TERMO DE CONSULTA PÚBLICA

1. OBJETO

1.1. A Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais – PRODEMGE, CNPJ nº 16.636.540/0001-04, doravante simplesmente CONSULENTE, comunica aos interessados que está realizando uma consulta pública, que se encontrará aberta para inscrição, no período de **14/01/2026 à 26/01/2026,** de empresas, doravante denominadas PROPONENTES, que manifestem interesse em colaborar no processo de avaliação para a aquisição e implantação de soluções tecnológicas na Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais - Prodemge, abrangendo funcionalidades técnicas, operacionais e gerenciais voltadas ao controle e a rastreabilidade dos ativos de tecnologia da informação e comunicação (TIC), por meio da implementação de uma solução especializada em **ITAM – IT Asset Management**, a ser realizado através de Licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, conforme especificações técnicas descritas neste documento. As manifestações de interesse deverão ser enviadas para o e-mail **compras@prodemge.gov.br** dentro do prazo estabelecido.

1.2. O objetivo é oferecer ao mercado a oportunidade de apresentar, para a equipe técnica da CONSULENTE, suas soluções de plataformas informatizadas de ITAM – IT Asset Management, doravante denominada PLATAFORMA ITAM que atendam aos requisitos técnicos definidos no neste Termo de Consulta Pública;

1.3. No decorrer do processo, a CONSULENTE procederá à avaliação das soluções de Gestão de Ativos de TI (ITAM), considerando, entre outros aspectos, o conjunto de funcionalidades ofertadas, a capacidade de integração com as bases de dados dos sistemas de informação hospedados nos ativos tecnológicos da CONSULENTE, os mecanismos de segurança aplicáveis à gestão e ao controle dos ativos, a arquitetura de infraestrutura e de software da solução, o desempenho operacional, a facilidade de uso, a disponibilidade dos recursos da plataforma, bem como a capacidade da solução em identificar, monitorar e reportar o grau de obsolescência dos ativos ao longo de seu ciclo de vida;

1.4. Este Termo de Consulta tem caráter exclusivamente informativo e visa à coleta de informações para subsidiar estudos internos e eventual planejamento de futura contratação. A participação neste processo não gera, em qualquer hipótese, direito à contratação, à indenização, à preferência ou à expectativa de direito. A emissão deste documento não obriga a Prodemge a realizar contratação futura, nem implica compromisso financeiro ou contratual de qualquer natureza;

1.5. A Prodemge reserva-se no direito de a seu exclusivo critério, não dar continuidade ao processo, bem como alterar, suspender ou cancelar esta consulta a qualquer tempo, sem necessidade de justificativa ou compensação às partes interessadas.

1.6. Detalhamento do objeto:

1.6.1. A plataforma ITAM oferecida deverá fornecer funcionalidades técnicas, operacionais e gerenciais voltadas ao monitoramento contínuo do ciclo de vida dos ativos de TIC e no mínimo, incluir os seguintes módulos e serviços:

1.6.1.1. Inventário Automatizado de Ativos: A ferramenta deverá realizar o inventário contínuo e automatizado de hardware e software, com capacidade de detecção em tempo real de alterações na infraestrutura tecnológica;

1.6.1.2. Gestão do Ciclo de Vida dos Ativos: A solução deverá permitir o acompanhamento completo do ciclo de vida dos ativos, desde a aquisição até o descarte, com registro de movimentações, manutenções e substituições;

1.6.1.3. Gestão de Obsolescência Tecnológica: a plataforma ITAM deverá contemplar, de forma obrigatória, funcionalidades que permitam o monitoramento contínuo do ciclo de vida de TIC, com vistas à identificação proativa de situações de obsolescência tecnológica;

1.6.1.4. Controle de Hardware: A ferramenta deverá possibilitar o monitoramento da eficiência da configuração dos equipamentos, identificação de gargalos de desempenho, controle de manutenções, bem como a análise da obsolescência de componentes, de modo a subsidiar decisões de atualização ou substituição;

1.6.1.5. Controle de Licenciamento de Software: A ferramenta deverá possibilitar a gestão centralizada de licenças, com alertas de conformidade e relatórios de uso, de modo a evitar riscos de infrações contratuais e desperdício de recursos;

1.6.1.6. Integração com Sistemas Corporativos: A solução deverá ser compatível com os sistemas já utilizados pela Prodemge, como exemplo, ERP (Totvs), CMDB (Prodemge), ITSM (CA Desk Manager -Broadcom Inc e ferramentas, tais como, Zabbix e Dynatrace;

1.6.1.7. Geração de Relatórios Gerenciais e de Auditoria: A ferramenta deverá dispor de funcionalidades para construção de relatórios customizáveis, que subsidiem a tomada de decisão e atendam às exigências de controle;

1.6.1.8. Aderência a Normas Técnicas e Boas Práticas: A solução deverá estar em conformidade com normas técnicas aplicáveis, como ITIL, ISO/IEC 19770 (gestão de ativos de software) e ISO/IEC 20000 (gestão de serviços de TI);

1.6.1.9. Suporte Técnico e Atualizações: A contratada deverá garantir suporte técnico contínuo, atualizações periódicas e transferência de conhecimento à equipe interna, assegurando a sustentabilidade da solução;

1.6.1.10. Escalabilidade e Sustentabilidade: A solução deverá ser escalável, com possibilidade de expansão conforme o crescimento da infraestrutura de TI, e observar critérios de sustentabilidade ambiental, promovendo o uso eficiente de recursos e a redução de impactos ambientais.

1.6.1.11. Serviços de instalação e configuração da plataforma;

1.6.1.12. Serviços de integração da com sistemas da Prodemge (Os serviços de integração da plataforma ITAM com os softwares descritos serão contratados e remunerados com base na quantidade de horas efetivamente trabalhadas, conforme valores unitários estabelecidos na proposta comercial);

1.6.1.13. Serviço de operação assistida;

1.6.1.14. Serviços de treinamento para usuários e administradores;

1.6.1.15. Serviços de suporte e atualização de versões por 60 (sessenta) meses.

1.7. Item do objeto

LOTE ÚNICO		
Item	**Quantidade**	**Descritivo**
1	1	Licenciamento/subscrição de 1 (uma) Plataforma ITAM conforme descrito na Especificação Técnica
2	1	Serviço de instalação e configuração da plataforma ITAM
3	1	Serviço de operação assistida
4	1	Serviço de treinamento para usuários e administradores em única turma, para até 06 alunos
5	1	Serviço de integração com sistemas Prodemge (SCCM Microsoft, ERP TOTVS, CMDB próprio, Service Manager da Broadcom, e ferramentas de monitoramento, tais como, Zabbix e Dynatrace). **Observação:** Os serviços de integração da plataforma ITAM com os softwares descritos serão contratados e remunerados com base na quantidade de horas efetivamente trabalhadas, conforme valores unitários estabelecidos na proposta comercial
6	1	Serviço de suporte e atualização de versão por 60 meses

Quadro 01 – Objeto

1.8. A Plataforma ITAM prospectada poderá ser oferecida, conforme a estratégia de hospedagem da infraestrutura necessária, entre as seguintes opções:

On-Premises (infraestrutura provida pela consulente)

1.8.1. A ferramenta deverá permitir sua instalação e operação em ambiente local (datacenter próprio da CONSULENTE), com suporte a ambientes virtualizados ou físicos, respeitando os requisitos mínimos de hardware, sistema operacional e banco de dados definidos previamente pelo fornecedor;

1.8.2. A plataforma ITAM deverá ser de uso exclusivo da CONSULENTE, garantindo total controle sobre os dados e os recursos computacionais utilizados.

Nuvem Pública (infraestrutura provida pela consulente)

1.8.3. Alternativamente, a solução poderá ser implantada em ambiente de nuvem pública, gerida pela consulente, sendo que:

1.8.4. É garantido o ambiente lógico exclusivo pela consulente (instância dedicada ou segregação lógica comprovada);

1.8.5. O provedor de nuvem possua certificações de segurança reconhecidas (como ISO 27001, SOC 2, entre outras);

1.8.6. Haja conformidade com a LGPD e demais normativos aplicáveis à administração pública;

1.8.7. Os dados em trânsito e em repouso deverão ser protegidos por criptografia;

SaaS (infraestrutura provida pela PROPONENTE)

1.8.8. Toda infraestrutura necessária para hospedagem da Plataforma ITAM deverá ser fornecida sem ônus adicional, pela PROPONENTE e deverá estar hospedada no CSP selecionado por ela;

1.8.9. O ambiente deve estar disponível para uso 24 horas por dia, todos os dias, inclusive finais de semana e feriado, com uptime mínimo de 99,9% e com plano de contingência e recuperação de desastres.

