

## TERMO DE REFERÊNCIA

**DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA(DFD): 600/2024****PROCESSO SEI: 19.16.1216.0023624/2025-96****1. - DO OBJETO:****1.1 - DESCRIÇÃO DO OBJETO:**

Contratação de **renovação dos serviços de suporte técnico especializado e garantia estendida dos servidores e switches da marca DELL**, atualmente em operação no ambiente de tecnologia da informação do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

**1.2 - DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:****1.2.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS**

O serviço consiste em um **pacote de suporte técnico avançado** que inclui atendimento prioritário, monitoramento constante, manutenção preventiva e corretiva, e acompanhamento personalizado para equipamentos de infraestrutura de TI da marca **exclusiva do fabricante Dell Computadores do Brasil Ltda.**

**1.2.1.1. PRINCIPAIS COMPONENTES DO SERVIÇO****1.2.1.1.1. SUPORTE TÉCNICO REMOTO**

- Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana (inclusive feriados);
- Acesso direto a especialistas técnicos de nível avançado;
- Suporte para problemas de hardware e software;
- Canais de atendimento por telefone, chat e portal na internet;
- Acesso integral ao **portal de suporte oficial da Dell**, com suporte remoto, presencial e documentação técnica exclusiva;

**1.2.1.1.2. ATENDIMENTO TÉCNICO PRESENCIAL**

- Chegada de técnico em até 4 horas após a identificação da necessidade;
- Disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana (24x7);
- Técnicos especializados enviados diretamente ao local onde o equipamento está instalado;
- Peças de reposição disponíveis a no máximo 4 horas de distância do cliente;

**1.2.1.1.3. COMPROMISSO DE TEMPO DE REPARO**

- Reparo de equipamentos em até 6 horas após o diagnóstico para problemas críticos;
- Disponível 24 horas por dia, todos os dias da semana (24x7);
- Aplicável para locais situados a até 80 quilômetros do centro de suporte;

**1.2.1.1.4. FORNECIMENTO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO**

- Entrega de peças essenciais em até 4 horas;
- Peças não essenciais entregues no mesmo dia ou no próximo dia útil;

- Instalação das peças realizada por técnicos especializados;
- Possibilidade de substituição completa do equipamento quando necessário;

#### 1.2.1.1.5. MONITORAMENTO PREVENTIVO (PLATAFORMAS AIOps)

- Detecção antecipada de problemas antes que afetem o funcionamento dos sistemas;
- Abertura automática de chamados técnicos quando problemas são detectados;
- Alertas de segurança e avaliações de vulnerabilidades;
- Utilização de tecnologias avançadas para análise constante do ambiente;

#### 1.2.1.1.6. SUBSTITUIÇÃO PREVENTIVA DE COMPONENTES

- Troca antecipada de unidades de armazenamento (discos) antes que atinjam seu limite de vida útil;
- Acompanhamento constante do desgaste dos componentes;
- Substituição programada para evitar falhas inesperadas;

#### 1.2.1.1.7. ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE

- Direito a novas versões de programas conforme são disponibilizadas;
- Instalação remota de atualizações de software para sistemas de armazenamento;
- Suporte para programas essenciais ao funcionamento dos equipamentos;

#### 1.2.1.1.8. GERENTE DE CONTA DEDICADO

- Profissional dedicado para acompanhamento personalizado;
- Auxílio na fase inicial de implementação do serviço;
- Fornecimento de relatórios mensais sobre o ambiente;
- Análises periódicas do serviço e recomendações de melhorias;
- Coordenação de manutenções programadas;
- Suporte prioritário para problemas críticos;

### 1.3. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

Nos termos do art. 2º, §1º, inciso II, alínea "b", da Instrução Normativa PGJAA nº 1, de 10 de maio de 2024, é **facultada a elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP)** nos casos de **contratações recorrentes com especificações padronizadas**, desde que não haja mudanças significativas no cenário que justifiquem a alteração ou melhoria dos padrões então adotados.

