora término
1	NF-e	Manutenção programada	04/04/2023	11:30	04/04/2023	12:45
1	NFA-e	Manutenção programada	04/04/2023	11:25	04/04/2023	12:00
2	NF-e	Imprevisto	17/04/2023	16:51	18/04/2023	18:00
7	CT-e	Imprevisto	17/04/2023	16:51	18/04/2023	18:00
8	NF-e	Imprevisto	18/04/2023	18:00	19/04/2023	18:00
8	CT-e	Imprevisto	18/04/2023	18:00	19/04/2023	18:00
9	NF-e	Manutenção programada	20/04/2023	22:00	21/04/2023	12:13
9	NFA-e	Manutenção programada	20/04/2023	21:55	24/04/2023	07:55
9	CT-e	Manutenção programada	20/04/2023	22:00	21/04/2023	12:13
10	NF-e	Imprevisto	28/04/2023	10:58	28/04/2023	18:00
11	NF-e	Manutenção programada	30/04/2023	23:30	02/05/2023	12:00
11	NFA-e	Manutenção programada	30/04/2023	23:25	02/05/2023	11:55
12	NF-e	Imprevisto	02/05/2023	15:03	02/05/2023	18:00
13	NF-e	Manutenção programada	31/05/2023	23:59	01/06/2023	00:25
14	CT-e	Imprevisto	02/06/2023	12:38	02/06/2023	23:59
15	NF-e	Imprevisto	06/06/2023	22:50	07/06/2023	00:30
16	NF-e	Manutenção programada	07/06/2023	18:00	12/06/2023	12:00
16	NFA-e	Manutenção programada	07/06/2023	18:00	12/06/2023	12:00
16	CT-e	Manutenção programada	07/06/2023	18:00	12/06/2023	12:00
17	NF-e	Manutenção programada	14/06/2023	18:40	14/06/2023	20:10
18	NF-e	Manutenção programada	15/06/2023	18:20	15/06/2023	19:27
19	CT-e	Manutenção programada	26/06/2023	07:00	26/06/2023	08:00
20	CT-e	Imprevisto	27/06/2023	07:52	27/06/2023	18:00
21	CT-e	Imprevisto	28/06/2023	18:10	29/06/2023	18:00
22	CT-e	Imprevisto	29/06/2023	17:40	30/06/2023	18:00
23	NF-e	Manutenção programada	30/06/2023	18:00	04/07/2023	14:00
23	NFA-e	Manutenção programada	30/06/2023	17:55	04/07/2023	14:00
23	CT-e	Manutenção programada	30/06/2023	18:00	04/07/2023	14:00
24	CT-e	Imprevisto	10/07/2023	20:07	14/07/2023	12:00
25	NF-e	Manutenção programada	14/07/2023	11:47	14/07/2023	18:00
25	NFA-e	Manutenção programada	14/07/2023	11:47	14/07/2023	18:00
25	CT-e	Manutenção programada	14/07/2023	13:13	18/07/2023	12:00
26	CT-e	Manutenção programada	18/07/2023	11:45	03/08/2023	12:00
27	NF-e	Manutenção programada	09/09/2023	20:00	10/09/2023	08:00
27	NFA-e	Manutenção programada	09/09/2023	20:00	10/09/2023	08:00
27	CT-e	Manutenção programada	09/09/2023	20:00	10/09/2023	08:00
28	NF-e	Manutenção programada	24/09/2023	17:00	25/09/2023	12:00
28	NFA-e	Manutenção programada	24/09/2023	17:00	25/09/2023	12:00
33	CT-e	Manutenção programada	24/09/2023	17:00	25/09/2023	12:00
34	NF-e	Imprevisto	26/09/2023	18:48	26/09/2023	20:50
35	NF-e	Imprevisto	02/10/2023	12:05	02/10/2023	12:25
35	NFA-e	Imprevisto	02/10/2023	12:10	02/10/2023	12:27
36	NF-e	Imprevisto	05/10/2023	10:15	05/10/2023	11:06
36	NFA-e	Imprevisto	05/10/2023	10:15	05/10/2023	11:06
37	NF-e	Imprevisto	16/10/2023	09:35	16/10/2023	11:02
37	NFA-e	Imprevisto	16/10/2023	09:35	16/10/2023	11:02
38	NF-e	Manutenção programada	17/10/2023	06:00	17/10/2023	08:00
38	NFA-e	Manutenção programada	17/10/2023	06:00	17/10/2023	08:00
38	CT-e	Manutenção programada	17/10/2023	06:00	17/10/2023	08:00
39	NF-e	Imprevisto	07/11/2023	15:15	08/10/2023	12:00
39	CT-e	Imprevisto	07/11/2023	15:11	08/10/2023	12:00
39	NFA-e	Imprevisto	07/11/2023	15:18	08/10/2023	12:00
40	NF-e	Manutenção programada	13/11/2023	07:42	13/11/2023	08:58
41	NF-e	Manutenção programada	20/11/2023	08:39	20/11/2023	13:26
42	NF-e	Manutenção programada	29/11/2023	07:00	29/11/2023	08:30
43	NF-e	Manutenção programada	10/12/2023	05:00	10/12/2023	10:00
43	NFA-e	Manutenção programada	10/12/2023	05:00	10/12/2023	10:00
43	CT-e	Manutenção programada	10/12/2023	05:00	10/12/2023	10:00
44	NF-e	Imprevisto	30/01/2024	22:56	31/01/2024	09:00