1.8.10. O data center selecionado para hospedar a Plataforma deverá estar localizado em território nacional e deve possuir as seguintes certificações e/ou declarações de conformidade, com validade vigente na data de apresentação da documentação, quando for pertinente:

1.8.10.1. 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 ou certificação equivalente;

1.8.10.2. ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 (ou sua versão em inglês ISO/IEC 27001:2013) ou certificação equivalente;

1.8.10.3. 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;

1.8.10.4. ABNT NBR ISO/IEC 27018:2018 (ou alguma de suas versões em inglês ISO/IEC 27018:2014 ou ISO/IEC 27018:2019 ou norma equivalente a uma das certificações supracitadas;

1.8.10.5. 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.

1.8.10.6. Neste caso, somente serão analisadas as documentações consideradas equivalentes emitidas por uma instituição credenciada pelo Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO);

Critérios de escolha

1.8.11. A definição do modelo de infraestrutura que será adotado para processamento Plataforma ITAM pelo consulente terá como base os seguintes critérios:

1.8.11.1. Justificativa técnica, demonstrando a adequação do modelo proposto às necessidades operacionais e tecnológicas da Prodemge;

1.8.11.2. Alinhamento com a política de segurança da informação, garantindo conformidade com os requisitos institucionais de proteção de dados;

1.8.11.3. Estimativa de custos da Plataforma ITAM, assegurando a viabilidade financeira da implementação e manutenção da infraestrutura.

2. Condições de participação da prospecção tecnológica

2.1. Poderá participar da prospecção qualquer pessoa jurídica que atenda as exigências contidas neste Termo de Consulta e seus anexos;

2.2. O participante desta prospecção, terá a oportunidade de propor novos requisitos para a Plataforma ITAM, sugerir novas metodologias e melhores práticas, como analisar e criticar as especificações técnicas propostas nesse documento;

2.3. O conjunto de software da PLATAFORMA ITAM ofertada deverá ser de um mesmo fabricante;

2.4. A manifestação de interesse de participação será através de e-mail enviado para compras@prodemge.gov.br, contendo o portfólio empresarial;

2.5. É esperado o envio de sugestões de melhorias, críticas, pedidos de alteração à especificação apresentada, desde que contemplem às necessidades da Prodemge, conforme descrito neste documento;

2.6. Junto à manifestação de interesse o participante deverá enviar proposta comercial conforme condições de prestação do serviço descritas e **tabela de Precificação exposta ao fim do documento**;

2.7. O conjunto destas informações apoiarão a Prodemge, no Estudo Técnico Preliminar (ETP), etapa necessária para o processo aquisitivo;

2.8. Não haverá qualquer forma de remuneração às PROPONENTES que participarem da prospecção. Todos os custos decorrentes serão de responsabilidade exclusiva da PROPONENTE;

2.9. Não haverá vinculação deste Termo de prospecção com eventuais licitações que venham a tratar deste objeto, no todo ou em parte;

2.10. Esclarecimentos poderão ser solicitados até a data limite publicada para este Termo de Prospecção Tecnológica, por meio do e-mail compras@prodemge.gov.br;

2.11. Após a entrega da proposta técnica/comercial a CONSULENTE poderá agendar reuniões com cada uma da PROPONENTES para entendimento das propostas enviadas;

2.12. Será admitido o envio das propostas e documentos citados até a data final estabelecida e divulgada para este Termo de Prospecção Tecnológica, mediante o endereço eletrônico compras@prodemge.gov.br.

3. FUNDAMENTAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1. A presente contratação visa atender à necessidade da Prodemge em aprimorar a governança, o controle e a rastreabilidade dos ativos de tecnologia da informação e comunicação (TIC), por meio da implementação de uma solução especializada em ITAM – IT Asset Management;

3.2. A ausência de uma ferramenta integrada de gestão de ativos de TI tem gerado dificuldades na identificação, inventário, monitoramento e descarte adequado dos bens de TIC, comprometendo a segurança da informação, a conformidade com normativos internos e externos, e a eficiência operacional dos serviços prestados. A contratação ora proposta busca mitigar tais riscos, promovendo a automação de processos, a padronização de controles e a geração de relatórios gerenciais que subsidiem a tomada de decisão estratégica;

3.3. Ressalte-se que a solução atualmente utilizada pela Prodemge para gestão de ativos de TI foi descontinuada, não havendo mais suporte técnico ou atualizações por parte do fabricante;

3.4. A solução a ser contratada deverá contemplar, de forma obrigatória, funcionalidades que permitam o monitoramento contínuo do ciclo de vida dos ativos de tecnologia da informação e comunicação (TIC), com vistas à identificação proativa de situações de obsolescência tecnológica. Tal requisito visa assegurar à contratante a capacidade de planejar, com a devida antecedência, ações de substituição, atualização ou descontinuidade de ativos, promovendo a continuidade operacional, a segurança da informação e a eficiência na gestão patrimonial;

3.5. A solução a ser contratada deverá contemplar funcionalidades de apoio, como: inventário automatizado de hardware e software, controle de ciclo de vida dos ativos, gestão de licenças, integração com sistemas corporativos e conformidade com normas de segurança da informação. A adoção dessa ferramenta permitirá à Administração Pública maior controle patrimonial, redução de custos com ativos ociosos ou subutilizados, e atendimento às exigências dos órgãos de controle externo, como o Tribunal de Contas do Estado (TCE);

3.6. Dessa forma, a contratação de uma solução ITAM se mostra imprescindível para garantir a adequada gestão dos ativos de TIC, em consonância com os objetivos institucionais da organização e com os instrumentos de planejamento estratégico e orçamentário vigentes.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. Contratação de uma solução especializada em IT Asset Management (ITAM) decorre de exigências internas e externas da Prodemge, voltadas ao aprimoramento da governança de tecnologia da informação, com foco na rastreabilidade, controle e gestão eficiente dos ativos de TIC;

4.2. A especificação técnica detalhada para essa consulta encontra-se no Anexo – I, deste Termo de Prospecção;

5. REQUISITOS PARA HABILITAÇÃO

Requisitos de habilitação

5.1. **Para fins de participação na presente consulta pública, não será exigida a apresentação de documentos de habilitação ou quaisquer comprovações formais.**

5.2. **Os documentos de habilitação listados no item 5 serão exigidos apenas no caso de eventual contratação decorrente de procedimento licitatório, conforme legislação aplicável.**

5.3. Para fins de habilitação, no caso de futura contratação, deverá a proponente comprovar os seguintes requisitos:

Qualificação Técnico-Operacional

5.4. A empresa proponente deverá comprovar experiência e capacidade técnica-operacional para o fornecimento da solução de ITAM, por meio da apresentação dos seguintes documentos e evidências:

5.4.1. Apresentação de no mínimo 1 (um) atestado de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a execução, com desempenho satisfatório, de serviços compatíveis em características, complexidade e porte com o objeto da contratação;

5.4.1.1. O atestado deve evidenciar a implantação e operação de plataforma de ITAM com funcionalidades como: inventário automatizado de ativos, controle de ciclo de vida, gestão de licenças, detecção de obsolescência e integração com sistemas corporativos.

5.4.2. Descrição da estrutura de suporte técnico contínuo nos dias uteis, das 8:00 às 18 horas para os níveis 1, 2 e 3, incluindo, canais disponíveis e tempo médio de resposta.

5.4.3. Comprovação de operação de central de atendimento (Service Desk) ou estrutura equivalente;

5.4.4. Caso a solução seja ofertada em modelo SaaS, declaração de capacidade de prover a solução em ambiente seguro, com alta disponibilidade, escalabilidade e conformidade com normas de segurança da informação (ex.: ISO/IEC 27001;

5.4.4.1. Apresentar evidências de hospedagem em data centers certificados (ex.: Tier III ou superior, ISO 27001, SOC 2).

5.4.5. Como parte do processo de homologação do fornecedor, a solução de Gestão de Ativos de TI (ITAM) deverá ser submetida a uma Prova de Conceito (PoC), com o objetivo de validar, na prática, a aderência da plataforma aos requisitos funcionais, técnicos e operacionais definidos posteriormente no Termo de Referência;

Necessidade de transição contratual

5.5. Não se aplica para essa contratação.

Indicação de marcas ou modelos

5.6. Não se aplica para essa contratação.

Vigência da Contratação:

5.7. O prazo de vigência será de 60 (sessenta) meses, por tratar-se de contratação de uma solução tecnológica complexa, e por exigir atualizações regulares garantindo a conformidade com as possíveis mudanças da legislação e garantindo a segurança contínua dos dados. Esse período também cobre o suporte técnico necessário para manter a plataforma funcional de acordo com os requisitos acordados.

