

Projeto Básico

1. Objeto

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de consultoria, projetos, suporte técnico e gerenciamento de sistemas operacionais, soluções de backup, infraestrutura lógica de rede, monitoramento, administração de ambientes computacionais locais e nuvem pública e Governança de T.I, conforme especificações constantes neste Projeto Básico.

1.2. Definição do Objeto

Lote	Item	Descrição	Métrica	Qtde
1	01	Serviços especializados em TI sob demanda.	UST	20.000
	02	Gerenciamento, Suporte técnico e Monitoramento das soluções, Nuvem Multicloud, Sistema operacionais, backup e Governança de T.I.	Mensal	Mensal

2. Justificativa

2.1. Visando a prestação de serviços para a Emater-MG, em sintonia com as diretrizes do planejamento estratégico de TI e de acordo com o processo de modernização tecnológica, se fez necessário a contratação de Suporte Técnico Especializado em Infraestrutura e Softwares Microsoft e Cloud Azure para garantir a disponibilidade, desempenho e segurança das informações e dos sistemas que utilizam esta tecnologia, hospedados na Emater-MG e no ambiente de nuvem, além de prover a previsão de crescimento do uso desta tecnologia para os próximos anos.

2.2. Pode-se elencar abaixo os pontos de destaque aos benefícios projetados:

- 2.2.1. Convergência tecnológica desejada e necessária à implementação de todos os eixos e estratégias da Administração;
- 2.2.2. Alinhamento estratégico de planejamento, orientados a Emater-MG;
- 2.2.3. Maior qualidade da infraestrutura e dos serviços de TI da Emater-MG;
- 2.2.4. Gerenciamento eficiente e proativo da infraestrutura e dos serviços de TI da Emater-MG;
- 2.2.5. Monitoramento contínuo e efetivo da infraestrutura e dos serviços de TI da Emater-MG;
- 2.2.6. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os serviços de TI da Emater-MG;
- 2.2.7. Ampliar a visibilidade e o controle do uso da Infraestrutura e dispositivos aderente ao Plano Estratégico orientada à Governança e Políticas de Acesso;
- 2.2.8. Aderência à legislação vigente da Lei Geral de Proteção de dados (LGPD).

3. Item 1 do Objeto - Serviços Especializados em TI sob Demanda

3.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços especializados com base em UST (unidade de serviço

técnico) estimados, na sua totalidade em 20.000 (vinte mil) USTs para 60 meses, sendo que cada UST corresponde a 1 hora de serviço técnico, as quais **serão utilizadas sob demanda pelo período de duração do contrato**, através de Ordem de Serviços e conforme especialidades constantes no quadro 1 abaixo (itens 1 a 7). A cotação destes serviços deverá ser informada no Item 1 do modelo de proposta de preços constante do **Anexo III** deste termo de referência;

Quadro 1

SERVIÇOS ESPECIALIZADOS	
Item	Descrição das Especialidades
1	Consultoria de novos projetos
2	Ambiente de T.I.
3	Sistemas Operacionais
4	Computação em Nuvem

- 3.2.** Os serviços serão prestados pela empresa vencedora, de forma independente, nas quantidades convenientes, **sem garantia de quantidades e durações mínimas pré-estabelecidas**, serão prestados de acordo com as necessidades, análise técnica e aprovação da Emater-MG;
- 3.3.** As USTs serão prestadas e faturadas somente sob demanda da Emater-MG, não representando de forma alguma garantia de faturamento mínimo obrigatório;
- 3.4.** Requisitos para utilização dos serviços especializados com base em UST (unidade de serviço técnico):
- 3.4.1. O serviço será prestado mediante solicitação via OS e terão os respectivos prazos de execução definidos neste documento, em comum acordo com a CONTRATADA, e de acordo com a quantidade de Horas a serem consumidas e de tipos de serviços a serem executados.
- 3.4.2. A partir da emissão e assinatura da OS – Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá até 15(quinze)dias úteis para iniciar a sua execução, ressalvados os casos em que, motivadamente, seja necessário um agendamento dos trabalhos.
- 3.4.3. Toda OS deverá ser assinada pelo preposto da empresa CONTRATADA perante o CONTRATANTE, declarando a concordância da CONTRATADA, em executar as atividades descritas na OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo CONTRATANTE.
- 3.4.4. Os serviços deverão refletir rigorosamente as especificações constantes das respectivas OS's.
- 3.4.5. O controle da execução dos serviços se dará em três momentos, a saber: no início da execução – quando a OS é emitida pelo CONTRATANTE; durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do CONTRATANTE; e ao término da execução – com o fornecimento dos respectivos relatórios pela CONTRATADA e atesto destes por responsáveis do

CONTRATANTE.

- 3.4.6. Os serviços especializados compreenderão uma série de procedimentos destinados a atender demandas de melhorias e tarefas requisitadas a qualquer tempo, sem periodicidade de execução definida, com finalidade de atender as necessidades de estudos, projetos e planos do CONTRATANTE, garantindo assim que questões eventuais, que precisem de análises mais avançadas, relacionadas ao funcionamento da infraestrutura de TI, sejam atendidas pela CONTRATADA.
- 3.4.7. Os serviços das OS 's, prestados pela CONTRATADA, deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados e entregues à CONTRATANTE, por meio digital ou gravadas em meio magnético.
- 3.4.8. Ao final de cada serviço desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado "Relatório de Serviços de Ordem de Serviço", contendo o plano de arquitetura da solução entregue, com a devida descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração das Horas e UST's prestadas para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.
- 3.4.9. O modelo do relatório mencionado no item anterior, deverá ser definido entre as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA.
- 3.4.10. Necessita-se que a CONTRATADA seja capaz de disponibilizar os profissionais para a execução dos serviços considerado o horário de funcionamento do CONTRATANTE para fins de recebimento do serviço a ser contratado.
- 3.4.11. As Ordens de Serviços serão executadas remotamente ou em formato presencial, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
- 3.4.12. Os serviços serão executados preferencialmente em horário comercial e, caso exista alguma necessidade específica deles serem executados fora do horário comercial, deverão ser planejados entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 3.4.13. Na OS deve constar a relação dos serviços que deverão ser executados, o tempo inicial e final de execução dos serviços demandados.
- 3.4.14. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será classificada pelo Fiscal Técnico considerando os seguintes critérios:
- 3.4.14.1. Aceito: quando a(s) Ordem(ns) de Serviço(s) e o(s) entregável (is) for(em) recebido(s) integralmente e, após verificação da qualidade, ser(em) aceito(s) não cabendo ajustes.
- 3.4.14.2. Pendente: quando a demanda for atendida parcialmente, e a pendência não afetar a operacionalização das atividades do CONTRATANTE relacionada à demanda.
- 3.4.14.3. Não Aceito: quando a(s) Ordem(ns) de Serviço(s) e o(s) entregável(is) for(em) recebido(s) integralmente e, após verificação da qualidade, venham a ser rejeitado(s), cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas

para o caso.

