

Área responsável pela elaboração: DTE/SPQ/GAC	Data de elaboração: 01/09/2021
Área demandante / Diretoria: DTE/SOP, DTE/SRE, DTE/SSR	

1. Identificação do processo:

Pré-qualificação 001/2021

2. Do objeto:

- 2.1. Chamamento público para pré-qualificação permanente de empresas interessadas em prover serviços de computação em nuvem.

3. Detalhamento do objeto:

- 3.1. Esta pré-qualificação tem por objetivo manter um cadastro de empresas pré-qualificadas, doravante denominadas PROPONENTES, a prestar serviços de computação em nuvem de forma ininterrupta e de acordo com os níveis de serviços contratados, contemplando recursos de infraestrutura e de serviços de suporte técnico e consultoria.
- 3.2. Nenhum compromisso de aquisição imediata ou futura será devido pela PRODEMGE em função desse processo de pré-qualificação.
- 3.2.1. As PROPONENTES que forem pré-qualificadas somente serão remuneradas por serviços executados oriundos de demandas qualificadas, através de processo licitatório, doravante denominado neste termo de referência de CHAMADA DE OPORTUNIDADE.
- 3.3. O anexo i.h apresenta um glossário com os termos técnicos utilizados neste termo de referência.

4. Especificação Técnica

- 4.1. O anexo i.a detalha os requisitos mínimos dos serviços obrigatórios que deverão ser providos pelas PROPONENTES, necessários para habilitação nesta pré-qualificação.
- 4.2. Além destes serviços, as PROPONENTES deverão também disponibilizar, após a habilitação, acesso ao portal de solicitação de serviços na nuvem, conforme requisitos detalhados no anexo i.g, item 2.
- 4.3. Uma PROPONENTE poderá representar mais de uma Cloud Service Provider (Provedora de Serviços na Nuvem – CSP) ou ela mesma, caso a PROPONENTE seja CSP.

- 4.3.1. Caso a PROPONENTE represente mais de uma CSP, todas elas deverão atender os critérios de qualificação técnica, definidos neste termo de referência.
- 4.3.2. Não há restrições para que PROPONENTES distintas representem uma mesma CSP.

5. Justificativa para o procedimento de pré-qualificação:

- 5.1. O tema “Serviços em Nuvem” tem estado na pauta de discussões de assuntos relacionados à Tecnologia de Informação e Comunicação - TIC há alguns anos. Inicialmente adotado pelo mercado privado, essa alternativa de disponibilização de ambientes e serviços tem, recentemente, ganhado força também na esfera pública, incluindo o Governo de MG.
 - 5.1.1. Entidades de outros estados e do governo federal também apresentam iniciativas nessa direção a exemplo do Tribunal de Contas da União (TCU), da Empresa de Tecnologia do Estado do Ceará (ETICE), do Ministério da Economia, SERPRO e PRODESP. Em Minas Gerais, podem-se observar iniciativas isoladas de órgãos e entidades do Governo, tais como: Secretaria de Estado de Fazenda, Secretaria de Meio Ambiente de Minas Gerais e Secretaria de Estado de Educação.
- 5.2. Diante desta realidade a PRODEMGE, em parceria com a SEPLAG-MG, promoveu testes, na forma de uma Prova de Conceito – POC, aberta a todo mercado, conforme Chamamento Público 003/2019, com a finalidade de conhecer o modelo de disponibilização de infraestrutura de hardware e software e avaliar, entre outros requisitos, o potencial, a segurança, os impactos em sua infraestrutura de data center, o desempenho, as facilidades no provisionamento da infraestrutura em nuvem e a disponibilidade dos serviços.
- 5.3. Com o conhecimento obtido a PRODEMGE entendeu que a adoção de uma arquitetura de nuvem híbrida, integrando os recursos de infraestrutura do data center com os recursos de computação em nuvem, possibilitaria uma melhor eficiência operacional e uma qualidade de serviço superior, incorporando em seu portfólio soluções de IaaS, PaaS, XaaS, SaaS de última geração, possibilitando, inclusive, integrar suas soluções com uma grande gama de novas tecnologias disponibilizadas pelos provedores de nuvem, como Blockchain, Big Data, Geoprocessamento, Data Analytics, Reconhecimento Facial, Machine Learning, Deep Learning, Bots, etc.
- 5.4. Como benefício imediato, a contratação de serviços de plataformas de computação em nuvem irá possibilitar:
 - 5.4.1. Maior agilidade no provisionamento.
 - 5.4.2. Atendimento a picos de demanda sazonal de serviços públicos, sem a necessidade de alocarmos grandes quantidades de recursos fixos somente para uso em períodos específicos,
 - 5.4.3. Uso de plataformas tecnológicas não disponíveis no data center da PRODEMGE, como Blockchain, Machine Learning, entre outras,
 - 5.4.4. A longo prazo, redução de investimentos e custos de manutenção e operação em seu data center.