5.8. O contrato poderá ser renovado até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, desde que:

5.8.1. a) seja demonstrado o interesse da CONSULENTE na continuidade da prestação dos serviços;

5.8.2. b) A PROPONENTE mantenha as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação original;

5.8.3. Haja justificativa técnica e econômica favorável à renovação, com base em relatório de desempenho e vantajosidade;

5.8.4. Exista disponibilidade orçamentária e financeira para a prorrogação;

5.9. A renovação será formalizada por meio de **termo aditivo**, precedido de manifestação expressa da PRODEMGE e da PROPONENTE, com antecedência mínima de **30 (trinta) dias** do término da vigência contratual;

5.10. A ausência de manifestação da Administração no prazo estipulado implicará o encerramento do contrato ao final de sua vigência, sem que caiba qualquer indenização à contratada.

Vistoria

5.11. Não se aplica para essa contratação.

Subcontratação

5.12. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

Consórcio

5.13. Não será admitida a participação de consórcios.

6. GARANTIAS

Garantia de Segurança da informação:

6.1. A plataforma deve oferecer garantias de segurança robustas para proteger os dados pessoais e garantir que não haja falhas no sistema que possam comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos dados, entre elas:

Garantia de Disponibilidade e Continuidade (SLA)

6.2. A plataforma deve garantir um alto nível de disponibilidade para que os dados sejam acessíveis e utilizáveis quando necessário, e que a continuidade do serviço não seja interrompida, mesmo em situações adversas;

Garantia de Suporte Técnico e Atualizações Contínuas

6.3. A plataforma deve ser mantida e atualizada regularmente para garantir que continue em conformidade com a LGPD e outras regulamentações de proteção de dados;

Garantia de Performance e Escalabilidade

6.4. A plataforma deve ser capaz de lidar com um grande volume de dados pessoais e transações, sem comprometer o desempenho ou a velocidade;

Garantia de Compatibilidade e Integração

6.5. A plataforma deve ser compatível com os sistemas existentes na PRODEMGE, permitindo integração fácil e eficiente;

Garantia de Transparência e Auditoria

6.6. O fornecedor deve garantir que a plataforma permita a realização de auditorias completas e transparentes sobre a gestão e controle dos ativos de TI, incluindo inventário, licenciamento, conformidade e histórico de movimentações, assegurando rastreabilidade e integridade das informações.;

Garantia de Treinamento e Capacitação

6.7. O fornecedor deve garantir que a organização seja devidamente treinada para utilizar a plataforma de Gestão de Ativos de TI (ITAM) de forma correta, maximizando a eficiência operacional, a segurança da informação e a conformidade com as políticas internas e normas aplicáveis.;

Garantia de Qualidade e Conformidade dos Serviços

6.8. A PROPONENTE deverá garantir que os serviços serão realizados em conformidade com as melhores práticas do mercado, atendendo às exigências e especificações estabelecidas neste Termo de Consulta. Todos os resultados entregues deverão ser de qualidade, precisos, e estarem de acordo com os objetivos e necessidades da contratante. A PROPONENTE se responsabilizará por corrigir eventuais falhas ou deficiências nos serviços prestados, sem custos adicionais para a contratante, dentro de um prazo razoável após a constatação do problema.

Garantia de Resultados

6.9. A PROPONENTE se compromete a garantir que os serviços prestados resultem em soluções viáveis e eficazes, conforme o escopo do trabalho acordado. Embora não seja possível garantir resultados específicos, a PROPONENTE se compromete a aplicar sua experiência, conhecimento técnico e metodologias adequadas para que os resultados sejam atingidos. Caso os resultados não atendam às expectativas ou objetivos definidos, a PROPONENTE deverá providenciar novas abordagens ou ajustes para garantir que os serviços sejam concluídos com sucesso.

Garantia de Sigilo e Proteção de Informações

6.10. A PROPONENTE deve garantir que todas as informações fornecidas pela CONSULENTE, bem como as geradas durante a execução dos serviços de consultoria, serão tratadas com total sigilo, conforme cláusula de confidencialidade prevista neste Termo de Consulta. Nenhuma informação poderá ser divulgada a terceiros sem autorização prévia, exceto nos casos em que a lei exigir.

Garantia de Disponibilidade e Comunicação

6.11. A PROPONENTE se compromete a manter comunicação constante e transparente com a contratante durante todo o processo de consultoria. A PROPONENTE deverá garantir a disponibilidade de sua equipe para esclarecimentos, reuniões de acompanhamento e feedback durante o desenvolvimento das atividades. A contratante poderá solicitar ajustes ou revisões durante o processo, e a PROPONENTE deverá atendê-los de forma eficiente e tempestiva.

Informações relevantes para apresentação da proposta

6.12. Para aceitação da melhor proposta, serão considerados o menor preço, a compatibilidade com as especificações técnicas descritas no Termo de Prospecção, no Edital e do atendimento das condições de habilitação.

7. Serviços

7.1. A PROPONENTE prestará os serviços por meio de acesso seguro ao ambiente on-premises ou à nuvem pública utilizada pela PRODEMGE, observando as diretrizes de segurança da informação vigentes, e de forma presencial, quando necessário, no endereço Rua da Bahia, nº 2277, Bairro Savassi, em Belo Horizonte, Minas Gerais, ou em outro endereço onde a CONTRATANTE esteja operando dentro do município de Belo Horizonte, mediante comunicação prévia.

7.2. Sempre que necessário a prestação de serviços de forma presencial, deverá ser agendado com a equipe técnica da Prodemge com antecedência de 24 horas uteis.

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.3. A avaliação da execução do objeto utilizará o Acordo de Níveis de Serviço - ANS, conforme processo e relatórios previstos no Anexo I.I – Níveis de Serviço para aferição da qualidade da prestação dos serviços.

Pagamentos

Subscrições e serviço de suporte técnico (Item 1 e 6)

7.4. O pagamento referente ao licenciamento/subscrição, será realizado mensalmente, após a prestação do serviço, com a emissão do documento de cobrança (Nota Fiscal) e após a emissão e ateste do documento “Termo de recebimento definitivo da entrega de subscrições”;

Serviços Técnicos Especializados (itens 2, 3 e 5)

7.5. O pagamento relativo aos serviços prestados será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo, conforme disposto na seção “Recebimento Definitivo” deste Termo de Referência;

Capacitação (Item 4)

7.6. O pagamento relativo à capacitação será realizado no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão do termo de recebimento definitivo, conforme disposto neste Termo de Referência.

8. OBRIGAÇÕES DO CONSULENTE

8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela PROPONENTE, de acordo com Termo de Consulta;

8.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Consulta;

8.3. Notificar o PROPONENTE, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo PROPONENTE;

8.5. Comunicar o PROPONENTE para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade;

8.6. Efetuar o pagamento ao PROPONENTE do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos neste Termo de Consulta;

8.7. Aplicar ao PROPONENTE as sanções previstas na Lei e neste Termo de Consulta;

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

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

8.10. Permitir que os técnicos da PROPONENTE, desde que devidamente agendado, tenham acesso ao ambiente de instalação dos softwares e dos equipamentos, a fim de executar os serviços de correção e/ou verificação, respeitando as normas de segurança vigentes nas dependências da Prodemge;

8.11. Comunicar a PROPONENTE para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade;

8.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das especificações da presente especificação.

8.13. Não permitir que terceiros tenham acesso ou utilizem os softwares sem autorização prévia e expressa da CONTRATADA;

8.14. Exercer a fiscalização do contrato;

8.15. Abrir chamado de suporte técnico por meio de empregado expressamente qualificado e credenciado para esse fim;

8.16. Incluir no chamado de suporte técnico a localização do software, os indícios ou sintomas de anormalidade, o nível de gravidade de acordo com os níveis definidos e o responsável pela requisição do serviço;

8.17. Estabelecer orientações e determinações adequadas junto a seus empregados ou pessoas às quais venha a ser facilitado o acesso ao software, no sentido de que os materiais do software sejam corretamente manuseados de modo a não violar quaisquer dos compromissos aqui estabelecidos relativos ao uso, proteção e segurança.

8.18. Não permitir que qualquer pessoa, empresa ou instituição, mesmo sendo sua subsidiária, copie ou duplique o software objeto deste contrato.

8.19. Exigir da CONTRATADA o fiel cumprimento das obrigações.

8.20. Fiscalizar como lhe aprouver e no seu exclusivo interesse, o exato cumprimento das cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento.

9. OBRIGAÇÕES DA PROPONENTE

9.1. Atuar em consonância com os princípios da probidade e da boa-fé;

9.2. Manter durante a execução do contrato de acordo e em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas no curso do procedimento licitatório;

9.3. Não utilizar, em qualquer das atividades da empresa, de trabalho infantil nem de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo;

9.4. Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com a PRODEMGE, bem como a eventual perda dos pressupostos para a participação de licitação.