3.5. A hora técnica para os atendimentos realizados fora do horário comercial, ou em sábados, domingos e feriados, corresponderá a 1,5 USTs;

3.6. Entende-se por horário comercial, o compreendido entre as 08:00 horas e as 17:00 horas, de segunda à sexta-feira.

3.7. Executar os serviços conforme Anexo I.

4. Item 2 do Objeto - Serviços de Gerenciamento, Suporte técnico e Monitoramento das soluções, Nuvem Multicloud, Sistema operacionais, backup e Governança de T.I.

4.1. Contratação de serviço de Monitoramento, Suporte Técnico especializado e governança do ambiente de T.I e todos os itens detalhados neste termo de referência, seguindo as melhores e mais atuais práticas de ITIL, COBIT, PMBOK na execução das suas atividades, com fornecimento de equipamentos e materiais necessários.

4.2. Requisitos para execução dos Serviços de Gerenciamento, Suporte técnico e Monitoramento das soluções, Nuvem Multicloud, Sistema operacionais, backup e Governança de T.I:

4.2.1. O serviço 2 deverá contemplar no início da sua implantação a atualização do atual parque de servidores da empresa do ambiente Windows Server 2012R2 para a versão Windows Server 2022, tanto os servidores físicos, quanto os servidores virtuais conforme itens e tecnologias abaixo:

ITENS	QTDE ESTIMADA
System Center Data Protection	1
Active Directory	3 servidores
Sistema Operacional Windows Server 2012R2	40 servidores virtuais
Sistema Operacional Windows Server 2012R2	7 servidores físicos
Sistema Operacional Windows Server 2012R2	1 cluster Hyper-V com dois servidores

**O cluster Hyper-V possui alguns servidores Linux, não é obrigatório atualizar a versão do Linux destes servidores, mas, os servidores Linux deverão ser migrados para funcionar no cluster com a nova instalação do Hyper-V Windows Server 2022.*

4.2.2. O serviço continuado de monitoramento será prestado nas dependências da CONTRATADA, devendo todo o ambiente e infraestrutura necessários ao suporte do serviço de monitoramento ser implantados fora das dependências do CONTRATANTE, podendo este ser instalado em nuvem pública ou privada na modalidade SaaS (Software as a Service – Software como um Serviço).

4.2.3. O serviço de monitoramento do ambiente de TI será prestado de maneira contínua em regime

de 24x7x365, todos os dias do ano, a fim de auxiliar no aumento da disponibilidade dos sistemas informatizados e de rede de forma apoiar os processos de trabalho das áreas de negócio e atividades de suporte que requeiram atendimento imediato às necessidades de usuários e da infraestrutura.

- 4.2.4. Será realizada a contratação de serviço de monitoramento/diagnóstico, ficando a escolha das ferramentas necessárias à execução destes serviços à critério da CONTRATADA.
- 4.2.5. Visando o suporte ao ambiente e infraestrutura necessários ao serviço de monitoramento, como dever exclusivo à CONTRATADA de monitoramento, esta deverá prover, de modo geral: implantação, ativação e configuração, alta disponibilidade com alto desempenho, manutenção corretiva e evolutiva, atualização de releases e versões e operação de rotinas administrativas para o suporte ao ambiente;
- 4.2.6. Deverá contemplar as atividades de monitoramento e sustentação do ambiente fornecido para a prestação do serviço, contando com a equipe necessária para tal, sendo esta equipe devidamente dimensionada para atender à demanda e níveis de serviços previstos;
- 4.2.7. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho e prover a especialização da equipe necessários ao cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos;
- 4.2.8. É imprescindível que os profissionais que prestarão serviços executem os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle institucionais seguindo as boas práticas de TI, visando melhorar a qualidade dos processos internos a fim de oferecer serviços de qualidade superior e contribuindo para a otimização da gestão de TI;
- 4.2.9. A solução de monitoramento e seus agentes deverão estar sempre atualizados em sua última versão. A impossibilidade desta atualização deve ser reportada e justificada ao CONTRATANTE;
- 4.2.10. A solução deverá monitorar, de forma direta, os softwares e os hardwares do CONTRATANTE abrangidos pelos serviços solicitados;
- 4.2.11. Os links de dados quando necessários e conexões VPN para a conexão do ambiente de suporte ao serviço de monitoramento serão de responsabilidade da empresa prestadora de serviço, atendendo às normas técnicas e de segurança disponibilizadas pelo CONTRATANTE;
- 4.2.12. Para o fornecimento do correto acompanhamento do ambiente, a solução de monitoramento poderá fazer uso de agentes a serem instalados nos servidores. Deverá ser dada preferência ao monitoramento sem uso de agentes, quando possível, sem afetar o resultado esperado dos dados coletados;
- 4.2.13. Os agentes devem ter a capacidade de serem configurados de acordo com as necessidades de monitoramento e coleta de informações dos ativos a serem monitorados, possibilitando informar o intervalo e itens a serem monitorados e possibilitando parar o monitoramento

quando necessário;

- 4.2.14. Os agentes devem se comunicar com o servidor da solução de monitoramento utilizando criptografia dos dados transmitidos;
- 4.2.15. Todos os agentes necessários ao serviço de monitoramento devem ser fornecidos pela CONTRATADA, sendo instalados onde for determinada a necessidade e em comum acordo com o CONTRATANTE;
- 4.2.16. A solução de monitoramento deverá ter sua instalação centralizada, a exceção dos agentes necessários ao seu funcionamento e deverá fazer a consolidação dos dados coletados também de forma centralizada;
- 4.2.17. Os serviços que compõe o Suporte Técnico especializado para Atendimento de Tecnologia da Informação nos aspectos de suporte do ambiente de T.I deverão atender os incidentes e solicitações em período integral (24 horas por dia x 7 dias por semana);
- 4.2.18. A prestação dos serviços observará o modelo de atendimento da CONTRATADA, que pode ser ajustado a critério do CONTRATANTE;
- 4.2.19. A CONTRATADA poderá prestar o suporte técnico conforme áreas de conhecimento e tecnologias solicitadas de forma presencial e/ou remota, o que dependerá do nível de severidade do problema e da autorização por parte do CONTRATANTE. O atendimento deverá ser realizado por técnico capacitado, compreendendo, entre outros:
- 4.2.20. Acompanhar as solicitações com interações permanentes em seus históricos até que sejam definitivamente encerradas, considerando a resolução e tratativas de incidentes (troubleshooting), atendimento a solicitações técnicas.
- 4.2.21. Auxiliar na análise, utilização e configuração da solução.
- 4.2.22. Auxiliar na identificação e solução de problemas em software e hardware.
- 4.2.23. Auxiliar na instalação e configuração de atualizações de firmware e software (patches), bem como de novas versões dos produtos.
- 4.2.24. Os serviços de suporte técnico deverão estar disponíveis de segunda a domingo, 24 horas por dia, na modalidade 24 x 7 (7 dias por semana).
- 4.2.25. O CONTRATANTE fará a “Abertura de Chamados Técnicos” para acionar o suporte técnico por 0800 ou e-mail ou site da Web.
- 4.2.26. Para operacionalização do item anterior, a CONTRATADA deverá disponibilizar os números de telefone, endereços de correio eletrônico, ou área em site da Web, próprio voltados para a abertura dos chamados técnicos. Tais canais de abertura dos chamados deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE a partir do primeiro dia de prestação do suporte técnico.
- 4.2.27. O atendimento a quaisquer chamados deverá ser prestado por profissionais especialistas qualificados.