Considerando que o objeto em questão refere-se a uma **contratação recorrente**, cujas **especificações técnicas permanecem inalteradas** em relação à contratação anterior, **não se verificam mudanças relevantes que demandem a revisão do modelo ou da solução adotada anteriormente**.

Dessa forma, certificamos que **não há necessidade de elaboração de novo ETP**, mantendo-se válidos os elementos técnicos já utilizados em processos anteriores, em conformidade com a diretriz normativa vigente.

### 2 - DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

**2.1.** A presente contratação tem por objeto a **renovação do suporte técnico especializado e da garantia estendida dos servidores e switches da marca Dell**, atualmente em operação no ambiente de tecnologia da informação do Ministério Público do Estado de Minas Gerais - MPMG. Trata-se de **equipamentos de missão crítica**, utilizados para sustentação de serviços essenciais como o armazenamento de dados institucionais.

A **necessidade da contratação** decorre da obrigatoriedade de **assegurar a continuidade da operação da infraestrutura de TI**, com níveis adequados de disponibilidade, desempenho e segurança, evitando riscos de paralisação ou perda de dados.

A contratação dos serviços diretamente com o **fabricante ou representante oficial** garante a utilização de peças genuínas, acesso a atualizações oficiais, expertise técnica exclusiva e integração com os sistemas de monitoramento e suporte, requisitos que **inviabilizam a substituição por outro fornecedor**, caracterizando, inclusive, **hipótese de inexigibilidade de licitação**, nos termos do art. 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

Ressalta-se ainda que os serviços contratados representam **continuidade de atendimento a equipamentos já em uso**, cujo contrato anterior está em fase final de vigência, sendo, portanto, **medida essencial para evitar interrupções nos serviços institucionais**.

**2.2.** O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anua 2025.

### 3 - DA DIVISÃO EM LOTES:

|                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Número de Lotes:                                  | 1                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Justificativa para parcelamento ou não do objeto: | O não parcelamento em lotes da presente licitação justifica-se pela necessidade de garantir a eficiência operacional, a padronização de soluções e a integração sistêmica previstas em contrato, onde somente o fabricante pode prestar os serviços contratados. |

### 4 - DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO, QUANTITATIVOS E CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD:

#### LOTE 1

| ITEM | QUANTIDADE | UNIDADE DE MEDIDA | DESCRIÇÃO RESUMIDA DO ITEM  | CÓDIGO SIAD |
|------|------------|-------------------|-----------------------------|-------------|
| 1    | 20         | UNID              | SUPORTE TÉCNICO EM SERVIDOR | 34754       |
| 2    | 4          | UNID              | SUPORTE TÉCNICO EM SWITCH   | 101125      |

#### 4.1 - JUSTIFICATIVA DO CÁLCULO DOS QUANTITATIVOS APURADOS:

Os equipamentos foram quantificados conforme a lista abaixo:

| SERVICE TAG | MODELO DO EQUIPAMENTO    |
|-------------|--------------------------|
| 2SQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 3SQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 4SQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 5SQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 6RQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 7RQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 8RQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 9RQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| BRQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| CRQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| DRQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| FRQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 1SQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| GRQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| HRQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| JRQDLM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 1J77WM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 2J77WM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| HH77WM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| JH77WM3     | POWEREDGE R740XD2        |
| 22KV43      | DELL NETWORKING S-SERIES |
| 612KV43     | DELL NETWORKING S-SERIES |
| 912KV43     | DELL NETWORKING S-SERIES |
| G02KV43     | DELL NETWORKING S-SERIES |

#### 5 - DOS DOCUMENTOS TÉCNICOS E/OU APENSOS:

- PROPOSTA COMERCIAL (8762817)
- ATESTADO ABINEE (8814217)
- DOCUMENTOS INSTRUTÓRIOS (8814239)
- COMPROVAÇÃO DE PREÇOS (8814340)

#### 6 - DA EXIGÊNCIA DE AMOSTRA:

Não há exigência de apresentação de amostras.

#### 7 - DA VISTORIA TÉCNICA:

Não se aplica.

#### 8 - DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:

##### 8.1 - ATESTADOS E CERTIFICADOS ESPECÍFICOS AO OBJETO:

Não há necessidade de atestados ou certificados.