9.5. Cumprir, dentro dos prazos assinalados, as obrigações assumidas;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções decorrentes da execução ou de materiais empregados;

9.7. Responder pela correção e qualidade dos serviços/bens nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;

9.8. Alocar os recursos materiais e humanos necessários à execução do objeto contratual, assumindo integral e exclusiva responsabilidade sobre todos e quaisquer ônus trabalhistas e previdenciários, bem como os atinentes a seguro com acidentes de trabalho de seus empregados, zelando pela fiel observância da legislação incidente;

9.9. Pagar, como responsável único, todos os encargos trabalhistas, fiscais e comerciais, que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto do contrato, podendo a PRODEMGE, a qualquer momento, exigir da PROPONENTE a comprovação de sua regularidade;

9.10. Permitir vistorias e acompanhamento da execução do objeto pelo fiscal do contrato;

9.11. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela PRODEMGE para a adequada execução do contrato, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações contratuais, tenham elas natureza principal ou acessória.

9.12. Não infringir quaisquer direitos autorais, patentes ou registros, inclusive marcas, know-how ou trade secrets, durante a execução do contrato, sendo responsável pelos prejuízos, inclusive honorários de advogado, custas e despesas decorrentes de qualquer medida ou processo judicial ou administrativo iniciado em face da PRODEMGE, por acusação da espécie.

9.13. Designar 1 (um) responsável pelo contrato firmado com a PRODEMGE, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor da PROPONENTE, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste contrato;

9.14. Manter atualizado, junto à Gerência de Contratos-GCT da PRODEMGE, seu endereço, inclusive eletrônico, sob pena de ser considerada válida a notificação promovida no último endereço informado;

9.15. Executar os serviços contratados dentro dos padrões de qualidade, quantidade e segurança, exigidos, em estrita observância às condições definidas no contrato e de acordo com as instruções recebidas da PRODEMGE, por meio de profissionais legalmente habilitados, em quantidade compatível com os serviços, diligenciando no sentido de que os trabalhos sejam conduzidos segundo a melhor técnica aplicável, observando os prazos programados para sua realização;

9.16. Cientificar A PRODEMGE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade verificada na execução dos serviços;

9.17. Limitar o acesso às informações aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços objeto deste contrato, os quais deverão estar cientes da natureza sigilosa das informações e das obrigações e responsabilidades decorrentes do uso dessas informações;

9.18. Não utilizar, exceto mediante prévia e expressa anuência da PRODEMGE, qualquer nome, marca, logotipo, símbolo ou imagem de sua propriedade;

9.19. Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade dos dados da PRODEMGE gerenciados pela PROPONENTE.

9.20. A PROPONENTE deve cumprir todas as obrigações constantes deste Termo de Consulta e dos demais documentos que pautaram a contratação, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as demais obrigações constantes deste item:

9.20.1. Cumprir os prazos previstos neste Termo de Consulta;

9.20.2. Indicar formalmente representante junto à PRODEMGE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

9.20.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

9.20.4. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pela Contratante;

9.20.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

9.20.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

9.20.7. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

9.20.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade a PRODEMGE.

9.20.9. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Prodemge;

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

9.20.11. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da PRODEMGE;

10. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. Conforme definido no anexo I-A - Níveis de serviço, deste Termo de consulta.

11. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E ECONÔMICA

11.1. Por se tratar de prestação de serviços relacionados a tecnologia da informação, sem produto físico, quanto a impactos ambientais, não há critérios de sustentabilidade a serem aplicados ao objeto.

12. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

12.1. Não se aplica a esse termo de consulta;

13. TABELA DE PRECIFICAÇÃO:

13.1. A precificação apresentada pelas Proponentes, conforme modelo abaixo, deverão considerar, de forma detalhada e proporcional, os dispositivos e componentes descritos na Tabela de Itens de Configuração (ICs) fornecida. Essa tabela representa a base estimada de ativos a serem gerenciados pela solução de ITAM, incluindo, mas não se limitando a: servidores físicos e virtuais, estações de trabalho (desktops e notebooks), dispositivos móveis, ativos de rede, sistemas operacionais, softwares etc.;

13.2. A precificação deverá refletir:

13.2.1. A quantidade e a diversidade dos itens de configuração a serem gerenciados;

13.2.2. Os diferentes ambientes de operação (on-premises, nuvem pública, nuvem privada ou híbrida);

13.2.3. Os custos associados a licenciamento, implantação, suporte e manutenção, conforme aplicável a cada tipo de item ou ambiente.

Descrição	Setor	Qtde unitária
Estações de trabalho (desktop, e notebook, ETV´s etc.)	Administrativo	4000
Dispositivos Móveis (smartphones tablets etc.)	Administrativo	500
Equipamentos de rede (switches, roteadores, firewalls, access points etc.)	Administrativo e Datacenter	500
Servidores físicos e virtuais	Datacenter	5000
Armazenamento (storage, Tape Library)	Datacenter	30
Periféricos (impressoras, scanners, monitores, leitores biométricos etc.)	Administrativo	N/A nesta aquisição devendo haver compatibilidade.
Equipamentos datacenter (nobreaks, painéis inteligentes de distribuição energética etc.)	Datacenter	N/A nesta aquisição devendo haver compatibilidade.

13.3. A Plataforma ITAM deverá ser ofertada com suporte aos diferentes modelos de implantação, a saber:

13.4. **OPÇÃO 1**:

13.4.1. On-premises ou Nuvem (publica / privada): solução implantada e operada em infraestrutura local ou em nuvem, com responsabilidade de gestão pela Prodemge;

LOTE ÚNICO

Infraestrutura on-premises / nuvem provisionada pela PRODEMGE

Licenciamento/subscrição de 1 (uma) Plataforma ITAM

Descrição detalhada no Anexo I – Especificação Técnica

Licenciamento / Subscrição – 60 (sessenta) meses

Item	Qtde Módulo	Descritivo	Custo Anual	Custo total
1	1	Licenciamento / subscrição de plataforma ITAM incluindo serviços de suporte e atualização de versões por 60 meses		
Serviços Especializados				

Item	Qtde Módulo	Descritivo	Custo Total
2	1	Serviço de instalação e configuração da Plataforma ITAM	
3	1	Serviço de operação assistida para plataforma ITAM	
4	1	Serviço de integração com sistemas Prodemge (ERP, CMDB, ITSM e ferramentas, tais como, Zabbix e Dynatrace). Observação: Os serviços de integração da plataforma ITAM com os softwares descritos serão contratados e remunerados com base na quantidade de horas efetivamente trabalhadas, conforme valores unitários estabelecidos na proposta comercial	Obs.: Hora técnica multiplicada pela Previsão de horas necessárias.
5	1	Serviços de treinamento para usuários e administradores em 1 (uma) única turma, para até 06 alunos	

13.5. **OPÇÃO 2:**

13.5.1. SaaS (Software as a Service): solução hospedada e gerenciada integralmente pela proponente, com acesso via internet, incluindo atualizações, suporte e infraestrutura;

LOTE ÚNICO **Infraestrutura provida em SaaS**				
Licenciamento/subscrição de 1 (uma) Plataforma ITAM **Descrição detalhada no Anexo I – Especificação Técnica** **Licenciamento / Subscrição – 60 sessenta) meses**				
Item	**Qtde Módulo**	**Descritivo**	**Custo Anual**	**Custo total**
1	1	Licenciamento / subscrição e hospedagem de plataforma ITAM com serviços de instalação, configuração, de suporte e atualização de versões por 60 meses		
Serviços Especializados				

Item	Qtde Módulo	Descritivo	Custo Total
2	1	Serviço de integração com sistemas Prodemge (ERP, CMDB, ITSM, sistemas de compras, patrimônio, gestão de contratos e ferramentas, tais como, Zabbix e Dynatrace). Observação: Os serviços de integração da plataforma ITAM com os softwares descritos serão contratados e remunerados com base na quantidade de horas efetivamente trabalhadas, conforme valores unitários estabelecidos na proposta comercial	Obs.: Hora técnica multiplicada pela Previsão de horas necessárias.
3	1	Serviços de treinamento para usuários e administradores em 1 (uma) única turma, para até 06 alunos	

13.6. Tendo em vista que os modelos de licenciamento e subscrição podem variar conforme as características técnicas e comerciais das soluções ofertadas, os fornecedores deverão, preferencialmente, preencher a tabela de precificação disponibilizada ACIMA, com vistas a viabilizar a análise comparativa entre as propostas apresentadas;

13.7. Não obstante, reconhecendo que diferentes soluções tecnológicas podem adotar modelos de licenciamento ou subscrição diversos, será admitido que o fornecedor apresente um modelo de precificação alternativo que reflita a estrutura comercial da sua plataforma, para tanto, deverá observar as seguintes condições:

13.7.1. Apresentação de justificativa clara e fundamentada quanto à adoção de modelo distinto de precificação;

13.7.2. Descrição detalhada da metodologia adotada para composição de preços, incluindo os critérios utilizados para cálculo e incidência de custos;

13.7.3. Demonstração, mediante exemplos ou simulações, da aplicação prática da precificação ao cenário de uso delineado neste Termo de Consulta;

13.7.4. Garantia de que a proposta contempla integralmente os requisitos funcionais e não funcionais exigidos.

13.8. As propostas apresentadas com modelo de precificação alternativo serão analisadas quanto à sua coerência, transparência, completude e à possibilidade de comparação objetiva com as demais ofertas.