- 4.2.28. Após a finalização de qualquer atendimento técnico, a CONTRATADA deverá elaborar relatório do atendimento com informações suficientes para que os próprios técnicos do CONTRATANTE possam utilizá-las quando necessário.
- 4.2.29. Os históricos dos chamados deverão estar disponíveis em meio eletrônico para consulta do fiscal do contrato a qualquer tempo durante a vigência do contrato atendendo aos seguintes tópicos:
- 4.2.29.1. Chamados Abertos no Período: Relatório com todas as ocorrências abertas no mês e o status.
 - 4.2.29.2. Chamados em Andamento: Relatório onde constam as ocorrências que estão sendo tratadas e qual o status.
 - 4.2.29.3. Chamados Fechados no Período: Relatório com todos os chamados que foram fechados no mês.
 - 4.2.29.4. Relatório com o histórico de chamados que foram abertos durante todo o período do contrato. O histórico deverá conter o status de cada um dos chamados.
- 4.2.30. Cabe a CONTRATADA emitir relatórios periódicos que demonstrem a evolução dos serviços, e relatórios dos chamados e suas atividades, visando a melhoria contínua. Este trabalho poderá ser apresentado em reuniões mensais e sob demanda, conforme:
- 4.2.30.1. Mensalmente deverá apresentar Relatórios contendo o histórico de chamados / solicitações do mês anterior e o histórico do período contratual contendo todos os dados relacionados ao Serviço Prestado.
 - 4.2.30.2. Os Serviços de Governança e gestão de Serviços serão executados através de Profissionais especializados com adoção do SDM – Service Delivery Manager, Gestor Operacional atuando na manutenção dos níveis de serviços e acompanhamento da governança do contrato dia a dia.
- 4.2.31. A CONTRATADA deverá manter atualizados junto à CONTRATANTE seus dados de contato tais como: e-mail, site da Web e telefones de central de atendimento.
- 4.2.32. A CONTRATADA terá acesso ao ambiente de T.I do CONTRATANTE, em horário comercial ou em outro horário previamente combinado, através de seus empregados ou de pessoas por ela expressamente credenciadas, observadas as normas internas do CONTRATANTE.
- 4.2.33. O CONTRATANTE enviará uma lista de pessoas autorizadas a abrirem chamados de suporte técnico e mantê-la atualizada de acordo com as mudanças no quadro de funcionários.
- 4.2.34. Projetos e demais serviços especializados, incluindo consultoria serão tratados utilizando Serviços especializados em TI sob demanda (UST's) especificado no Item 1 do Lote 1 e a partir de cronograma específico a ser acordado entre as partes.
- 4.2.35. **Os níveis de serviços serão classificados conforme Anexo IV - Classificação dos Serviços,**

Prazos de Atendimento e Níveis de Serviços.

4.2.36. Executar os serviços conforme Anexo II.

4.3. Serviços de Implementação do Monitoramento e Gerenciamento:

4.3.1. A CONTRATADA deverá elaborar o plano de implantação e cronograma, a ser entregue em até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato, descrevendo pelo menos:

4.3.1.1. Cronograma de trabalho constando, no mínimo, as datas estimadas e os prazos (horários e quantidade de horas) para a entrega da configuração do ambiente de monitoramento, testes de funcionamento, e implementação operacional dos processos de governança e funcionalidade da Central de atendimento e Monitoramento.

4.3.1.2. Nome completo e telefone de contato das pessoas envolvidas relacionada ao projeto.

4.3.1.3. O plano deverá ter aceite formal do representante da CONTRATANTE para que possa ser executado.

4.3.1.4. A CONTRATADA deverá apresentar o plano de implementação contendo os requisitos, fases operacionais e cronograma de início das atividades.

4.3.1.5. A CONTRATADA deverá concluir, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da aprovação por parte da CONTRATANTE do plano de implantação apresentado pela CONTRATADA, a configuração do ambiente de monitoramento, testes de funcionamento, e implementação operacional dos processos de governança e funcionalidade da Central de atendimento e Monitoramento e em conformidade com a proposta técnica apresentada.

4.3.1.6. Antes de findar qualquer um dos prazos fixados a CONTRATADA poderá formalizar, de forma devidamente fundamentada, pedido de sua prorrogação, cujas razões expostas serão examinadas pelo CONTRATANTE, que decidirá pela prorrogação do prazo ou aplicação das penalidades previstas.

4.3.1.7. Caberá à CONTRATANTE, em até 5 dias úteis, avaliar o plano de implantação e cronograma apresentado pela CONTRATADA, solicitar as revisões necessárias e/ou aprovar, se for o caso.

4.3.1.8. O plano de implantação e cronograma somente serão considerados como aprovados mediante emissão dos TERMOS DE ACEITE pela CONTRATANTE.

4.3.1.9. Após aprovação por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar em até 10(dez) dias corridos uma reunião inicial do projeto.

4.3.1.10. A CONTRATADA deverá designar um Gerente de Projeto certificado PMP ou certificação similar do mesmo porte na área de Gestão de Projetos para gerenciar a entrega da implementação, configuração e ativação dos serviços relacionados ao projeto.

4.3.1.11. A CONTRATADA poderá utilizar o cronograma sugerido na tabela a seguir,

considerando que poderá haver ajustes de acordo com as necessidades da CONTRATANTE:

Etapa	Descrição	Quando Ocorrer
1	Assinatura do contrato	Após a homologação do certame.
2	Reunião para apresentação de expectativas.	Até 10 (dez) dias corridos após a publicação do extrato do contrato.
3	Entrega do plano de implantação	Até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato.
4	Configuração do ambiente de monitoramento, testes de funcionamento, e implementação operacional dos processos de governança e funcionalidade da Central de atendimento e Monitoramento	Até 30 (trinta) dias corridos, contados da aprovação do plano de implementação.

5. Vigência do Contrato

5.1. O prazo de vigência do contrato, a contar da data da sua assinatura, será de 60 (sessenta) meses.

6. Do local para prestação de Serviços

6.1. Os serviços poderão ser prestados de forma remota, entretanto, mediante acordo entre as partes, diante de situações de grande criticidade, deverá ser presencial para maior efetividade na solução do problema no seguinte endereço: Av. Raja Gabaglia, 1626 - B. Gutierrez / Belo Horizonte - MG / CEP: 30.441-194

7. Preços e Pagamento

7.1. Os serviços do Item 1 do objeto (**Serviços especializados em TI sob demanda**), serão prestados de acordo com as necessidades, análise técnica e aprovação da Emater-MG, e serão faturados somente após solicitação e aceite do serviço pela Emater-MG, **sem garantia de quantidades e durações mínimas pré-estabelecidas**.

7.2. O serviço do Item 2 do objeto (**Gerenciamento, Suporte técnico e Monitoramento das soluções, Nuvem Multicloud, Sistema operacionais, backup e Governança de T.I**), serão pagos mensalmente em parcelas iguais durante a vigência do contrato.

7.3. Os preços deverão estar indicados em moeda nacional, incluídas quaisquer vantagens, abatimentos, impostos, taxas e contribuições sociais, obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, que eventualmente incidam sobre a operação ou, ainda, despesas com

transporte ou terceiros, que correrão por conta da CONTRATADA.