Núm. acionamento	Serviço	Razão	Data início	Hora início	Data fim	Hora término
45	CT-e	Imprevisto	01/02/2024	08:10	02/02/2024	18:00
46	CT-e	Imprevisto	04/02/2024	04:11	04/02/2024	09:53
46	NF-e	Imprevisto	04/02/2024	15:22	04/02/2024	17:51
47	NF-e	Manutenção programada	08/02/2024	23:00	09/02/2024	01:05
47	CT-e	Manutenção programada	08/02/2024	23:00	09/02/2024	01:05
48	CT-e	Imprevisto	11/02/2024	04:43	11/02/2024	10:41
49	CT-e	Imprevisto	18/02/2024	05:45	18/02/2024	12:44
50	CT-e	Imprevisto	25/02/2024	05:07	25/02/2024	09:38
51	NF-e	Imprevisto	27/02/2024	17:46	27/02/2024	18:45
52	CT-e	Imprevisto	11/03/2024	00:45	11/03/2024	09:01
52	NF-e	Imprevisto	11/03/2024	00:47	11/03/2024	09:01
60	CT-e	Imprevisto	31/03/2024	22:28	01/04/2024	01:21

2. MONITORAÇÕES DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO

A tabela abaixo identifica o quantitativo de monitorações presentes no ambiente atual da SEF/MG. Por questões de segurança, não serão fornecidos detalhes específicos que permitam identificar mecanismos de proteção ao parque informático. Esta tabela de resumo se serve a informar as ferramentas envolvidas com o monitoramento do ambiente, de modo que o software utilizado permita estimar o volume de trabalho, conforme a quantidade de itens que são monitorados.

Ferramenta	Descrição	Quantidade de monitorações
DX Netops Spectrum	Pacote de ferramentas de monitoração Spectrum, PM (Performance Manager) e NFA (Network Flow Analysis) focadas na monitoração de rede e centralização de alarmes.	1282
DX UIM	Ferramenta de monitoração UIM (Unified Infrastructure Management) focada para a infraestrutura do ambiente SEF/MG	1035
DCE	Data Center Expert, ferramenta de monitoração focada na parte infraestrutura do Data Center da SEF/MG	263
Grafana	Ferramenta para a visualização de Gráficos dos Documentos Fiscais e links da STI.	21
Digifort	Ferramenta para a visualização das câmeras de vigilância da SEF.	24
Microsoft Defender	Ferramenta de segurança de endpoint para computadores, notebooks e servidores.	5949
CA Workload Automation	Ferramenta de automatização e execução de jobs.	319
NetWork Management EBS	Ferramenta responsável pela gestão de backups da equipe de sistemas operacionais	43

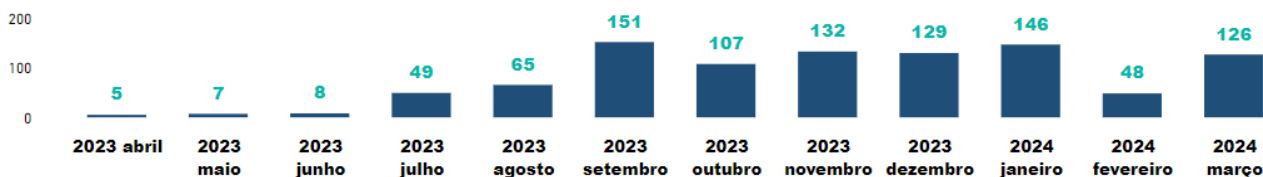
3. TELAS PARA OBSERVAÇÃO

Os analistas de monitoramento utilizam simultaneamente o total de 10 telas para a monitoração de diversos itens, atualmente feitas na seguinte lista de telas:

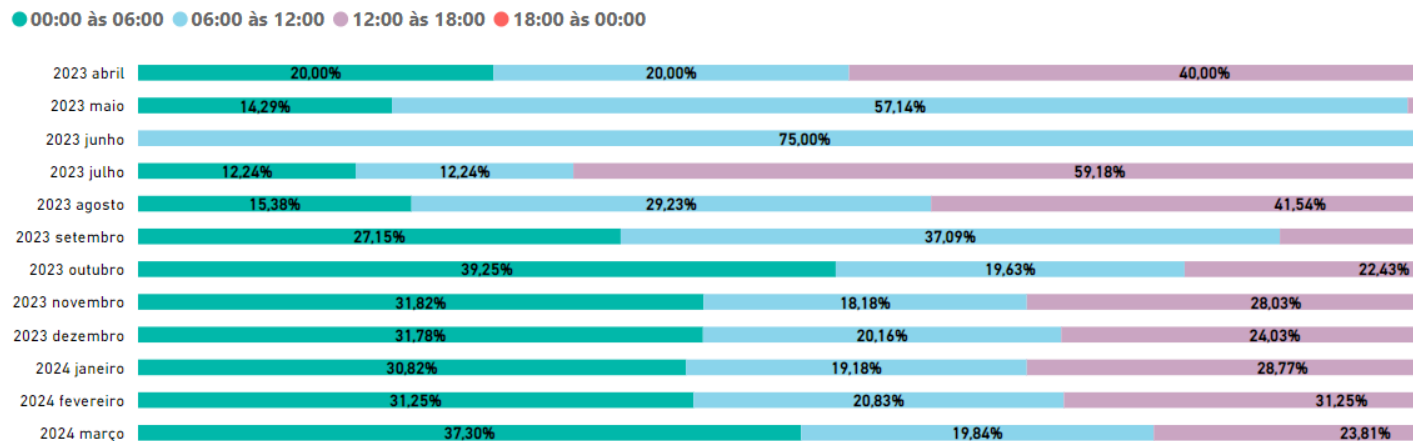
1. Web - DX UIM;
2. Web ou Aplicação - DX Netops Spectrum;
3. Web - Dashboard Grafana Link Telecom;
4. Web - Dashboard Grafana Documentos Fiscais;
5. Web - Data Center Expert;
6. Web - Portal Nacional de Disponibilidade CT-e;
7. Web - Portal Nacional de Disponibilidade NF-e;
8. Aplicação - Digifort (Câmeras);
9. Aplicação - CA Workload Automation;
10. Aplicação - Outlook.

4. INCIDENTES REGISTRADOS PELA FERRAMENTA DE MONITORAMENTO

A ferramenta de monitoramento faz o registro de incidentes automaticamente na ferramenta de gestão de serviços, os quais requerem a atenção da equipe do SNOC para garantir o devido tratamento pelas equipes disponíveis no horário de ocorrência do mesmo. Os gráficos abaixo apresentam detalhes acerca da ocorrência dos 973 incidentes registrados no período de 12 meses entre 01/04/2023 e 31/03/2024:

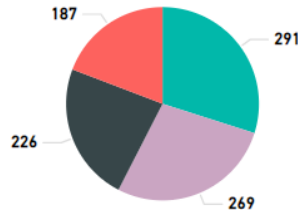


O imagem abaixo permite observar a distribuição destes incidentes pelo turno de trabalho da equipe de monitoramento:



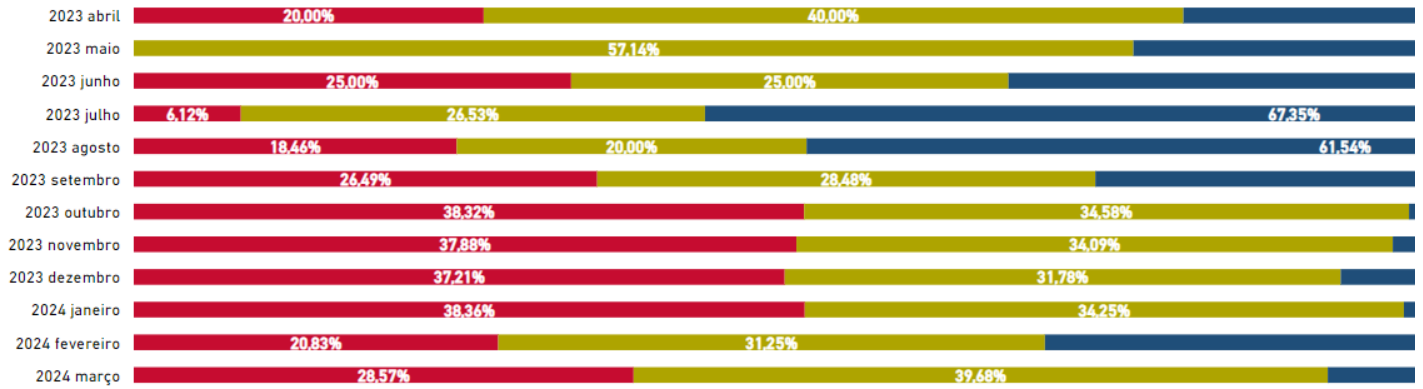
A figura seguinte apresenta a distribuição de ocorrência de incidentes apenas por turno de trabalho, ao longo do período de 12 meses entre 01/04/2023 e 31/03/2024:

TURNOS ● 00:00 às 06:00 ● 12:00 às 18:00 ● 06:00 às 12:00 ● 18:00 às 00:00



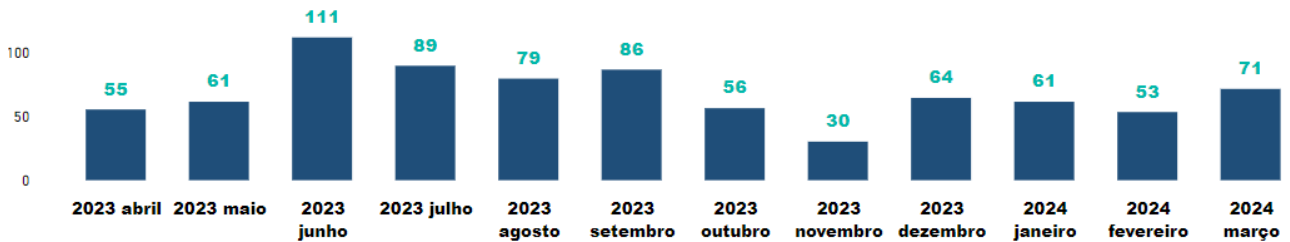
O gráfico abaixo apresenta a distribuição dos incidentes, ao longo do período de 12 meses entre 01/04/2023 e 31/03/2024 em comparação ao horário comercial, que ocorre entre 08:00 e 18:00 dos dias segunda-feira e sexta-feira. Pontos facultativos e feriados nacionais ocorridos entre segunda-feira e sexta-feira neste período são contabilizados como horário comercial.