Belo Horizonte, 01 de dezembro de 2.025

13.9.

ITEM	REQUISITO TÉCNICO	INFORMAR SE ATENDE, SE ATENDE PARCIALMENTE OU SE NÃO ATENDE AO REQUISITO	CONSIDERAÇÕES, SOLUÇÃO ALTERNATIVA E/OU SUGESTÕES
1.	PLATAFORMA ITAM	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.1.	Possuir uma base única de gerenciamento de ativos e itens de configuração	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.1.1.	Permitir o acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração;	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.1.2.	Deverá permitir o gerenciamento de contratos (data início e fim) e ordens de compra dos ativos e IC´s para controle do ciclo de vida	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.2.	A Plataforma ITAM deverá oferecer funcionalidade de descoberta automática e contínua da infraestrutura de TI, abrangendo:	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.2.1.	Identificação de todos os Itens de Configuração (ICs) relevantes, tais como servidores físicos e virtuais, desktops, notebooks, dispositivos moveis, dispositivos de rede, sistemas operacionais, softwares, aplicações, entre outros componentes;	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.2.2.	Mapeamento dos relacionamentos lógicos e físicos entre os ICs, permitindo a visualização da topologia e das dependências entre os ativos;	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.2.3.	Execução da descoberta de forma não intrusiva, ou seja, sem a necessidade de instalação de agentes nos ativos monitorados;	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.2.4.	Suporte à descoberta em ambientes on-premises, nuvem pública e nuvem privada;	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.2.5.	Capacidade de alimentar automaticamente o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB), garantindo a atualização dinâmica, estruturada e precisa da base de conhecimento da infraestrutura tecnológica da organização.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.3.	Deverá fornecer identificação única do Item de Configuração - IC.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	

1.3.1.	Deverá possibilitar o registro e atualização, de forma manual e automática, dos ICs e de seus atributos, permitindo o ajuste e adaptação (personalização) das informações do IC	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.3.2.	Deverá permitir copiar um IC e seus atributos para criar um IC com uma identificação distinta	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.3.3.	Permitir a configuração de informações de cada tipo de ativo, permitindo adicionar e remover campos de informações de gestão do ativo	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.4.	Deverá fornecer modelos predefinidos e configuráveis de fluxo de ciclo de vida de ativos e ICs baseados nas melhores práticas de mercado e/ou na ITIL, sendo permitida, ainda, a sua customização para se adaptar ao contexto da Prodemge	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.4.1.	Deverá permitir a criação rápida de um ou vários ativos ou itens de configuração, a partir dos modelos predefinidos ou customizados	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.4.2.	Deverá fornecer modelos de ativos e itens de configuração predefinidos e permitir a criação de modelos customizados, contendo campos pré-populados desses itens, como classificação, descrição, local, usuários, clientes etc.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.4.3.	Deverá permitir a associação do tipo pai-filho entre os itens de configuração.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.5.	Deverá permitir a associação e visualização da dependência lógica e física entre ativos e itens de configuração	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.6.	Deverá fornecer funcionalidades de inventário dos ativos de TIC, como os seguintes: processador; memória; disco de armazenamento; nome do ativo na rede; endereço de IP; endereço MAC da interface de rede; e lista de aplicativos instalados. (Obrigatoriamente nativo)	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.7.	Deverá permitir o controle de licenciamento de software, fornecendo uma visão do número total de licenças, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada software	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.8.	Deverá permitir a gestão do inventário e licenciamento de software de forma integrada com as demais práticas ITIL	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.9.	Deverá permitir o registro e o acompanhamento do fim de vida de suporte das principais aplicações de mercado de forma automatizada, com alertas e notificações para auxiliar no planejamento de atualizações e migrações	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.10.	Deverá permitir cadastro das estações de trabalho com os parâmetros desejados (ex.: IP, ativa ou não, tamanho do drive C, memória RAM, patrimônio etc.).	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	

1.11.	Deverá permitir consulta das informações das estações com os parâmetros pretendidos.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.12.	Deverá permitir inventário de todas as estações de trabalho da Prodemge, coletando informações parametrizáveis pelos administradores da solução. Deve possibilitar a abertura de ticket para qualquer alteração no ativo.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.13.	Deverá permitir a atribuição de cada item de configuração a um usuário ou grupo de usuários responsáveis e deverá permitir a um usuário ou grupo de usuários a permissão de editar os atributos e relacionamentos dos ICs.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.14.	Deverá permitir a definição de permissões para cada campo do IC com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.15.	Deverá permitir o registro e a associação de fornecedores aos ativos e itens de configuração.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.16.	Deverá possuir filtros para os ativos e itens de configuração a se visualizar, com exibição e ocultação dos ICs conforme necessidade do usuário	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.17.	Deverá permitir a pesquisa/visualização dos ativos e itens de configuração	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.18.	Deverá permitir o controle de zoom em visualizações gráficas e diagramas que representem ativos e itens de configuração, facilitando a visualização de detalhes e relacionamentos	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.19.	Deverá permitir alterar o número de níveis hierárquicos a serem visualizados dinamicamente	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.20.	Deverá permitir que a visualização seja salva em um modelo para futuras consultas	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.21.	Deverá permitir a listagem dos itens de configuração que sofreram mudanças no último dia, última semana ou último mês	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.22.	Deverá possibilitar o versionamento dos itens de configuração de forma automática	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.23.	Deverá permitir a comparação entre as versões dos itens de configuração	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.24.	Deverá permitir exportar e imprimir as diferenças entre versões do item de configuração, ainda que por meio de relatório a ser construído.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente;	

		( ) Não atende.	
1.25.	Deverá permitir a associação de SLAs aos itens de configuração para a verificação de conformidade quanto aos acordos de serviço de solicitações relacionadas a esses itens	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.26.	O componente de descoberta de elementos de infraestrutura deverá ser do mesmo fabricante da solução e deve descobrir automaticamente os itens de configuração físicos e virtuais, aplicações e o relacionamento entre eles, sendo que a solução:	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.26.1.	Deverá possuir o componente de descoberta com capacidade de identificar, no mínimo, os seguintes componentes da infraestrutura: servidores (Linux Red Hat, Linux Debian, Linux Suse, Linux CentOs, Windows 2013, 2016 e 2019 ou superior), máquinas virtuais, máquinas físicas, storage, appliances, impressora, access point, switches, banco de dados, servidores de aplicação, aplicações de mercado (ex.: BEA, HP, CA, IBM, JBOSS, McAfee, Microsoft, Oracle, SAP, Siebel, Sybase, Symantec, TIBCO, VMware, dentre outros), ambiente em cluster ou virtualizado, ambiente kubernetes versão 1.19.2 ou superior.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.26.2.	O componente de descoberta deverá ser capaz de atuar na infraestrutura da Prodemge sem comprometimento da disponibilidade e performance dos sistemas, podendo ser especificado o horário e a periodicidade da coleta	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.26.3.	Deverá possuir o componente de descoberta com a possibilidade de instalação centralizada ou descentralizada, para que a comunicação entre firewalls seja realizada através de portas específicas e limitadas	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.27.	Deverá possuir o componente de descoberta com capacidade de rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura e seus relacionamentos, permitindo a identificação e modificação do mapa de um serviço	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.27.1.	O componente de descoberta de elementos de infraestrutura deve manter uma base de dados compreensiva das informações dos itens de configuração, ativos de TI e suas interdependências	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.28.	Deverá possuir interface gráfica para desenho de serviços, permitindo se referenciar a outros serviços e permitindo selecionar os ICs de forma fácil (click e seleção, sem query ou programação). Ou seja, valendo-se da premissa low code/no code, com capacidade de 'arrasta e solta'	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.29.	Deverá permitir criar, configurar e modificar modelos de configuração de ICs	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.30.	Deverá permitir a criação de linha base (baseline) no CMDB	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.31.	Deverá prover mecanismo que permita consolidar as informações e visões de um elemento ou instância a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	