7.4. No preço deverão estar incluídas todas as despesas tais como: impostos, deslocamentos, hospedagem, fretes, seguros, encargos sociais e fiscais e quaisquer outras despesas ou taxas que incidirem sobre o fornecimento do serviço.

7.5. Serão considerados, para fins de julgamento, os valores constantes nos preços até, no máximo, duas casas decimais após a vírgula.

7.6. O pagamento será efetuado mensalmente, no mês subsequente à prestação dos serviços, em até 15 (quinze) dias após a apresentação do documento fiscal de cobrança ao Gestor do Contrato, que será o órgão Contratante. A Nota Fiscal deverá vir acompanhada com os Relatórios de Atendimento Técnico pertinentes ao mês.

8. Obrigações da Contratada

8.1. Manter em seu quadro técnico, ao longo da vigência do contrato, ao menos, 01 (um) profissional especialistas para cada perfil com as certificações do fabricante descritas no quadro 2 abaixo, com experiência de, no mínimo, 01 (um) ano, vínculo CLT ou contrato com a CONTRATADA a serem apresentados na assinatura do contrato. A licitante durante a fase de habilitação deverá apresentar declaração do responsável pela empresa de que, quando da assinatura do contrato, comprovará o quantitativo exigido no quadro 2 abaixo. Os certificados ou resultados dos exames de certificação, deverão ser comprovados através de sua impressão ou consulta ao site do fabricante ou da entidade certificadora. As exigências de certificações são necessárias para resguardar o interesse público dado o grau de complexidade e criticidade dos serviços objeto desta licitação.

8.2. Os itens c) e d) do quadro 2 abaixo serão opcionais para o caso de a empresa possuir ISO 20000.

Quadro 2:

Ite m	Área de atuação	Descrição do perfil	Certificação técnica dos profissionais	Qtd.
a)	Híbrido	Especialista em Ambientes Híbridos	AZ-900: Fundamentos do Microsoft Azure, ou superior AZ-305: Azure Solutions Architect Expert, o superior	1 1
b)	Sistemas Operacionais	Especialista em Sistemas Operacionais Microsoft	MCSA Windows Server 2012, ou superior, ou equivalente superior que vier a substituir.	1

c)	Sistemas Operacionais	Especialista em Sistemas Operacionais Linux	LPIC-2 – Linux Engineer ou LPIC-3 300	1
d)	Monitoramento	Especialista Zabbix	Zabbix 6.0 Certified ou superior	1

8.3. A CONTRATADA deverá designar um Gerente de Contrato ou Service Delivery Manager (SDM), com certificação PMP – PMI, que será o seu representante junto à CONTRATANTE, com atribuições de supervisionar a execução dos serviços e responder por qualquer assunto referente aos serviços prestados. Caberá ao Gerente de Contrato providenciar todos os relatórios referentes à prestação de contas da execução do serviço contratado e participar de reuniões de planejamento e acompanhamento de serviços. O Gerente do Contrato deve, obrigatoriamente, manter sua equipe atualizada frente a todas as informações operacionais e administrativas da CONTRATADA.

8.4. A CONTRATADA deverá comprovar através do envio de documentação/procedimentos possuir estrutura de atendimento para monitoramento remoto de ambiente on premise e em nuvem, sujeito a diligência por parte da CONTRATANTE, incluindo estrutura física para operação do serviço, equipe especializada e procedimentos documentados para o monitoramento;

8.5. A CONTRATADA deverá garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros. Para tanto, será firmado Acordo de Confidencialidade posteriormente à assinatura do Contrato;

8.6. Implementar particionamentos, replicações e consultas paralelas com orientação espacial;

8.7. Implementar recurso de recuperação automática de blocos em casos de corrupção;

8.8. Implantar, de forma adequada, a supervisão permanente dos serviços, de modo a obter uma operação correta e eficaz;

8.9. Projetar, dimensionar (hardwares, softwares e recursos humanos), implantar (instalar, ativar, configurar e ajustar), operacionalizar, gerenciar e manter todos os itens utilizados na prestação de todos os serviços contratados;

8.10. Implementar, monitorar e manter soluções em nuvem, incluindo os principais serviços relacionados à computação, armazenamento, rede e segurança;

8.11. Analisar e definir os cenários de computação em nuvem apropriados, executar os procedimentos de configuração, migração/implantação, testes, colocação em produção e

acompanhamento/monitoramento do serviço em produção;

- 8.12.** Disponibilizar à CONTRATANTE um atendimento diferenciado através de consultoria especializada e central de atendimento em horário comercial, de segunda a sexta, de 08:00 as 17:00, com atendimento personalizado específico;
- 8.13.** Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou municipal, bem como, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da ANATEL;
- 8.14.** Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade nos serviços e prestar todos os esclarecimentos julgados necessários;
- 8.15.** Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Pregão Eletrônico;
- 8.16.** Não veicular em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- 8.17.** Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, atendendo às reclamações formuladas;
- 8.18.** Atender prontamente às convocações de reuniões presenciais ou remotas para tratar de eventuais melhorias na prestação dos serviços objeto desta contratação, assim como para acompanhamento das solicitações da CONTRATANTE;
- 8.19.** Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, da ocorrência de interrupções temporárias, totais ou parciais dos serviços programados pela CONTRATADA para efetuar manutenções ou reparos de ordem técnica;
- 8.20.** Disponibilizar uma ferramenta web de registro e acompanhamento de chamados;
- 8.21.** Sustentar e monitorar todos os ambientes de rede local e nuvem.

9. Obrigações da Contratante

- 9.1.** Fiscalizar a execução dos serviços de responsabilidade da CONTRATADA, através da Emater-MG – Emater-MG, aplicando as sanções administrativas quando cabíveis, assegurado à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;
- 9.2.** Rejeitar, no todo ou em parte, fornecimento de serviços em desacordo com o apresentado no **Anexo III** (Modelo de Proposta de Preços);
- 9.3.** Verificar e aceitar as faturas emitidas pela CONTRATADA, recusando-as quando inexatas ou incorretas, ficando suspenso o pagamento da parcela impugnada, sendo pago o valor da parte incontroversa, na forma a regulamentação em vigor;
- 9.4.** Apresentar a qualquer tempo e com o máximo de presteza, mediante solicitação escrita da CONTRATADA, informações adicionais, dirimir dúvidas e orientá-la em todos os casos omissos;

- 9.5. Aprovar os procedimentos técnicos e operacionais necessários à execução deste Contrato;
- 9.6. Cumprir pontualmente com todas as obrigações financeiras para com a CONTRATADA;
- 9.7. Fornecer e colocar à disposição da CONTRATADA todos os elementos e informações que se fizerem necessários à prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência;
- 9.8. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato;
- 9.9. Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;
- 9.10. Realizar diligência às dependências da CONTRATADA para comprovar o cumprimento ou não das exigências do Contrato.