5.5. A PRODEMGE optou pelo modelo de pré-qualificação de fornecedor de serviços de computação na nuvem, muito em função do perfil das aplicações hospedadas em seu data center. São soluções muito heterogêneas (transacional, análise de dados, geoprocessamento, correio, automação de escritório etc.), utilizando para isto plataformas distintas de infraestrutura (conectividade, armazenamento, processamento etc) e de software (Oracle, MySql, MongoDB, PostgreSQL, SQLServer, BPMS, ECM, Java, PHP, .Net etc) tornando muito distintas as soluções que melhor atenderiam uma demanda específica

5.5.1. Com o modelo de pré-qualificação, a PRODEMGE poderá contratar, para cada demanda específica, a tecnologia mais apropriada, com o menor custo, reduzindo a dependência de um único fornecedor e de plataformas de software, em função da heterogeneidade das soluções ofertadas pelo mercado.

6. Amostras / Prova de conceito:

Não se aplica.

7. Marca e Modelo:

Não se aplica.

8. Vistoria Técnica:

Não se aplica.

9. Qualificação Técnica

9.1. As PROPONENTES interessadas neste processo de pré-qualificação deverão apresentar, para Qualificação Técnica, o(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a PROPONENTE já forneceu, satisfatoriamente, o serviço de provisionamento e gestão, de no mínimo 60 (sessenta) servidores virtuais, sejam eles hospedados em data centers públicos ou privados, quantidade esta que corresponde atualmente cerca de 2 % da total de servidores hospedados no data center da PRODEMGE.

9.1.1. Será permitido o somatório de atestados para fins de comprovação da qualificação técnica.

9.1.2. Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados e o nome, cargo e empresa do declarante.

9.2. A PROPONENTES interessadas também deverão apresentar a seguinte documentação, por CSP que elas estejam representando:

- 9.2.1. Documento oficial emitido pelo Cloud Service Provider – CSP, informando que o CSP possui seus serviços de nuvem, em, no mínimo, 2 (dois) data centers localizados em território brasileiro.
- 9.2.2. Documentação de que a infraestrutura destes 2 (dois) datacenters no Brasil, da CSP, possuem as certificações e/ou conformidades abaixo relacionadas, com validade vigente, (onde a certificação exige) na data de apresentação da documentação.
- 9.2.2.1. Estas documentações são importantes para assegurar que os data centers da CSP atendem às melhores práticas na disponibilização de infraestrutura de TIC e para o gerenciamento da segurança e controles abrangentes de segurança, fundamentais para assegurar a segurança no armazenamento e no acesso às informações hospedadas nestes ambientes.
- 9.2.2.2. A PROPONENTE deverá apresentar as documentações abaixo, para, no mínimo, 2 (dois) data centers, da CSP representada:
- 9.2.2.2.1. Declaração de conformidade com a norma TIA 942 para Tier 3, emitida por entidade independente, ou certificado de Tier III emitido pela Uptime Institute, ou declaração de conformidade com a norma SOC 3, emitida por entidade independente, ou equivalente a qualquer uma das três.
- 9.2.2.2.2. Declaração de conformidade, emitida por entidade independente, com norma SOC 2 (relatório tipo 1 ou 2) ou SOC 3, ou equivalente a qualquer uma das duas.
- 9.2.2.2.3. ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 (ou sua versão em inglês ISO/IEC 27001:2013) ou certificação equivalente.
- 9.2.2.2.4. ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 (ou sua versão em inglês ISO/IEC 27017:2015) ou CSA STAR Certification LEVEL TWO ou superior ou norma equivalente a uma das certificações supracitadas.
- 9.2.2.2.5. ABNT NBR ISO/IEC 27018:2018 (ou alguma de suas versões em inglês ISO/IEC 27018:2014 ou ISO/IEC 27018:2019), com validade vigente na data de apresentação da documentação, referente à infraestrutura de datacenters localizados em território nacional, onde os serviços em nuvem estarão hospedados ou norma equivalente a uma das certificações supracitadas.
- 9.2.2.3. As certificações e/ou declarações consideradas pela PROPONENTE como equivalentes às exigidas serão analisadas pela PRODEMGE, que terá autonomia para concluir sobre a aceitação dos documentos.
- 9.2.2.3.1. Neste caso, somente serão analisadas as documentações consideradas equivalentes emitidas por uma instituição credenciada pelo Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO);