1.32.	Deverá prover relatórios gerenciais e de auditoria de forma padrão ou personalizada relacionada à descoberta dos ICs e relatórios gerenciais relacionados aos ICs no CMDB e ao ciclo de vida dos ICs	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.33.	Deverá prover um acesso com controle de permissões para o CMDB	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.34.	Deverá possuir uma base única de gerenciamento de ativos e itens de configuração.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.35.	Deverá possuir integração nativa com Zabbix, com geração de tickets de atendimento para alertas de eventos ocorridos no Zabbix	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.36.	Deverá permitir que sistemas de alarme possam criar um ticket no Service Desk com o relacionamento entre o alarme e o registro criado	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.37.	Deverá integrar nativamente com o Zabbix, realizando a correlação do HOST do evento de alerta gerado no Zabbix com o item de configuração do CMDB da solução, que ela mantém atualizado através do Discovery de ICs e seus relacionamentos.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.38.	Deverá categorizar e encaminhar um ticket de incidente de um evento para a equipe responsável, podendo ser notificada por e-mail.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.39.	Deverá possuir capacidade de integração com solução externa de monitoramento de eventos permitindo a geração de tickets para o atendimento de alertas de eventos ocorridos, podendo essa integração se dar de forma nativa ou por meio de chamadas de APIs.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.40.	Deverá ter suporte à tecnologia Wake-on-LAN	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.41.	Gerenciamento de patches e Atualizações	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.42.	A plataforma deverá gerar relatórios detalhados sobre o status de atualização dos dispositivos, incluindo informações sobre patches instalados, pendentes e falhas, além de oferecer painéis de controle para o monitoramento em tempo real do processo de atualização	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.43.	A plataforma deverá identificar automaticamente os patches de segurança e atualizações de software necessários para os dispositivos gerenciados, avaliando sua criticidade e impacto, e fornecendo informações detalhadas sobre cada patch, como descrição, versão, data de lançamento e vulnerabilidades corrigidas	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	

1.44.	A plataforma deverá permitir o download centralizado de patches e atualizações de software, armazenando-os em um repositório seguro e possibilitando a distribuição eficiente para os dispositivos gerenciados, com suporte a diferentes protocolos de comunicação e otimização de banda de rede	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.45.	A plataforma deverá oferecer recursos para a instalação automatizada de patches e atualizações de software nos dispositivos gerenciados, com a possibilidade de agendamento, aprovação prévia e controle granular sobre o processo de instalação	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.46.	A plataforma deverá permitir a distribuição e implantação remota de software para os dispositivos gerenciados, incluindo a instalação, a configuração e a atualização de aplicativos, com recursos para agendamento, controle de versões e reporte do progresso da implantação	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.47.	A plataforma deverá suportar a criação de pacotes de software personalizados, com configurações e scripts específicos, para atender às necessidades da Prodemge, garantindo a padronização e a consistência na instalação de aplicativos	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.48.	A plataforma deverá gerar relatórios detalhados sobre a implantação de software, incluindo informações sobre o status, o progresso e eventuais erros, além de oferecer painéis de controle para o monitoramento em tempo real do processo	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.49.	Permitir a implantação de sistema operacional via imagem	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.50.	A plataforma deverá oferecer recursos de controle remoto seguro para os dispositivos gerenciados, utilizando protocolos de comunicação criptografados e autenticação forte, garantindo a proteção dos dados e a privacidade dos usuários durante o acesso remoto	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.51.	A plataforma deverá permitir que os técnicos de suporte acessem e controlem remotamente os dispositivos gerenciados, com recursos para visualizar a tela, controlar o mouse e o teclado, transferir arquivos e executar comandos, facilitando o diagnóstico e a resolução de problemas	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.52.	A plataforma deverá possibilitar a realização de sessões de assistência remota, com compartilhamento de tela e controle remoto colaborativo, permitindo que técnicos e usuários trabalhem juntos em tempo real para resolver problemas e realizar tarefas.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.53.	A plataforma deverá suportar o gerenciamento de dispositivos móveis (smartphones e tablets) com sistema operacional Android e iOS, oferecendo recursos para o controle de acesso, a aplicação de políticas de segurança, o rastreamento de localização e o gerenciamento de aplicativos.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
1.54.	A plataforma deverá permitir o controle e o gerenciamento de aplicativos instalados nos dispositivos móveis, incluindo a instalação, a atualização, a desinstalação e o bloqueio de aplicativos não autorizados.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	

1.55.	A solução deverá possibilitar a realização de ações remotas nos dispositivos móveis, como bloqueio, desbloqueio e limpeza de dados, em caso de perda, roubo ou comprometimento da segurança.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
2.	Serviços de Implantação da Solução ITAM, incluindo: instalação, configuração e integração	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
2.1.	A contratada deverá realizar todas as atividades para a completa implantação inicial da Plataforma, incluindo: instalação, configuração, e integração com sistemas administrativos da Prodemge	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
2.2.	Deverão ser instalados e configurados todos os módulos e componentes que atendam os requisitos da especificação da solução	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
2.3.	Caso a solução necessite da instalação de clientes para a coleta de informações, ela também deve fornecer mecanismos que permitam canalizar as informações através de proxies locais (on-premises).	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
2.4.	A contratada deverá realizar todas as configurações e ajustes de ambiente para fazer funcionar as integrações com sistemas da Prodemge	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
2.5.	Deverá haver integração com a solução de monitoramento Zabbix, configurando para gerar ticket quando da ocorrência de um evento	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
2.6.	Deverá haver integração com o SDM, para abertura de chamados por meio de um aplicativo específico integrado à abertura de chamados na solução contratada	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
2.7.	Deverá possuir API aberta para possibilitar integração com outros sistema ou ferramentas;	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.	Transferência de conhecimento	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.1.	Com o objetivo de garantir a máxima eficiência administrativa e a necessária capilaridade no atendimento aos diversos setores contemplados, os eventos de treinamento e capacitação deverão ser executados de forma Remota, on-line	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.2.	Deverá ser elaborado, em acordo entre as partes, CONSULENTE e PROPONENTE, um Plano de Treinamento e Capacitação que garanta a fluidez desde o início de operação da plataforma e, também, a independência da Prodemge em relação à PROPONENTE durante a operação e administração da plataforma e consequente continuidade operacional após o término da execução contratual	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.3.	O treinamento será ministrado em 1 (uma) única turma, para até 06 alunos, de forma remota on-line.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente;	

		( ) Não atende.	
3.4.	Serão necessários 2 (dois) tipos de treinamento que capacite os diferentes perfis na plena operação da solução, sendo os perfis: Usuário Final e Administrador/Implementador.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.5.	A(s) ementa(s) do(s) treinamento(s) deverá(ão) ser elaborada(s) pela PROPONENTE e aprovada(s) pela Prodemge	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.6.	O treinamento deverá ser composto de parte teórica e parte prática, cobrindo o dia a dia que cada perfil de usuário encontrará na operação da plataforma	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.7.	O ambiente para o treinamento e execução dos exercícios práticos deverá ser totalmente fornecido pela PROPONENTE e ser exatamente o mesmo em termos de configuração e interface, que o usuário utilizará no ambiente produtivo.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.8.	Deverá ser disponibilizado para cada treinando, material impresso e/ou digital de apoio ao treinamento e eventual consulta futura pelo usuário, como Ajuda, Guias Rápidos, Apostilas etc., todos em língua Portuguesa do Brasil	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.9.	Cada treinamento não deverá exceder o total de 6 (seis) horas para o perfil Usuário Final e 18 (dezoito) horas para Administrador/implementador, devendo ser ministrado em períodos não superiores a 3 (horas) diárias e 9 (nove) horas semanais.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.10.	A PROPONENTE deverá elaborar uma avaliação do treinamento junto aos treinandos, que deverá ser aprovada pela Prodemge cobrindo os principais aspectos como capacidade e comunicação do instrutor, conteúdo programático, atingimento dos objetos, entre outros, com avaliação de 1 a 10 nos itens elencados	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	
3.11.	A Prodemge só considerará o treinamento concluído com sucesso, com os consequentes atesto final e respectivo pagamento, caso a avaliação média aspectos como capacidade e comunicação do instrutor, conteúdo programático, atingimento dos objetos, entre outros, com avaliação de 1 a 10 nos itens obtida juntos aos treinandos seja igual ou superior a nota 8 (oito). Caso contrário, a PROPONENTE deverá resolver os problemas apontados e repetir A treinamento, sem custos adicionais para a Prodemge.	( ) Atende; ( ) Atende parcialmente; ( ) Não atende.	

1. Níveis de Serviço

1.1. A CONTRATADA oferecerá, dentro do período de contrato, os serviços de ASSISTÊNCIA TÉCNICA por meio de telefone e e-mail, em idioma português do Brasil, durante o período do contrato.