10. Sigilo de Informações Cadastrais

- 10.1. Todas as informações relativas à CONTRATANTE e constantes do cadastro da CONTRATADA deverão ser tratadas como confidenciais e somente poderão ser fornecidas quando solicitadas:
 - Pela CONTRATANTE;
 - Em decorrência de determinação judicial.
- 10.2. Os conhecimentos, dados e informações de propriedade do Município, relativos a aspectos econômico financeiros, tecnológicos e administrativos, tais como produtos, sistemas, técnicas, estratégias, métodos de operação e todos e quaisquer outros, repassados por força do objeto do presente Termo de Referência, constituem informação privilegiada e como tal, tem caráter de confidencialidade, só podendo ser utilizados, exclusivamente, no cumprimento e execução das condições estabelecidas neste Contrato, sendo expressamente vedado à CONTRATADA:
 - Utilizá-los para fins outros, não previstos neste Instrumento;
 - Repassá-los a terceiros e empregados não vinculados diretamente ao objeto proposto.

11. Documentação para Habilitação Técnica

- 11.1. Deverá ser apresentado no mínimo um atestado de capacidade, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o fornecimento dos serviços de suporte técnico nas especialidades elencadas no item 3 e no item 4, compatível em características, quantidade e prazos com o objeto da licitação, indicando que eles foram prestados satisfatoriamente, não havendo nada que desabone a LICITANTE. Deverão comprovar os seguintes serviços: Serviços de suporte técnico e gerenciamento de sistemas operacionais, soluções de backup, infraestrutura lógica de rede, monitoramento, administração de ambientes computacionais locais e nuvem pública deste Projeto Básico;
- 11.2. Não serão aceitos atestados e contratos emitidos pela LICITANTE ou por empresa do

mesmo grupo empresarial e/ou emitidos por empresas das quais participem sócios ou diretores da empresa LICITANTE;

- 11.3.** Será facultado à comissão ou à autoridade superior promover diligências destinadas a verificar quaisquer dos documentos apresentados para fins de habilitação técnica;

12. Condições Gerais

- 12.1.** No ato da assinatura do Contrato, será exigido documento que comprove o vínculo dos profissionais indicados com a CONTRATADA. Este vínculo poderá ser carteira de trabalho (CLT) ou comprovação de contrato assinados entre as partes para devida prestação de serviços;
- 12.2.** Será de responsabilidade da EMATER a elaboração de Contratos e Termos Aditivos em todas as fases, de concepção à concretização;
- 12.3.** Em caso de cisão, fusão ou incorporação da CONTRATADA, deverá ser assegurada a continuidade do objeto descrito no presente Projeto Básico;
- 12.4.** Será declarada vencedora a LICITANTE que apresentar proposta com menor valor global.

Anexo I

Item 01 – Serviços especializados em TI sob demanda

1. OS serviços especializados sob demanda serão executados mediante a OS – Ordens de Serviços, considerando demandas solicitadas pela CONTRATANTE, incluindo, mas não limitadas as atividades a seguir:
 - 1.1. Consultoria em projetos de Tecnologia da Informação voltados para infraestrutura e soluções de T.I;
 - 1.2. Implantação de novos projetos e soluções tecnológicas voltados para infraestrutura e soluções de T.I;
 - 1.3. Planejamento e migração das bases de dados existentes;
 - 1.4. Planejamento e execução de políticas de segurança, principalmente no que se refere ao Controle de Acesso;
 - 1.5. Projetos relacionados a vulnerabilidades no ambiente de infraestrutura;
 - 1.6. Elaboração de Projeto da arquitetura dos serviços de computação em nuvem solicitados;
 - 1.7. Migração de cargas de trabalho e ambientes existentes para nuvem;
 - 1.8. Atualização de sistemas operacionais existentes baseados em ambiente Windows Server;
 - 1.9. Gestão e implementação de soluções de backup adquiridos pelo Emater-MG;
 - 1.10. Elaboração e execução de políticas de backup e recuperação, plano de retenção, segurança e validação de backup;
2. Para exemplificar podemos citar as atividades abaixo, não se restringindo a estas:
 - 2.1. Instalação e configuração de novos servidores;
 - 2.2. Instalação e configuração de software em novos hardwares;
 - 2.3. Implementação de ambiente de DR (Disaster Recovey), e RAC (Real Application Cluster);
 - 2.4. Pre-Sizing de recursos necessários para novas instalações ou aumento de capacidade;
 - 2.5. Instalar, configurar e migrar bases de dados;
 - 2.6. Implementação de dashboards, panels, views e reports de monitoramento da infraestrutura;
 - 2.7. Elaborar rotinas de provisionamento e cargas de dados on premise e na cloud.
 - 2.8. Serviços de consultoria para novos projetos de infraestrutura;
 - 2.9. Todas as demandas de serviços de infraestrutura de TI, On-premise, Cloud, Redes, Segurança, Backup

Anexo 2

Item 02 - Gerenciamento, Suporte técnico e Monitoramento das soluções, Banco de Dados, Nuvem Multicloud, Sistema operacionais, backup e Governança de T.I.

1. A sustentação e suporte técnico terá como objetivo a execução de, no mínimo, as seguintes tarefas relacionadas ao escopo de serviços:

- 1.1. Gestão e Manutenção aos Bancos de Dados, Firebird, PostgreSQL, MySQL;
- 1.2. Administração de servidores Windows e Linux e Sistemas de Virtualização Hyper-V;
- 1.3. Administração da suíte Microsoft System Center;
- 1.4. Administração do ambiente em Nuvem Pública Microsoft Azure;
- 1.5. Administração e configuração de serviços Active Directors, File Servers, GPO, WSUS e Remote APP, DNS, DHCP, Serviços de Área de Trabalho Remota (RDWeb);
- 1.6. Administração de backup's em nuvem e on-premises;
- 1.7. Administração de infraestrutura de redes lógica;
- 1.8. Esclarecimentos de dúvidas sobre instalação, configuração, manutenção, otimização, segurança e utilização;
- 1.9. Instalação de pacotes de atualização de sistemas e aplicativos baseados em tecnologia Microsoft;
- 1.10. Implementação de melhores práticas no de sistemas operativos, backup;
- 1.11. Definição de checklists para acompanhamento dos ambientes;
- 1.12. Gerenciamento de identidades e administração de serviços de autenticação e autorização;
- 1.13. Suporte aos sistemas operacionais Windows, Linux e serviços como controlador de domínio, gestão de Grupos do AD, aplicação de políticas de acesso GPO;
- 1.14. Suporte, auditoria e implantação de melhorias nos serviços de File Server e DNS, DHCP
- 1.15. Gestão de serviços em nuvem;
- 1.16. Provisionamento, implementação, configuração, atualização, otimização e documentação dos serviços de computação em nuvem;
- 1.17. Atualização de firmware e patches corretivos para equipamentos de rede;

2. Computação Em Nuvem:

- 2.1. Gerenciamento da console do provedor de nuvem;
- 2.2. Otimização de recursos computacionais;
- 2.3. Provisionamento de novos recursos para o ambiente contratados pelo Emater-MG;
- 2.4. Configuração de instância de máquina virtual;
- 2.5. Instalação e atualização do sistema operacional;
- 2.6. Configurações de redes;
- 2.7. Configuração de conectividade VPN site-to-site e client-to-site;

- 2.8. Configuração de escalabilidade automática (auto scaling) funcionalidade de escalabilidade automática em solução no provedor;
- 2.9. Configuração de gestão de identidade, permissões e acessos – Gerenciar usuários, grupos, permissões e acessos dos usuários e papéis utilizados no uso e administração da infraestrutura em nuvem, com autenticação baseada em chaves criptografadas ou tokens de autenticação e autorizações baseadas em políticas de autorização de ações sobre os recursos;
- 2.10. Monitoramento de indicadores/métricas dos serviços da infraestrutura com geração de alertas;
- 2.11. Administração de controles de bilhetagem baseados em cotas por segregação de infraestrutura (compartiments) ou etiquetagem de recursos (Tag based cost);
- 2.12. Manutenção e controle de acesso das VMs convidadas e sistemas operacionais associados;
- 2.13. Auditoria e Análise de Logs;
- 2.14. Documentação inventário dos recursos e serviços em Nuvem.