##### 8.2 - EXIGÊNCIA DE CATÁLOGO, PROSPECTO OU FOLDER:

Não se aplica.

## **9 - DA FORMA E DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR / DOS ATESTADOS DE CAPACIDADE:**

### **9.1- FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DO FORNECEDOR:**

**9.1.1.** A seleção do fornecedor provavelmente ocorrerá mediante procedimento de inexigibilidade de licitação, com fulcro no art. 74, inciso I da Lei nº 14.133/2021, sendo que o enquadramento legal deverá ser oportunamente confirmado pela autoridade competente. Para tanto, a empresa **DELL** apresentou o **ATESTADO ABINEE (8814217)**, comprovando a exclusividade da prestação do serviço no Brasil.

### **9.2 - QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL E TÉCNICO-PROFISSIONAL:**

Não há necessidade de comprovação da qualificação técnica.

## **10 - DA SUBCONTRATAÇÃO:**

Não é admitida a subcontratação do objeto.

## **11 - DAS GARANTIAS:**

### **11.1 - GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL:**

**11.1.1.** Será exigida a garantia de execução contratual de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, pelas razões a seguir justificadas:

**11.1.1.1.** A garantia de execução contratual em contratos de link de dados refere-se às medidas e condições que são estabelecidas para assegurar que ambas as partes cumpram suas obrigações conforme o acordo. No contexto de contratos de serviços conectividade, é importante definir claramente os termos e condições que garantam a qualidade, disponibilidade e segurança do serviço.

**11.1.1.2.** Situações e benefícios que justificam a solicitação da **GARANTIA E EXECUÇÃO CONTRATUAL:**

**11.1.1.2.1. Alto valor do contrato:** Contratos com valores elevados representam um risco maior para o contratante, portanto, a garantia é altamente recomendável.

**11.1.1.2.2. Complexidade do serviço:** Contratos que envolvem serviços complexos e de alta criticidade para o órgão exigem a garantia para assegurar a qualidade e a entrega do serviço dentro dos prazos e requisitos acordados.

**11.1.1.2.3. Histórico do prestador de serviço:** Se o prestador de serviço não possui um histórico sólido ou apresenta histórico de inadimplência, a garantia é essencial para proteger a empresa contratante.

**11.1.1.2.4. Porte da empresa contratante:** Instituições de grande porte, como o MPMG, geralmente exigem a garantia em seus contratos para assegurar a qualidade e a continuidade dos serviços.

**11.1.1.2.5. Riscos específicos do serviço:** A plena execução do serviço contratado visa garantir o funcionamento do acesso às aplicações institucionais do Ministério Público, de forma contínua, confiável e performática nas suas diversas unidades, além do acesso externo aos diversos serviços providos via internet .

**11.1.1.2.6. Segurança e confiabilidade:** O documento assegura que a contratante receberá o serviço contratado de acordo com as especificações, prazos e níveis de qualidade acordados.

**11.1.1.2.7. Mitigação de riscos:** Protege o órgão contra perdas financeiras em caso de inadimplência do prestador de serviço, como falhas na prestação do serviço, descumprimento de prazos ou entrega de um serviço de qualidade inferior ao contratado.

**11.1.1.2.8. Poder de negociação:** Coloca o órgão em uma posição de maior poder na negociação do contrato, pois demonstra que ele está comprometido com a qualidade e a segurança do serviço.

**11.1.1.3.** Ocorrerá no percentual de **5% (cinco por cento) do valor contratado**, devendo a empresa vencedora optar por uma das seguintes modalidades:

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

**II** - Seguro-garantia;

**III** - Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.

**IV** - Título de capitalização custeado por pagamento único (com resgate pelo valor total),

**11.1.1.4.** A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato.

**11.1.1.5.** No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

**11.1.2.** O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

## **11.2 - GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO - FABRICANTE, LEGAL OU CONVENCIONAL:**

O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), a partir da data de recebimento do produto ou do término da prestação do serviço, sem prejuízo de outra garantia complementar fornecida pelo fornecedor/fabricante em sua proposta comercial.