● Final de semana ● Fora horário comercial ● Horário comercial



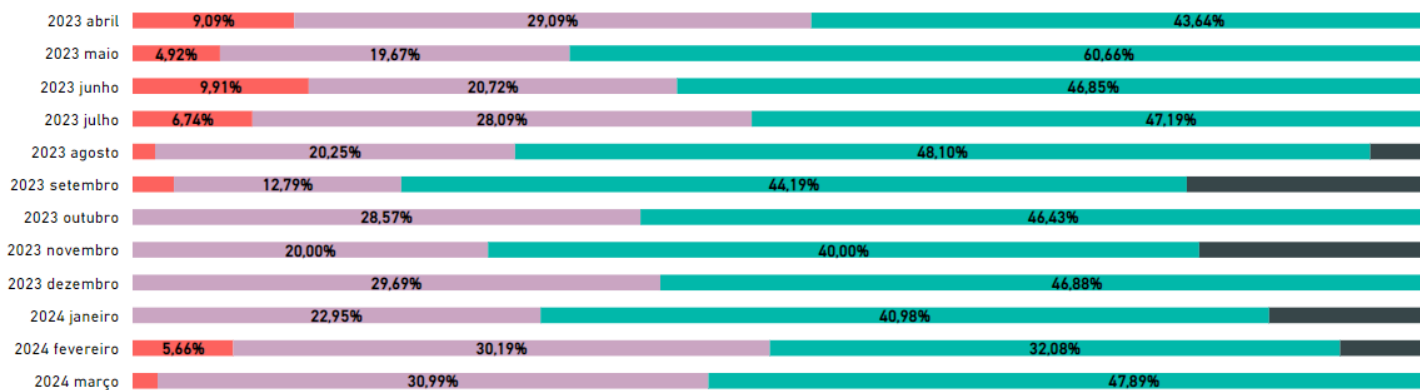
5. TAREFAS DE REQUISIÇÕES DE MUDANÇA

A equipe de monitoramento participa durante a realização de requisição de mudanças, que envolvem ajustes na configuração dos alarmes dos itens de configuração que fazem parte da mudança, de modo a evitar que alarmes sejam erroneamente emitidos durante a implementação da mudança até a liberação da operação do ambiente. O gráfico abaixo apresenta a distribuição, ao longo dos meses, das 816 tarefas executadas por este grupo, no período de 12 meses entre 01/04/2023 e 31/03/2024:



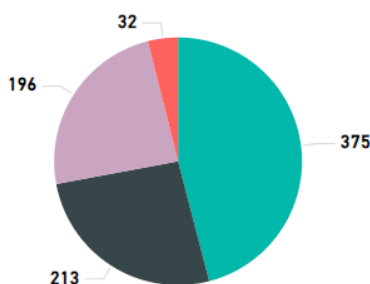
Conforme pode ser verificado na figura abaixo, em quase todos os meses as tarefas são executadas durante os quatro turnos de trabalho, ainda que haja uma predominância das tarefas executadas no turno da noite, entre 18 horas e meia-noite:

● 00:00 às 06:00 ● 06:00 às 12:00 ● 12:00 às 18:00 ● 18:00 às 00:00



A imagem abaixo apresenta a estratificação destas tarefas por turno de trabalho, ao longo de todo o período de 12 meses entre 01/04/2023 e 31/03/2024:

TURNOS ● 12:00 às 18:00 ● 18:00 às 00:00 ● 06:00 às 12:00 ● 00:00 às 06:00



6. **TROCA DE FITAS DE BACKUP**

No período de 12 meses entre 01/04/2023 e 31/03/2024, foram registrados 11 chamados de backup de fitas de dados.



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 11:18, 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, informando o código verificador **105053074** e o código CRC **6470D054**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Fazenda

Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Anexo nº XV/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

RESUMO DE EQUIPAMENTOS
E USUÁRIOS DO PARQUE FAZENDÁRIO

PERÍODO DE REFERÊNCIA: 01/04/2023 A 31/03/2024

ITEM	QUANTIDADE
Total de Usuários de Rede	3426
Total de Requisições (solicitações e Incidentes)	5357
Total de Computadores e notebooks no Active Directory	3998
Total de Computadores e notebooks no SIAD	5949

Superintendência Regional	Computador	Notebook	Total
Órgãos Centrais - CAMG	945	164	1109
Belo Horizonte	768	86	854
Órgãos Centrais - Infraestrutura da STI (Rua da Bahia)	448	227	675
Varginha	609	25	634
Uberlândia	441	30	471
Contagem	340	36	376
Juiz de Fora	346	21	367
Ipatinga	258	28	286
Montes Claros	257	14	271
Uberaba	197	29	226
Governador Valadares	199	4	203
Divinópolis	195	6	201
Órgãos Centrais - Conselho de Contribuintes e CONEXT	128	29	157
SPGF - Superintendência de Planejamento, Gestão e Finanças	93	21	114
SUFIS/BH	5	0	5



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 11:18, 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, informando o código verificador **105053223** e o código CRC **417B4C93**.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Estado de Fazenda

Diretoria de Aquisições e Contratos/Divisão de Aquisições

Anexo nº XVI/SEF/SPGF-DAC-AQUISIÇÕES/2025

PROCESSO Nº 1190.01.0004613/2024-16

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Com base em todo o conjunto de análises realizadas, incluindo lições aprendidas em contratos anteriores, a avaliação de modelos de contratação já em vigor na Administração Pública e a busca por melhorias na prestação de serviços à sociedade, a equipe responsável pelo planejamento da contratação considerou minuciosamente todos os aspectos relacionados à seleção, visando garantir o mais alto nível de compatibilidade do modelo escolhido com as necessidades da SEF/MG. Deste modo, a equipe de contratação chegou à solução escolhida: contratação em lote único, com pagamento de valor fixo mensal para o serviço de suporte técnico e para o serviço de monitoramento, ambos vinculados ao alcance de níveis mínimos de serviço.