3. Sistemas Operacionais Servidores:

- 3.1. Atualização de patches e versões de sistemas operacionais Windows e Linux;
- 3.2. Verificação e correção de serviços nativos dos sistemas operacionais Windows e Linux;
- 3.3. Verificação de recursos de hardware “processamento, memória, disco, dispositivos de rede e consumo nos sistemas operacionais;
- 3.4. Administrar grupos e usuários do AD;
- 3.5. Configuração de rede (DHCP, DNS), File Sharing Services (NFS, Samba, FTP, OpenSSH), Directory and Authentication Services (NIS, LDAP, Winbind, Kerberos);
- 3.6. Usar o Logical Volume Manager (LVM);
- 3.7. Administrar a segurança (SELinux, iptables, chroot, TCP wrappers);
- 3.8. Configurar recursos de gerenciamento dos servidores;
- 3.9. Configurar o sistema operacional – nível de virtualização com Linux Containers (LXC);
- 3.10. Documentação inventário dos servidores e sistemas operacionais.

4. Serviços De Backup

- 4.1. Gerenciar a atual solução de backup da Emater-MG (System Center - DPM);
- 4.2. Implementar e gerenciar rotina de backup de sistemas operacionais e dados;
- 4.3. Implementar e gerenciar backup de bancos de dados;
- 4.4. Implementar rotina de backup no provedor de nuvem;
- 4.5. Desenvolver a estratégia de auditoria e retenção de backup
- 4.6. Estabelecer o gerenciamento de configurações, e controle de limites de acesso aos dados;

- 4.7. Executar a definição de execuções programadas (scheduling) de backup e recovery, auditoria e segurança;
- 4.8. Executar a definição de tarefas de monitoramento de acesso para níveis de dados, estatísticas de uso, métricas de cálculo, dentre outras;
- 4.9. Avaliar e revisar os recursos de storage para backup;
- 4.10. Documentação da solução de backup e recursos de hardware e nuvem disponíveis.

5. Serviços de Armazenamento de Dados

- 5.1. Gerenciar a atual solução de armazenamento
- 5.2. Gerenciar a capacidade de armazenamento
- 5.3. Atualizar as controladoras
- 5.4. Analisar a comunicação com cluster
- 5.5. Gerenciar a latência
- 5.6. Gerenciar o processamento
- 5.7. Gerenciar a performance

6. Monitoramento Dos Ambientes

- 6.1. Monitoramento proativo e preventivo dos ambientes on premise e cloud 24x7, utilizando soluções customizável para cada serviço e ambiente abaixo:

ITENS	QTDE ESTIMADA
Banco De Dados (Postgre, Oracle, Firebird)	2 de cada
Infraestrutura De Rede (switches, nobreaks)	50
Backup (SCDPM)	2
Computação Em Nuvem	2 contas
Sistema Operacional (Windows Server e Linux)	50 servidores
Armazenamento de dados (Storage)	2 equipamentos

- 6.2. Deverão ser fornecidos relatórios periódicos com indicadores e estatísticas de utilização dos recursos (desempenho, capacidade e disponibilidade). O monitoramento poderá ser realizado também através de agentes sempre que possível.
- 6.3. O monitoramento proativo objetiva:
 - 6.3.1. Garantir a disponibilidade e o desempenho dos ambientes on premise e na nuvem;
 - 6.3.2. Detectar e corrigir anomalias antes que eles possam afetar o negócio;
 - 6.3.3. Obter visibilidade para identificar gargalos e subutilização de recursos disponíveis;
 - 6.3.4. Prevenção de ameaças digitais mantendo a segurança do ambiente de tecnológico.
- 6.4. Relação dos principais itens a serem monitorados por tecnologia:

6.4.1. Banco de Dados (quando permitido pelo SGBD)

- 6.4.1.1. Métricas, Performance
- 6.4.1.2. Desempenho
- 6.4.1.3. Conflitos e Locks
- 6.4.1.4. Armazenamento
- 6.4.1.5. Problemas de configuração
- 6.4.1.6. Segurança
- 6.4.1.7. Erros
- 6.4.1.8. Alta Disponibilidade
- 6.4.1.9. Backups
- 6.4.1.10. Eventos de espera
- 6.4.1.11. Memória
- 6.4.1.12. Objetos
- 6.4.1.13. Redo Logs
- 6.4.1.14. Segmentos de Roolback
- 6.4.1.15. Sessões
- 6.4.1.16. Tablespace
- 6.4.1.17. Transações
- 6.4.1.18. Alert Log
- 6.4.1.19. ASM - Automatic Storage Management
- 6.4.1.20. Crescimento de banco
- 6.4.1.21. Status dos bancos de dados

6.4.2. Infraestrutura de Rede

- 6.4.2.1. Switch
- 6.4.2.2. Roteadores
- 6.4.2.3. Firewall
- 6.4.2.4. Storage
- 6.4.2.5. Nobreak
- 6.4.2.6. Links
- 6.4.2.7. Interface de rede Servidores

6.4.3. Backup

- 6.4.3.1. Serviços da solução de backup
- 6.4.3.2. Backups dos provedores de Nuvem
- 6.4.3.3. Desempenho
- 6.4.3.4. Problemas de diagnóstico

6.4.3.5. Integridade do Backup

6.4.4. Recursos de nuvem

6.4.4.1. CPU

6.4.4.2. Memória

6.4.4.3. Instâncias de computação

6.4.4.4. Volumes em blocos

6.4.4.5. Placas de interface de rede virtual (NICs)

6.4.4.6. Balanceadores de carga

6.4.4.7. Containers (buckets) de armazenamento de objetos

6.4.5. Sistema Operacional

6.4.5.1. Processamento

6.4.5.2. Serviços do sistema operacional

6.4.5.3. Swap

6.4.5.4. Atualizações

6.4.5.5. Uptime

6.4.5.6. Comunicação

7. Obrigações Da Empresa Contratada

A empresa CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, atender aos seguintes requisitos para prestação dos serviços escopo deste contrato:

- 7.1. Possuir infraestrutura técnica para estabelecer VPN site-to-site com o Emater-MG ou demais órgãos autorizados pela EMATER;
- 7.2. Atender aos processos de governança da EMATER, utilizando ferramenta provida pelo Emater-MG ou pela CONTRATADA para o atendimento e registro de chamados/incidentes, solicitações, mudanças e análise de causa raiz;
- 7.3. Cumprir com os requisitos de segurança da informação e acesso definidos e especificados pelo Emater-MG;
- 7.4. Apresentar a política de segurança da informação demonstrando o cuidado na proteção tanto do ambiente da CONTRATADA quanto do ambiente da CONTRATANTE.