- 9.3. Declaração de Informações Complementares, conforme formulário definido no anexo i.d.
- 9.4. Declaração que a PROPONENTE é o próprio CSP ou é representante do CSP, e que está autorizada por ela a representa-la.
- 9.4.1. Caso a PROPONENTE represente mais de um CSP, é obrigatória a apresentação de uma declaração para cada CSP.
- 9.5. Documento técnico relacionando todos serviços que serão ofertados, de acordo com os requisitos detalhados no anexo i.a e uma descrição das principais funcionalidades do portal de solicitações de serviços na nuvem ofertado, de acordo com os requisitos definidos no anexo i.g, item 2.
- 9.6. Todos os atestados, documentos e certificações emitidos em idioma diferente do português, deverão ser acompanhados de traduções, simples ou juramentadas.
- 10. Subcontratação de empresas.**
- 10.1. Será permitida a subcontratação dos Provedores de Soluções em Nuvem (Cloud Service Provider – CSP);
- 10.2. Será permitida a subcontratação da prestação de qualquer serviço técnico (suporte, consultoria e capacitação) até o limite de 30% (trinta por cento) do valor total de serviços.
- 10.3. Em casos de problemas ou de descumprimento da execução do objeto contratual, a responsabilidade recairá inteiramente sobre a PROPONENTE, não sendo permitida a transferência de culpabilidade à subcontratada.
- 11. Critérios de aceitabilidade:**
- 11.1. O processo de pré-qualificação permanente será efetuado em caráter contínuo e será conduzido pela Comissão Permanente de Pré-Qualificação do Projeto Nuvem - PreQ-Nuvem, especialmente designada por Portaria da Presidência.
- 11.2. Não será realizada sessão pública para recebimento da documentação, sendo necessário somente o envio da documentação a partir do dia seguinte à publicação no Diário Oficial do Estado.
- 11.2.1. O termo de referência, e seus anexos, serão publicados no sítio eletrônico da PRODEMGE <https://www.prodemge.gov.br/fornecedor/pre-qualificacao> e no portal de compras do Estado de Minas Gerais <http://www.compras.mg.gov.br> , após a publicação no Diário Oficial do Estado.
- 11.3. Se a documentação for enviada via e-mail, todos os documentos anexados deverão ser assinados digitalmente conforme legislação em vigor, assim com o e-mail de envio.