A solução como um todo abrange a prestação do serviço de atendimento e suporte técnico, com execução de atividades alinhadas às práticas de Central de Serviços, Cumprimento de Requisições de Serviço, Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas do ITIL 4, bem como o serviço de operação do SNOC, que cuida do monitoramento do ambiente operacional da SEF/MG. Esse último serviço também envolve atividades inspiradas na biblioteca ITIL 4, em especial, a prática de Monitoramento e gerenciamento de eventos, Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de continuidade de serviço.

1.1. Serviço de suporte técnico - Item 1 do Termo de Referência:

O serviço de suporte técnico atuará tanto na modalidade remota quanto presencial. Preferencialmente, os atendentes conseguirão resolver de forma remota as demandas dos usuários recebidas por diferentes canais de comunicação: 0800, ferramenta de gestão de serviços ou comunicador instantâneo. Em algumas situações, não será possível que a demanda seja plenamente resolvida por meio do acesso remoto disponível aos atendentes. Por conta destas situações, técnicos atuarão presencialmente na rua da Bahia, Cidade Administrativa e cidades sede das Superintendências Regionais da Fazenda para terem condição de efetuar um deslocamento mais rápido até a unidade que se encontra o usuário que necessita do atendimento presencial e cumprir o tempo alvo de resolução do chamado de forma satisfatória. Os técnicos, que formarão a maior parte do corpo de trabalho, terão o apoio de dois analistas de suporte, com maior experiência, para atendimento aos chamados de maior complexidade. Os técnicos de suporte são profissionais que estarão mais voltados às atividades operacionais, que ocorrem em maior volume, e contarão com dois analistas de suporte, que são profissionais com maior nível de experiência no atendimento de chamados, e poderão orientar os técnicos acerca do atendimento de chamados mais complexos. O atendimento em campo será acompanhado pelo supervisor de atendimento, que é exercido por um analista de suporte sênior, com maior experiência, e capacidade para acompanhar e orientar as ações de atendimento presenciais, tanto em Belo Horizonte, quanto no interior. Esse supervisor poderá ainda, quando necessário, buscar profissionais autônomos que atuem em cidades mais distantes das polos que contam com equipe presencial, caso ele verifique que seja mais vantajoso para a CONTRATADA e CONTRATANTE.

1.2. Serviço de monitoramento - Item 2 do Termo de Referência:

O serviço de monitoramento consistirá de uma equipe de analistas de monitoramento para atuar todos os dias do ano, 24 horas por dia. Cada analista do SNOC trabalhará em regime de 6 horas, até 6 dias por semana, para realizar o monitoramento nas ferramentas corporativas de acompanhamento da saúde das aplicações, infraestrutura e demais itens de configuração necessários à correta operação dos serviços de TI mantidos pela SEF/MG. Caso os eventos observados por esse time atinjam certos limiares, previamente definidos pela SEF/MG, que requerem ação, esses profissionais procederão com o acionamento do plano

de comunicação para o respectivo evento. O plano de comunicação poderá levar a ações como o registro de incidentes na ferramenta de gestão e serviços, a comunicação em grupos de trabalho específicos do comunicador instantâneo ou escalonamento para outros profissionais que estarão de sobreaviso. A CONTRATANTE poderá definir ainda outras ações, como acionamento de serviços de contingência para emissão de documentos eletrônicos, ou execução de roteiros previamente determinados para acompanhamento da saúde operacional dos serviços de TI da SEF/MG.

1.3. Avaliação dos serviços que compõem a solução

Tanto a equipe de suporte técnico quanto a de monitoramento estarão sob a liderança de um coordenador de suporte e monitoramento, que terá a responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais das equipes de suporte técnico e de monitoramento, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações das equipes. Prestará também apoio à tomada de decisão da CONTRATANTE para prospecção e ações de melhorias que se mostrarem necessárias.

O desempenho de ambos os serviços será monitorado continuamente, e haverá uma reunião mensal para apresentação de um relatório que conterá todos os indicadores e controles de qualidade apresentados no estudo em tela. Nesta reunião serão discutidos assuntos como o desempenho ante os indicadores, aplicação de eventuais glosas e ações que poderão ser implementadas para aprimorar o desempenho dos serviços e elevar a satisfação de todos os envolvidos, cuja implementação será de responsabilidade do coordenador de suporte e monitoramento.



Documento assinado eletronicamente por **Rogério Zupo Braga, Superintendente**, em 10/01/2025, às 11:18, 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, informando o código verificador **105053324** e o código CRC **2F8003B3**.