1.2. O serviço compreende o diagnóstico e identificação de problemas, apoio técnico na utilização, correção de erros, defeitos (bugs) ou mau funcionamento sobre qualquer funcionalidade, recurso, componente ou módulo disponível de forma nativa na solução, ou decorrente de qualquer adaptação (customização) e ajuste (tuning) efetuada pela CONTRATADA.

1.3. O atendimento a um chamado de suporte técnico deverá ocorrer por qualquer uma das seguintes formas:

1.3.1. Atendimento presencial no local de instalação do software (on-site);

1.3.2. Acesso remoto;

1.3.3. Contato telefônico;

1.3.4. Videoconferência;

1.3.5. Envio de mensagem eletrônica (e-mail); ou

1.3.6. Acesso ao site web da CONTRATADA com controle de acesso por senha.

1.4. O atendimento telefônico sempre que aplicável e viável, deverá ser realizado no idioma português do Brasil, por meio de ligação local em Belo Horizonte/MG ou ligação interurbana gratuita (0800) e deverá ter um único número de contato para todos os produtos da FERRAMENTA.

1.5. A CONTRATANTE poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a CONTRATADA, por qualquer uma das formas disponíveis, durante a vigência do contrato.

1.6. Na abertura ou registro de um chamado técnico, por qualquer uma das formas disponíveis, a CONTRATANTE deverá informar: descrição da solicitação, nível de severidade e identificação completa do solicitante.

1.7. Cada chamado técnico será classificado em um dos 4 (quatro) graus de severidade, de acordo com a tabela abaixo:

Severidade	Descrição
1	Problema Severo ou Sistema em Produção Parado O cliente não consegue fazer uso do sistema, resultando em um impacto crítico nas operações e sofrem graves restrições.
2	Problema Grave no ambiente de Produção O cliente consegue fazer uso do sistema com exceção de uma função específica, que não é crítica para as operações gerais e pode-se contornar o problema com presteza.

3	Problema Leve Uma ocorrência com impacto relativamente baixo na utilização dos sistemas e que não se encaixa dentro dos critérios para prioridade 1 ou 2; Solicitação de informação relevante para a operação da FERRAMENTA.
4	Solicitação de Informações Dúvidas, solicitação de informação que não se enquadre em severidade 3, relato de inconsistência entre produtos e documentação, solicitações de melhorias e esclarecimentos de ordem técnica relativo ao uso da FERRAMENTA ou pertinentes a execução dos serviços.

Tabela 6 – Níveis de Severidades

2. Cobertura

2.1. Modalidade 10 x 5 para todas as severidades, com atendimento telefônico, das 8:00 horas às 18:00 horas, somente em dias úteis.

2.2. A tabela a seguir apresenta os prazos máximos, contados a partir abertura do chamado, a serem atendidos pela CONTRATADA para cada grau de severidade (para a contagem dos prazos, será considerado o intervalo de horas entre 8:00 horas e 18:00 horas, apenas em dias úteis):

Severidade	Tempo de Atendimento	
	Tempo para o primeiro contato a partir da abertura do chamado	Tempo de Solução
1	1 hora útil	Até 8 horas úteis
2	1 hora útil	Até 16 horas úteis
3	4 horas úteis	Até 24 horas úteis
4	4 horas úteis	Até 40 horas úteis

Tabela – Tempo de atendimento

2.3. No período de cobertura do contrato a CONTRATADA responderá, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos chamados de severidade 1 e 2 dentro dos prazos mencionados, conforme definido no item 25.12.1 deste termo de referência.

2.3.1. A CONTRATANTE poderá obter informações sobre o andamento dos chamados através da central de atendimento da CONTRATADA.

2.4. A CONTRATADA também deverá manter, durante o período da vigência contratual o ambiente de produção com índice de disponibilidade de no mínimo 95% (noventa e cinco

por cento), conforme definido no item de indicadores de qualidade, item 25.12.2 – Disponibilidade Mensal.

3. Indicadores de Qualidade

3.1. Prazo de Tempo de Resposta

ICSPP – Índice de Chamados Solucionados no Prazo Previsto	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual dos chamados técnicos solucionados, nível de severidade 1 e 2, pela CONTRATADA, no prazo máximo previsto, em relação a todos os chamados técnicos efetuados durante o período de apuração.
Objetivo	Reduzir os atrasos na resolução de problemas, defeitos e no esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos pela CONTRATADA.
Meta	Maior ou igual a 80%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de Cálculo	ICSPP = (TCP / TC) x 100, Onde: TCP = Total de chamados de nível de severidade 1 e 2, solucionados dentro do prazo máximo definido neste Termo de Referência, durante o período de apuração. TC = Total de chamados com nível de severidade 1 e 2, solucionados durante o período de apuração.
Gestão do indicador (Coleta, Medição e Acompanhamento)	Conforme detalhado no item "**Gestão dos Níveis de Serviço"** deste anexo.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, dos valores mensais devidos. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: -Sem desconto, se 80% ≤ ICSSP ≤ 100% -Desconto de 5%, se 70% ≤ ICSSP < 80% -Desconto de 10%, se 60% ≤ ICSPP < 70% -Desconto de 20%, se ICSPP < 60%

Tabela 8 – Indicador ICSPP

3.2. Disponibilidade mensal

DispH - Índice de disponibilidade mensal dos serviços ofertados	
Atributo	Valor
Descrição	Percentual de disponibilidade mensal dos serviços ofertados, pela CONTRATADA, durante o período de apuração.
Objetivo	Mensurar o nível de disponibilidade mensal dos serviços ofertados.
Meta	Maior ou igual a 95%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de cálculo	DispH = ((Tdisp - Sdown) / Tdisp) * 100 Onde**:** DispH = Disponibilidade do serviço, medida em %. Tdisp = Tempo acordado para funcionamento da solução em horas, referente ao mês de medição (considerando apenas o horário das 8:00 horas às 18:00 horas, em dias úteis). Sdown = Somatório dos tempos de falha (*downtime*), em horas, considerando apenas o horário das 8:00 horas às 18:00 horas, em dias úteis. O tempo acordado para funcionamento (Tdisp), em horas, será calculado multiplicando o número de horas pela quantidade de dias no mês de apuração. Cada tempo de falha (*downtime*) será calculado considerando a data e hora de registro do chamado e de seu contingenciamento ou finalização. 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. Importante ressaltar que no cálculo da variável “Sdown” serão consideradas as regras definidas nos itens 25.16 e 25.17 deste termo de referência.
Gestão do Indicador (Coleta, Medição e Acompanhamento)	Conforme detalhado no item “**Gestão dos Níveis de Serviço”** deste anexo.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará em desconto no valor do pagamento mensal, pela CONTRATANTE, dos valores mensais devidos.

	Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: -Sem desconto, se 95% ≤ ICSSP ≤ 100% -Desconto de 5%, se 90% ≤ ICSSP < 95% -Desconto de 10%, se 85 ≤ ICSPP < 90% -Desconto de 10%, se 80 ≤ ICSPP < 85% -Desconto de 20%, se ICSPP < 80%

Tabela 9 – Indicador DispH

3.3. A soma dos descontos (Proporcionalização do pagamento), referentes aos indicadores supracitados, não poderá ser maior que 20% dos valores mensais devidos ou da garantia contratual especificada neste Termo de Referência, caso o serviço correspondente tenha sido, de alguma forma, quitado pela CONTRATANTE antecipadamente.

3.4. Em caso de meta não atingida por 2 meses seguidos, sem uma justificativa plausível, a CONTRATANTE poderá abrir processo punitivo contra a CONTRATADA, conforme seu Regulamento Interno de Contratos e Licitações - RILC.

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

3.5.1. O chamado deverá continuar aberto, com status de contingenciado, até sua solução definitiva, que poderá vir com correções de código, nova release ou atualização de versão.

3.6. Problemas de infraestrutura para cálculo de indisponibilidade:

3.6.1. A infraestrutura da FERRAMENTA é de responsabilidade da CONTRATADA e somente não serão considerados como severidades (1, 2 ou 3) problemas tendo como origem a indisponibilidade e/ou problemas de desempenho da internet ou do ambiente computacional da CONTRATANTE.

3.7. Paradas planejadas para manutenção da FERRAMENTA não serão consideradas severidades.

3.7.1. Paradas planejadas são manutenções previamente agendadas, através de comunicação formal entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para manutenções na solução. Estas paralisações devem ser solicitadas com um mínimo de 10 (dez) dias corridos de antecedência, ou de comum acordo entre as partes.

3.7.2. Somente serão consideradas como severidades se excederem os prazos pactuados para a manutenção e a responsabilidade por esta falha for comprovadamente da CONTRATADA.

4. Gestão dos Níveis de Serviço

4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, para abertura (registro) de chamados, no mínimo, número de telefone e e-mail (mensagem eletrônica.

4.1.1. No caso de ligações telefônicas, o número para contato para a abertura/registro de chamados deverá ser único para todos os módulos, componentes e funcionalidades.