- 11.3.1. No primeiro dia útil, seguinte, após a entrega da documentação, a PRODEMGE irá enviar um e-mail de resposta protocolando a entrega.
- 11.3.2. Os interessados deverão enviar a documentação de habilitação, exigida de acordo com as normas deste termo de referência, para a Comissão Permanente de Pré-Qualificação do Projeto Nuvem – PreQ-Nuvem – e-mail peq.nuvem@prodemge.gov.br.
- 11.3.2.1. Para controle da documentação a PROPONENTE deve apresentá-la devidamente numerada sequencialmente, de forma a explicitar o número de páginas total da proposta.
- 11.3.2.2. O e-mail deverá conter em seu ASSUNTO os seguintes dizeres:
- 11.3.2.2.1. Pré-Qualificação <número do chamamento público> - <Nome e CNPJ da PROPONENTE>
- 11.3.2.3. Caso os anexos ultrapassem o limite de tamanho do e-mail (20 MB), as interessadas poderão enviar e-mails adicionais informando no assunto quantos e-mails serão e o número do e-mail na sequência. Neste caso os e-mails deverão conter em seu ASSUNTO os seguintes dizeres:
- 11.3.2.3.1. Pré-Qualificação <número do chamamento público> - <Nome e CNPJ da PROPONENTE> - <número de sequência do e-mail> - <total de e-mails enviados>
- 11.4. Se a documentação for enviada em papel, a entrega deverá ocorrer entre 09h00 e 16h00 horas, sempre em dias úteis. A entrega da documentação será protocolada.
- 11.4.1. Os interessados deverão entregar a documentação de habilitação, exigida de acordo com as normas deste termo de referência, dirigida para COMPANHIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO ESTADO DE MINAS GERAIS – PRODEMGE, Comissão Permanente de Pré-Qualificação do Projeto Nuvem – PreQ-Nuvem e protocolado no Correio Central situado à Rua da Bahia, 2277, Belo Horizonte/MG.
- 11.4.2. Os interessados poderão encaminhar a documentação por intermédio de serviço postal ou correspondência registrada, desde que seja recepcionada no endereço acima, assumindo o interessado os riscos por eventuais atrasos no transporte e entrega da documentação.
- 11.4.3. Toda documentação deverá ser entregue em um envelope, indevassável, hermeticamente fechado.
- 11.4.3.1. Os documentos de habilitação deverão ser entregues em original ou cópia autenticada, em uma via, sem emenda, rasuras ou entrelinhas e assinados pela PROPONENTE.
- 11.4.3.2. Para controle da documentação constante do envelope, a PROPONENTE deve apresentá-la devidamente encadernada e numerada, de forma a explicitar o número de páginas total do caderno.
- 11.4.3.3. O envelope deverá conter em sua parte externa e frontal os seguintes dizeres:
- 11.4.3.3.1. Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE
- 11.4.3.3.2. Chamamento Público <número do chamamento público>
- 11.4.3.3.3. Proposta da PROPONENTE: <Nome e CNPJ da PROPONENTE>
- 11.4.3.3.4. Documentação Técnica.

11.4.4. A PRODEMGE não se responsabilizará por envelopes e por documentação que não sejam entregues da forma descrita acima.

11.5. Da suspensão temporária da pré-qualificação

11.5.1. A pré-qualificação de uma PROPONENTE poderá ser suspensa temporariamente, nas seguintes condições:

11.5.1.1. Se os prazos definidos no item 17 deste anexo não forem cumpridos.

11.5.1.2. Se as condições que ensejaram a pré-qualificação não forem mantidas durante a vigência da pré-qualificação ou a pré-qualificada entre em inadimplemento ou apresente interrupção de serviço sem motivo aceitável em quaisquer de seus contratos oriundos de Chamadas de Oportunidade.

11.5.1.3. Se a pré-qualificada deixar de atender o compromisso de qualidade de atendimento, detalhado no item 24 deste anexo.

11.5.2. A suspensão temporária da pré-qualificação impedirá a PROPONENTE de participar das próximas Chamadas de Oportunidade e somente terá sua condição de pré-qualificada reestabelecida quando os inadimplementos ou prestação de serviços sejam adequadamente resolvidos.

11.5.3. O processo de suspensão temporária será conduzido pela Comissão PreQ-Nuvem e a Pré-qualificada terá direito a ampla defesa e do contraditório antes da efetivação de uma suspensão.

12. Local de entrega/execução:

Não se aplica.

13. Forma de entrega do objeto:

Não se aplica.

14. Validade dos produtos:

Não se aplica.

15. Orçamento estimado da aquisição / contratação:

15.1. Não existem ônus para a PRODEMGE no processo de pré-qualificação e na manutenção da pré-qualificação.

16. Avaliação de Custo / Classificação orçamentária:

- 16.1. Não existem ônus para a PRODEMGE no processo de pré-qualificação e na manutenção da pré-qualificação.

17. Prazo de Entrega dos Serviços Básicos para a habilitação

As PROPONENTES pré-qualificadas neste processo terão o prazo abaixo para entrega do serviço básico, constante do item 2, anexo i.g, deste termo de referência:

- 17.1. Disponibilização de acesso ao Portal de Solicitação de Serviços de computação em nuvem: 15 (quinze) dias úteis após a publicação da habilitação no Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, para todas as CSP representadas.

18. Prazo de garantia / Assistência Técnica:

Não se aplica

19. Cronograma Físico-Financeiro:

Não se aplica.

20. Vigência da pré-qualificação

- 20.1. O prazo de validade da habilitação de pré-qualificação de uma PROPONENTE, para cada CSP representada por ela, será de 12 (doze) meses, a contar da emissão do documento de habilitação assinado pela PRODEMGE.