8. Obrigações Da Contratante

A empresa CONTRATANTE deverá, obrigatoriamente, atender aos seguintes requisitos para que a CONTRATADA possa realizar a prestação dos serviços escopo deste contrato:

- 8.1. Prover infraestrutura necessária para o estabelecimento de VPN site-to-site com a CONTRATADA;
- 8.2. Prover acesso à ferramenta de governança para a CONTRATADA;

8.3. Prover acesso aos softwares, servidores de acesso, *appliances* e demais equipamentos necessários à prestação de serviços escopo do contrato.

Anexo III - Modelo de Proposta de Preços

Item	Descrição	Métrica	Qtde	Valor Unitário (R\$)	Valor Total Para 12 Meses (R\$)	Valor Total Para 60 Meses (R\$)
01	Serviços especializados em TI sob demanda.	UST	20.000			
02	Gerenciamento, Suporte técnico e Monitoramento das soluções, Nuvem Multicloud, Sistema operacionais, backup e Segurança dos dados	Mensal	Mensal			
	Total R\$:					

Proposta com validade para 60 dias.

Anexo IV - Classificação dos Serviços, Prazos de Atendimento e Níveis de Serviços

1. Classificação dos Serviços

Os serviços poderão ser classificados em: normal, urgente ou crítico. Para atribuição de prioridades e indicadores de atendimento, deverão ser definidos 05 (cinco) tipos de chamados classificados de acordo com a natureza do serviço:

- 1.1. **Incidente Crítico:** serão classificados como incidentes críticos, os chamados de suporte que necessitam de um diagnóstico imediato para restabelecer serviço de TI que esteja parado;
- 1.2. **Incidente Urgente:** serão classificados como incidentes urgentes, os chamados de suporte que necessitam de um diagnóstico breve, para restabelecer serviço de TI que não esteja operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada;
- 1.3. **Incidente Normal:** serão classificados como incidentes normais, os chamados de suporte para esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente e resolução de problemas de baixo risco;
- 1.4. **Solicitação Normal:** serão classificados como solicitações normais, os chamados destinados à elaboração de diagnóstico, avaliação e *tunning* de ambiente, resolução de problemas, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos, implementação de procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções (Exemplos: extrair um log de uma determinada ferramenta, reativar um processo BPM, esclarecimentos gerais sobre os conceitos aplicados na solução, dentre outros);
- 1.5. **Solicitação Planejada:** serão classificados como solicitações planejadas, os chamados para manutenção, implementação e desenvolvimento de soluções utilizando as ferramentas Oracle disponíveis no Emater-MG.

2. Prazos de Atendimento

Os prazos de atendimento obedecerão aos seguintes critérios:

Prazo de Atendimento				
Tipo de Chamado	Descrição	Tempo de Atendimento		
		TMIA	TMSO	TMSD
Incidente Crítico	Chamados de suporte que necessitam de um diagnóstico imediato para restabelecer serviço de TI que esteja parado	1h	4h	24h
Incidente Urgente	Chamados de suporte que necessitam de um diagnóstico breve, para restabelecer serviço de TI que não esteja	2h	8h	48h

	operando corretamente, apresente problema de desempenho ou esteja sob risco de parada			
Incidente Normal	Chamados de suporte para esclarecimento de dúvidas, configurações do ambiente e resolução de problemas de baixo risco	3h	16h	72h
Solicitação Normal	Chamados destinados à elaboração de diagnóstico, avaliação e <i>tunning</i> de ambiente, resolução de problemas, customização de funcionalidades, documentação de procedimentos, implementação de procedimentos de evolução de versão de produto e aplicação de melhorias e correções	4h	24h	120h
Solicitação Planejada	Chamados para manutenção, implementação e desenvolvimento de soluções utilizando as ferramentas Oracle disponíveis na Emater-MG/Emater-MG.	-	-	-

TMIA: Tempo máximo para início do atendimento.

TMSO: Tempo máximo para solução operacional - Solução de contorno.

TMSD: Tempo máximo para a solução definitiva do incidente.

3. Níveis de Serviços

Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos com a finalidade de aferir e avaliar fatores como qualidade, desempenho e disponibilidade dos serviços. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados à severidade e ao estado dos chamados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pelo CONTRATADO e pelo CONTRATANTE, conforme tabelas adiante.

Nº	Indicador	Fórmula de cálculo	Unidade de medida	Meta exigida
1	Tempo de início de atendimento a incidente crítico	$\text{Data/hora do início do atendimento do chamado} - \text{Data/hora da abertura do chamado}$	horas corridas	≤ 1
2	Tempo de solução de contorno a incidente crítico	$\text{Data/hora do início da solução de contorno} - \text{Data/hora do fim da solução de contorno}$	horas corridas	≤ 4
3	Tempo de solução definitiva a	$\text{Data/hora do início do}$	horas	≤ 24

	incidente crítico	atendimento do chamado – Data/hora do final do atendimento	corridas	
4	Tempo de início de atendimento a incidente urgente	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	horas corridas	≤ 2
5	Tempo de solução de contorno a incidente urgente	Data/hora do início da solução de contorno – Data/hora do fim da solução de contorno	horas corridas	≤ 8
6	Tempo de solução definitiva a incidente urgente	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora do final do atendimento	horas corridas	≤ 48
7	Tempo de início de atendimento a incidente normal	Data/hora do início do atendimento do chamado – Data/hora da abertura do chamado	horas úteis	≤ 3
8	Tempo de solução de contorno a incidente normal	Data/hora do início da solução de contorno – Data/hora do fim da solução de contorno	horas úteis	≤ 16
9	Tempo de solução definitiva a incidente normal	Data do início do atendimento do chamado – Data do final do atendimento	horas úteis	≤ 72
10	Tempo de início de atendimento a solicitação normal	Data da entrega da OS – Data do início do atendimento da OS	Horas úteis	≤ 4
11	Tempo de solução definitiva a solicitação normal	Data da entrega da OS – Data/hora do fim do atendimento da OS	horas úteis	≤ 120
12	Taxa de rejeição de serviços	$\frac{\sum (\text{Número de rejeições de chamados entregues no período})}{\sum (\text{Número de chamados do período})}$	valor	$\leq 0,2$
13	Tempo de aceite pela CONTRATANTE	Data do aceite do chamado – Data da entrega do chamado	dias úteis	≤ 3

3.1. Cálculo de “horas corridas” é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando todo o período transcorrido entre as datas,

incluindo horários noturnos, sábados, domingos, feriados e pontos facultativos;