4.1.2. Visando a efetividade da prestação dos serviços suporte técnico, a CONTRATADA deverá informar e manter atualizado o número de telefone, site

e endereço de e-mail com atendimento para o registro de chamados de suporte técnico e/ou manutenção.

4.2. O serviço de atendimento e gerenciamento de chamados da CONTRATADA deverá funcionar em regime 10 x 5 (horário das 8:00 horas às 18:00 horas, em dias úteis).

4.3. A CONTRATADA realizará a prestação de serviços de atendimento por telefone, e-mail ou internet, para orientações em casos de dúvidas e/ou problemas em programas, assistindo remotamente a CONTRATANTE no uso e instalação de programas específicos e nos sistemas operacionais para produtos suportados e com versões correntes.

4.4. Na abertura (registro) dos chamados, a CONTRATANTE irá comunicar à CONTRATADA que deverá retornar via mensagem eletrônica (e-mail) as seguintes informações:

4.4.1. Data e hora de abertura do chamado.

4.4.2. Código de identificação do chamado.

4.4.3. Descrição do chamado.

4.4.4. Nível de severidade do chamado.

4.4.5. Identificação (nome completo e matrícula) do solicitante da CONTRATANTE.

4.4.6. Identificação do atendente da CONTRATADA.

4.5. O contingenciamento do chamado será confirmado através do aceite pela CONTRATANTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:

4.5.1. Código alfanumérico de identificação do chamado.

4.5.2. Data e hora de conclusão do contingenciamento.

4.5.3. Descrição detalhada do serviço executado.

4.6. A conclusão definitiva do chamado será confirmada através do aceite pela CONTRATANTE na ordem de serviço (OS) correspondente, desde que incluso as seguintes informações:

4.6.1. Código alfanumérico de identificação do chamado.

4.6.2. Data e hora de conclusão do serviço executado.

4.7. Deve ser emitido pela CONTRATADA um relatório mensal consolidado de atendimento (Relatório de Apuração de Níveis de serviço - Anexo I-C), contemplando todos os chamados registrados no mês, contendo as seguintes informações: número de identificação do chamado, data e hora da abertura do chamado, data e hora de contingenciamento do chamado (se for o caso), data e hora de fechamento do chamado (se for o caso).

4.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar e enviar à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês, o relatório de apuração de níveis de serviço.

4.7.2. Neste relatório serão apresentados os resultados referentes a todos os indicadores de qualidade com período de apuração encerrando no mês que precede à data de sua emissão.

4.8. Caso não ocorra nenhum chamado técnico no período de apuração, a emissão deste relatório será dispensada, considerando, neste caso, que todos os indicadores de qualidade alcançaram a meta prevista.

5. Sanções Administrativas:

5.1. Em caso infrações cometidas pela PROPONENTE na execução do contrato, serão aplicados ao Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da PRODEMGE.

5.2. Comete infração administrativa o PROPONENTE que:

5.2.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

5.2.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à PRODEMGE ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

5.2.3. Der causa à inexecução total do contrato;

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

5.2.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato

5.2.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato

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

5.2.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

5.3. Serão aplicadas à PROPONENTE, ao incorrer nas infrações descritas, as seguintes sanções:

5.4. ***Advertência***: aviso por escrito, aplicada nos casos de descumprimento contratual de natureza leve como, por exemplo, a:

5.4.1. Não apresentação de cópia de guias quitadas de INSS e FGTS ou de outros recolhimentos legais, quando solicitado pela PRODEMGE;

5.4.2. Descumprimento dos prazos acordados para a execução do objeto contratual sem ocorrência de prejuízos para a PRODEMGE; e

5.4.3. Mora na reexecução do objeto contratual rejeitado pela fiscalização, sem ocorrência de prejuízos para a PRODEMGE;

5.5. ***Multa***: será aplicada às faltas de natureza mediana ou grave:

5.5.1. Moratória de 0,20% por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

5.5.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

5.5.3. Compensatória, para reincidência de falta já punida com advertência, de 0,05% do valor do Contrato.

5.5.4. Compensatória, para a inexecução parcial do contrato, limitado a 10% da parcela inadimplida do Contrato, aplicável entre outras hipóteses, quando:

5.5.4.1. Ocorrer a execução deficitária ou defeituosa de parcela do objeto

5.5.4.2. Ocorrer o descumprimento de quaisquer obrigações acessórias previstas no contrato ou no edital e anexos da licitação que deu origem à contratação

5.5.4.3. Ocorrências de 2 (dois) descontos de níveis mínimos de serviço consecutivos ou 4 (quatro) alternados, no período de 1 (um) ano, sem justificativa aceita pela PRODEMGE.

5.5.4.4. Descumprimentos de níveis mínimos de serviço que resultaram na aplicação do desconto máximo sobre o valor faturado

5.5.4.5. Não atendimento de forma imotivada das determinações feitas pela equipe de fiscalização do contrato

5.5.4.6. Descumprimento ou inobservância a qualquer item estabelecido no Termo de Sigilo e Confidencialidade.

5.5.4.7. Atrasar a entrega/execução do objeto em prazo superior a 30 (trinta) dias, sem prejuízo da aplicação da multa moratória.

5.5.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato, limitado a 20% do valor do Contrato, aplicável entre outras hipóteses, quando:

5.5.5.1. Deixar de dar início à execução do objeto nos prazos previstos no contrato ou no edital e anexos da licitação que deu origem à contratação

5.5.5.2. Executar o objeto de modo defeituoso e não se verificar possibilidade de proveito para a PRODEMGE.

5.5.5.3. Paralisar definitivamente a execução do objeto e a parcela executada não puder ser aproveitada pela PRODEMGE.

5.5.5.4. Atrasar a entrega do objeto em prazo superior a 30 (trinta) dias e a sua totalidade não foi entregue

5.5.5.5. Para infração de apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa, de 10% do valor do Contrato;

5.5.5.6. Para infração de praticar ato fraudulento, comportar-se de modo inidôneo ou praticar outros atos lesivos previstos no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, de 20% do valor do Contrato.

5.6. Suspensão: impedimento temporário de participar de licitações e de contratar com a PRODEMGE, tendo sido arbitrado de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida, observando a seguinte dosimetria:

5.6.1. Descumprimento do prazo fixado para adoção de medidas corretivas, quando da aplicação da sanção de advertência: Sanção de 1 (um) a 6 (seis) meses;

5.6.2. Não apresentação da documentação ou da garantia, nos termos do instrumento: Sanção - de 1 (um) a 6 (seis) meses;

5.6.3. Atraso na execução do objeto que não cause grave prejuízo à administração: Sanção - de 1 (um) a 6 (seis) meses;

5.6.4. Quando o licitante deliberadamente não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo administrativo licitatório: Sanção – de 6 (seis) a 12 (doze) meses

5.6.5. Alteração de quantidade ou qualidade prevista no edital ou na proposta que não cause grave prejuízo à administração: Sanção – de 6 (seis) a 12 (doze) meses;

5.6.6. Alteração de quantidade ou qualidade prevista no edital ou na proposta que cause grave prejuízo à administração: Sanção – de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

5.6.7. Retardamento imotivado na execução de serviço, obra ou fornecimento de bens que implique necessária rescisão contratual: Sanção - de 12 (doze) meses a 24 (vinte e quatro) meses;

5.6.8. Paralisação do serviço, obra ou fornecimento de bens sem justo motivo e prévia anuência da PRODEMGE: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

5.6.9. Entrega de documentação ou de objeto contratual falsificado ou adulterado, ou cometer no procedimento de contratação de qualquer outro modo, comportar-se de modo inidôneo, ou cometer fraude fiscal: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

5.6.10. Inexecução parcial do contrato: Sanção - de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

5.6.11. Recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou ata de registro de preços, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta: Sanção de 12 (doze) a 24 (vinte e quatro) meses;

5.6.12. Atraso na execução do objeto que cause grave prejuízo à administração: Sanção - de 12 (doze) a 24(vinte e quatro) meses;

5.6.13. Inexecução total do contrato: Sanção - 24 (vinte e quatro) meses.

5.6.14. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à PRODEMGE.

5.6.15. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

5.6.16. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela PROPONENTE à PRODEMGE, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

5.6.17. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

5.6.18. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à PROPONENTE, observando-se o procedimento previsto no Manual de Processo Sancionatório em Licitações e Contratos da PRODEMGE.

5.6.19. Os atos previstos como infrações administrativas que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente.

5.6.20. As sanções previstas nesta cláusula, quando aplicadas, deverão levar em consideração a natureza e a gravidade dos fatos, a extensão e a relevância da obrigação descumprida, a culpabilidade da PROPONENTE, os fins a que a sanção se destina, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.