21. Condições de pagamento:

Não existem ônus para a PRODEMGE no processo de pré-qualificação e na manutenção da pré-qualificação.

22. Obrigações das partes:

22.1. A PROPONENTE pré-qualificada deverá:

22.1.1. Manter, durante a vigência da pré-qualificação, todas as condições que ensejaram sua habilitação e contratação, atendendo os requisitos constantes neste termo de referência e seus anexos.

22.1.2. Disponibilizar um ponto focal para tratar dos assuntos técnicos com a PRODEMGE.

- 22.1.2.1. Interagir, por meio de seu ponto focal, com os gestores da PRODEMGE sempre que solicitado.
- 22.1.2.2. Comunicar aos responsáveis pela fiscalização da habilitação, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado.
- 22.1.3. Manter em operação, com disponibilidade, desempenho e suporte, o portal de solicitação de serviços na nuvem, conforme definições detalhadas nos itens 2 e 6 do anexo i.g.
- 22.1.4. Avaliar, documentar e informar à PRODEMGE sobre as alterações no portfólio de serviços de cada CSP, em um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a implantação das alterações.
- 22.1.5. Exigir que seus profissionais, durante o período em que eventualmente permanecerem nas dependências da PRODEMGE, portem crachá de identificação.

22.2. A PRODEMGE deverá:

- 22.2.1. Disponibilizar os recursos de infraestrutura necessários em seu data center para conexão com a plataforma de computação em nuvem da PROPONENTE.
- 22.2.2. Disponibilizar um ponto focal para tratar dos assuntos técnicos com a Pré-qualificada.
- 22.2.3. Fiscalizar regularmente os serviços prestados pela Pré-qualificada, verificando as condições em que as tarefas estão sendo realizadas;
 - 22.2.3.1. Comunicar tempestivamente à PROPONENTE qualquer anormalidade detectada na prestação do serviço.
- 22.2.4. Emitir os Laudos Técnicos os serviços básicos, conforme modelo detalhado do anexo i.b ao final de cada entrega, atestando ou não, a conformidade da entrega em relação aos requisitos especificados.

23. Procedimentos de fiscalização e gerenciamento do contrato:

Não se aplica.

24. Compromisso de qualidade de atendimento para os serviços básicos de habilitação

- 24.1. A PROPONENTE pré-qualificada irá disponibilizar o acesso ao portal de solicitações de serviços na nuvem, conforme detalhamento constante do item 2, no anexo i.g, com compromisso de qualidade de atendimento e suporte técnico, conforme detalhado abaixo:

24.1.1. Todos os chamados de assistência técnica serão classificados em quatro níveis de severidade, de acordo com o quadro a seguir:

Severidade	Escopo
1	Um problema que tenha um impacto crítico na capacidade da PRODEMGE em manter o serviço básico ativo. Um número significativo de usuários é incapaz de executar adequadamente as suas tarefas. O serviço está inoperante ou degradado.
2	Um problema que tenha um impacto na capacidade da PRODEMGE em manter o serviço básico ativo, cuja severidade seja significativa, porém não crítica, e que possa ser de natureza repetitiva. O funcionamento do serviço é afetado, mas o desempenho não foi degradado.
3	Um problema que não cause impacto na capacidade da PRODEMGE em manter o serviço ativo.
4	Não é um problema e sim suporte para ajustes, otimizações e dúvidas.

24.1.2. Solução de Contingência ou de Contorno é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz. Esta solução restabelece a disponibilidade do ambiente, possibilitando assim a execução plena de suas funções originais, mantendo o mesmo nível de desempenho anterior ao problema.

24.1.2.1. Um chamado somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite da PRODEMGE.

24.1.3. Para os chamados classificados como de Severidade 1, a assistência técnica será prestada em regime 24x7x365 (remota ou on-site), com atendimento em até duas horas corridas após o registro do chamado.

24.1.3.1. A solução definitiva ou de contingência não poderá ultrapassar 6 (seis) horas corridas, após o registro do chamado.

24.1.4. Para os chamados classificados como Severidade 2, a assistência técnica será prestada em regime 24x7x365 (remota ou on-site), com atendimento em até 6 (seis) horas corridas após o registro do chamado.

24.1.4.1. A solução definitiva ou de contingência não poderá ultrapassar 12 (doze) horas corridas, após o registro do chamado.