- 3.2. Cálculo de “horas úteis” é realizado com base na diferença entre a data/hora final e a data/hora inicial da contagem de prazo, considerando apenas os períodos compreendidos no horário normal de funcionamento da Emater-MG, ou seja, dias úteis, das 8 às 18 horas;
- 3.3. Cálculo de “dias úteis” é realizado com base na diferença entre a data final e a data inicial da contagem de prazo, considerando apenas os dias úteis de funcionamento da Emater-MG. São excluídos da contagem sábados, domingos, feriados e pontos facultativos;
- 3.4. “data/hora da abertura do chamado” é a data/hora de criação do chamado no sistema de gestão de chamados, ou, no caso de indisponibilidade do sistema, a data/hora da ligação telefônica;
- 3.5. “data/hora do início do atendimento do chamado” é a data/hora de início efetivo dos serviços para solução do chamado, registrada pelo sistema de gestão de chamados;
- 3.6. “data/hora do início da solução de contorno” é a data/hora de início efetivo dos serviços para solução de contorno, registrada pelo sistema de gestão de chamados;
- 3.7. “data/hora do final do atendimento” é a data/hora de conclusão dos serviços e entrega do chamado para aceite pela CONTRATANTE, registrada no sistema de gestão de chamados;
- 3.8. “data do término acordada na OS” é a data de término dos serviços prevista na OS;
- 3.9. “data do aceite do chamado” é a data em que o chamado foi homologado pela CONTRATANTE, registrada no sistema de gestão de chamados;
- 3.10. “data da entrega do chamado” é a data de conclusão dos serviços e entrega do chamado para aceite do CONTRATANTE, registrada no sistema de gestão de chamados;
- 3.11. “Número de rejeições de chamados entregues no período” corresponde à quantidade de chamados rejeitados pela CONTRATANTE no período;
- 3.12. “Número de chamados no período” corresponde à quantidade de chamados abertos pela CONTRATANTE no período;
- 3.13. Períodos de suspensão de atendimento autorizados pela CONTRATANTE não serão computados dentro dos tempos calculados;
- 3.14. Os indicadores de nível de serviço serão calculados com base nos chamados a serem faturados por período.

Sempre que houver quebra dos níveis de serviço aqui especificados, a CONTRATANTE poderá emitir ofício de notificação ao CONTRATADO, que terá prazo máximo de cinco dias úteis para apresentar as justificativas para as falhas verificadas. Caso não haja manifestação do CONTRATADO dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda ser improcedentes as justificativas, será iniciado processo de aplicação das sanções previstas.

4. Definições Gerais

- 4.1. O Tempo Máximo para Início de Atendimento (TMIA) será contabilizado a partir do registro do chamado, de maneira contínua, ou seja, sem interrupções, exceto se estas forem provocadas pela CONTRATANTE;
- 4.2. A solução operacional do problema, Tempo Máximo para a Solução Operacional (TMSO), que originou o chamado técnico deverá ser contabilizado a partir do momento da abertura do chamado, de forma contínua. Entende-se por solução operacional a disponibilização provisória do sistema/serviço, viabilizada mediante recursos paliativos ou temporários;
- 4.3. A solução definitiva do problema que originou o chamado técnico, Tempo Máximo para a Solução Definitiva (TMSD), deverá ser contabilizado, de forma contínua, a partir da abertura do chamado;
- 4.4. A não observância dos tempos máximos de solução dos chamados estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA) configura descumprimento de condição essencial da contratação e enseja aplicação de penalidade;
- 4.5. Poderá haver suspensão de contagem de prazos para chamados que necessitem de providência por parte do fabricante, desde que o CONTRATADO comprove que efetuou todos os esforços necessários junto ao fabricante para a solução das pendências. Uma vez que o CONTRATADO é responsável pela abertura e acompanhamento de chamados junto ao fabricante, ele deve efetuar as gestões necessárias para priorizar, reclassificar ou escalonar o chamado, de modo a resolver o problema no menor tempo possível. A suspensão ocorrerá apenas quando for realmente necessária a atuação do fabricante e for configurada situação em que o CONTRATADO não tem mais condições de atuação, após executados todos os procedimentos e verificações documentadas em manuais e sites do fabricante, isto é, quando estiver caracterizada falha no software ou em sua documentação.
- 4.6. O prazo de solução dos chamados poderá ser prorrogado, a critério exclusivo da CONTRATANTE, caso o CONTRATADO apresente, tempestivamente, razões de justificativa que comprovem a ocorrência de fatos que fogem ao controle do CONTRATADO e impedem a solução do chamado no tempo estabelecido. No caso de chamados de severidade 4 (ordens de serviço) as justificativas devem ser apresentadas por meio de relatório de impacto.
- 4.7. Os chamados poderão ser cancelados, a critério exclusivo da CONTRATANTE, mediante prévia justificativa. As horas trabalhadas deverão ser computadas para fins de faturamento, desde que o motivo de cancelamento não envolva incapacidade do CONTRATADO na resolução do problema nos tempos estabelecidos.
- 4.8. Após a conclusão e entrega do serviço, o CONTRATADO deverá comunicar à CONTRATANTE, o que significa que os serviços foram integralmente executados e encontram-se disponíveis para aceite pela CONTRATANTE.
- 4.9. Caso os serviços tenham sido adequadamente prestados, o chamado será aceito pela

CONTRATANTE. Para indicar que o serviço foi concluído, a CONTRATANTE comunicará, em seguida, à CONTRATADA.

4.10. Caso o chamado não tenha sido atendido adequadamente, os motivos da rejeição do serviço serão registrados e comunicados à CONTRATADA e o chamado reaberto.

5. Sanções Previstas

5.1. O Tempo Máximo para Início de Atendimento (TMIA) será contabilizado a partir do registro do chamado, de maneira contínua, ou seja, sem interrupções, exceto se estas forem provocadas pela CONTRATANTE.

Nº do Indicador	Indicador	Multa
1	Tempo de início de atendimento a incidente crítico	equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor totaldo chamado
2	Tempo de solução de contorno a incidente crítico	equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado
3	Tempo de solução definitiva a incidente crítico	equivalente a 50% (cinquenta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor totaldo chamado
4	Tempo de início de atendimento a incidente urgente	equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração queexceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado
5	Tempo de solução de contorno a incidente urgente	equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração queexceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado
6	Tempo de solução definitiva a incidente urgente	equivalente a 30% (trinta por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração queexceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado
	Tempo de início de atendimento a	equivalente a 10% (dez por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração queexceda à meta estabelecida para

7	incidente normal	o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado
8	Tempo de solução de contorno a incidente normal	equivalente a 10% (dez por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado
9	Tempo de solução definitiva a incidente normal	equivalente a 10% (dez por cento) do valor da hora de suporte técnico, por hora ou fração que exceda à meta estabelecida para o indicador, por chamado, limitada ao valor total do chamado
10	Tempo de início de atendimento a solicitação normal	equivalente ao valor da hora de suporte técnico, por dia que exceda à meta estabelecida para o indicador de nível de serviço, por chamado, limitada ao valor total da ordem de serviço
11	Tempo de solução definitiva a solicitação normal	equivalente ao valor da hora de suporte técnico, por dia que exceda à meta estabelecida para o indicador de nível de serviço, por chamado, limitada ao valor total da ordem de serviço
12	Taxa de rejeição de serviços	equivalente ao valor da hora de suporte técnico, por evento de rejeição de chamado entregue, caso a meta estabelecida pelo indicador seja excedida no período.