24.1.5. Para os chamados classificados como Severidade 3, a assistência técnica será prestada em horário comercial, em regime 8x5 (remota), com atendimento em até 6 (seis) horas úteis após o registro do chamado.

24.1.5.1. A PROPONENTE terá, no máximo, vinte e quatro (24) horas úteis, após o registro do chamado, para implantar uma solução de contingência.

24.1.6. Para os chamados classificados como Severidade 4, a assistência técnica será prestada em horário comercial, em regime 8x5 (remota), com atendimento em até 8 (oito) horas úteis após o registro do chamado.

24.1.6.1. A PROPONENTE terá, no máximo, 7 (sete) dias corridos para responder ao chamado, após o seu registro.

24.1.7. Em caso de adoção de solução de contingência, sem prejuízo da solução definitiva cabível, a PROPONENTE deve emitir laudos, na periodicidade exigida pela PRODEMGE, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.

24.1.8. Indicadores de Qualidade da habilitação

24.1.8.1. Chamados Solucionados

Item	Descrição
Nome do indicador	Chamados solucionados, severidade 1 e 2, dentro do tempo previsto (ChSol), para os serviços básicos.
Objetivo do indicador	Mensurar o índice de chamados abertos, considerados críticos, junto ao suporte técnico da PROPONENTE e que foram solucionados ou contingenciados dentro do tempo previsto
Meta mínima a atingir	95%
Periodicidade	Mensal
Forma de cálculo	$\text{ChSol} = \text{TChP} / \text{TCh} * 100$ <p>Onde:</p> <p>ChSol = Chamados solucionados ou contingenciados dentro do prazo, medida em %</p> <p>TChP = Total de chamados solucionados ou contingenciados dentro do prazo definido durante o período de apuração.</p> <p>TCh = Total de chamados abertos durante o período de apuração.</p>

Item	Descrição
Mecanismo de medição e gestão	O mecanismo de medição e a forma de gestão de incidentes deste indicador estão descritos no item 4 no anexo i.g deste termo de referência.
Sanções Previstas	Meta não atingida poderá implicar em suspensão da habilitação da PROPONENTE, conforme previsto no item 11.5 deste anexo.
Observação	Um incidente (falha) somente será considerado contingenciado ou solucionado com o aceite da PRODEMGE.

24.1.8.2. Disponibilidade dos Serviços Básicos

Item	Descrição
Nome do indicador	Índice de disponibilidade mensal dos serviços básicos (DispH), calculado por serviço básico
Objetivo do indicador	Mensurar o nível de disponibilidade mensal dos serviços básicos detalhados no anexo i.g, deste termo de referência.
Meta mínima a atingir	98%
Periodicidade	Mensal
Forma de cálculo	$\text{DispH} = ((\text{Tdisp} - \text{Sdown}) / \text{Tdisp}) * 100$ <p>Onde:</p> <p>DispH = Disponibilidade de cada serviço, medida em %.</p> <p>Tdisp = Tempo acordado para funcionamento do, em horas, referente ao mês de medição (24 horas / dia).</p> <p>Sdown = Somatório dos tempos de falha (downtime), em horas.</p> <p>O tempo acordado para funcionamento (Tdisp), em horas, será calculado multiplicando o número de horas pela quantidade de dias no mês de apuração.</p>

Item	Descrição
	<p>Cada tempo de falha (downtime) será calculado considerando a data e hora de registro do chamado e de seu contingenciamento (ou finalização).</p> <p>O somatório dos tempos de falha (Sdown) será dado pela soma de todos os tempos de falha ocorridos no mês de medição, sejam eles concluídos ou em estando ainda em aberto.</p>
Mecanismo de medição e gestão	O mecanismo de medição e a forma de gestão deste indicador estão descritos no item 4 no anexo i.g deste termo de referência.
Sanções Previstas	Meta não atingida poderá implicar em suspensão da habilitação da PROPONENTE, conforme previsto no item 11.5 deste anexo.
Observação	Um incidente (falha) somente será considerado contingenciado ou solucionado com o aceite da PRODEMGE. Paradas planejadas são manutenções previamente agendadas, através de comunicação formal entre a PRODEMGE e a PROPONENTE, para manutenções. Estas paralisações devem ser solicitadas com um mínimo de 10 (dez) dias corridos de antecedência, ou de comum acordo entre as partes.

- 24.2. Um serviço somente será considerado executado com a emissão de um Laudo Técnico de Serviços Prestados, conforme modelo detalhado do anexo i.b deste termo de referência, e assinatura da PRODEMGE, atestando a conformidade da entrega em relação aos requisitos especificados.
- 24.3. Enquanto não existir um contrato de serviços oriundo de uma chamada de oportunidade, o atendimento às severidades 1 e 2 serão feitas somente em horário comercial.
- 24.4. Não serão considerados como incidentes os problemas de indisponibilidade da internet no acesso ao portal de solicitações de serviços na nuvem.

25. Sanções Cabíveis:

Conforme disposto na legislação vigente e no Edital.

26. Demais condições.

26.1. A participação na presente pré-qualificação implica a concordância, por parte da PROPONENTE, com todos os termos e condições deste termo de referência e seus anexos.

26.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste termo de referência excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, exceto quando explicitamente disposto em contrário.

26.2.1. Só se iniciam e vencem os prazos, incluindo horário, referidos neste termo de referência, em dia de expediente (dia útil) na PRODEMGE.

26.2.1.1. Não serão considerados dias úteis os feriados oficiais decretados pelo Governo Federal, Estadual (Minas Gerais) e Municipal (Belo Horizonte).

26.2.1.2. Pontos facultativos serão considerados dias úteis.

26.2.1.3. Para todas as referências de tempo utilizadas pelo processo será observado o horário de Brasília/DF.

26.3. Considerando que o mercado de provisionamento de serviços de computação em nuvem é bastante disputado e que existe uma grande gama de empresas com conhecimento técnico e operacional para atender todos serviços detalhados no anexo i.a, deste termo de referência, **não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio.**

26.4. A divulgação pela PRODEMGE deste termo de referência de pré-qualificação não caracteriza nenhum direito ou expectativa de faturamento por parte das PROPONENTES, não cabendo à PRODEMGE o ressarcimento de eventuais custos/prejuízos para qualquer PROPONENTE, habilitada ou não no processo.

26.4.1. Todos os custos decorrentes como impostos, tributos, encargos e/ou quaisquer outros serviços e ônus que porventura possam recair sobre as PROPONENTES durante o processo de pré-qualificação e na vigência da pré-qualificação serão de responsabilidade exclusiva das PROPONENTES.

26.5. Na eventualidade de um contrato futuro de prestação de serviços as PROPONENTES deverão:

26.5.1. Assinar o termo de responsabilidade e sigilo, detalhado no anexo i.e, de modo que a PRODEMGE disponha de todas as garantias da legislação brasileira enquanto tomador do serviço e responsável pela guarda das informações armazenadas em nuvem, assumindo que respeitará a lei Brasileira nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em especial seu artigo 26º, e a Lei nº 13.709, de 14.8.2018 (Lei de proteção de dados).

26.5.2. Disponibilizar, sem ônus para a PRODEMGE, os serviços definidos no anexo i.g, itens 3, 4 e 5, conforme prazos e níveis de serviços que serão detalhados no termo de referência das chamadas de oportunidade.

26.5.2.1. APIs da plataforma ofertada.

26.5.2.2. Ferramenta de gestão de incidentes.

26.5.2.3. Capacitação técnica na plataforma de nuvem proposta.

26.5.3. Comprovar que a PROPONENTE possui corpo técnico, com, no mínimo, 2 (dois) profissionais que atendam todos requisitos definidos no anexo i.f – Perfis Profissionais, para o CSP representado.

27. Fazem parte do anexo i, deste termo de referência.

27.1. Anexo i.a – Especificação Técnica da plataforma de Computação em Nuvem

27.2. Anexo i.b – Laudo Técnico de Serviços Prestados

27.3. Anexo i.c – Processo de transição no encerramento do contrato

27.4. Anexo i.d – Declarações de Informações Complementares

27.5. Anexo i.e – Termo de Responsabilidade e Sigilo

27.6. Anexo i.f – Perfis Profissionais

27.7. Anexo i.g – Serviços Básicos para habilitação

27.8. Anexo i.h – Glossário

27.9. Anexo i.i – Certificado de habilitação de pré-qualificação

Belo Horizonte 01 de setembro de 2021

Moacir Antônio de Araujo Moreira Rezende (05796-1)
DTE/SPQ/GAC – Gerência de Arquitetura Corporativa

Robson Jose Vieira (06153-4)
DTE/SPQ/GAC – Gerencia de Arquitetura Corporativa