## **12 - DA MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:**

Não há necessidade de manutenção e assistência técnica adicional além daquela já elencada neste Termo de Referência.

## **13 - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:**

### **13.1 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO E PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:**

#### **13.1.1 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO:**

O início de execução do serviço é de *no máximo 5 dias corridos*, contados do *recebimento da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE*.

#### **13.1.2 - PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:**

Não há prazo de substituição/refazimento exigido.

### **13.2 - LOCAL DE ENTREGA / DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:**

Os serviços deverão ser executados nas seguintes unidades:

- Procuradoria-Geral de Justiça de Minas Gerais na Av. Álvares Cabral, 1740 4ºA STI, Bairro Santo Agostinho, CEP 30170-008 em Belo Horizonte/MG;
- Datacenter na Rua Juscelino Barbosa 437, Bairro Nova Suíssa, CEP 30421-043 em Belo Horizonte/MG;
- Datacenter na Rua Agenório Araújo 20, Bairro Camargos, CEP 30520-220 em Belo Horizonte/MG.

### 13.3 - CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO:

**13.3.1.** O recebimento e o aceite do objeto dar-se-ão da forma seguinte:

a) **PROVISORIAMENTE:** em até **5 dias úteis**, do recebimento da nota fiscal respectiva, após o início da execução do serviço, constatado pelo fiscal do contrato, sem prejuízo da posterior verificação da perfeição e da conformidade do resultado do serviço prestado com as exigências deste Termo de Referência, nos termos explicitados na alínea seguinte;

b) **DEFINITIVAMENTE:** em até **5 dias úteis**, contados do recebimento provisório da nota fiscal, com a conferência da perfeição e qualidade do resultado do serviço prestado, atestando sua conformidade e total adequação ao objeto contratado, mediante termo detalhado, com o consequente encaminhamento da nota fiscal à Diretoria de Administração Financeira - DAFI, para análise e pagamento, após os registros pertinentes em sistema próprio.

### 14 - DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

#### 14.1 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

**14.1.1.** A CONTRATADA deverá prestar os serviços contratados respeitando critérios de medição e regras do **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)**. Estes critérios permitirão à CONTRATANTE aferir objetivamente a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA e deverão conter:

##### 14.1.1.1. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

###### a. TEMPO DE RESPOSTA INICIAL

**DEFINIÇÃO:** Tempo decorrido entre a abertura do chamado e o primeiro contato técnico da contratada.

###### MÉTRICAS:

- **SEVERIDADE 1 (CRÍTICA):** Máximo de 30 minutos em 95% dos casos
- **SEVERIDADE 2 (ALTA):** Máximo de 1 hora em 95% dos casos
- **SEVERIDADE 3 (MÉDIA/BAIXA):** Máximo de 2 horas em 90% dos casos

**FORMA DE MEDIÇÃO:** Registro de data/hora da abertura do chamado e do primeiro contato técnico no sistema de gestão de chamados.

###### b. TEMPO DE CHEGADA DO TÉCNICO NO LOCAL

**DEFINIÇÃO:** Tempo decorrido entre a determinação da necessidade de atendimento presencial e a chegada do técnico ao local.

###### MÉTRICAS:

- **SEVERIDADE 1 (CRÍTICA):** Máximo de 4 horas em 90% dos casos
- **SEVERIDADE 2 (ALTA):** Máximo de 6 horas em 90% dos casos
- **SEVERIDADE 3 (MÉDIA/BAIXA):** Próximo dia útil em 90% dos casos

**FORMA DE MEDIÇÃO:** Registro de data/hora da determinação da necessidade de atendimento presencial e da chegada do técnico ao local.

#### c. TEMPO DE RESOLUÇÃO DE INCIDENTES

**DEFINIÇÃO:** Tempo total para resolução do problema, desde a abertura do chamado até a solução definitiva.

##### MÉTRICAS:

- **SEVERIDADE 1 (CRÍTICA):** Máximo de 6 horas em 90% dos casos
- **SEVERIDADE 2 (ALTA):** Máximo de 12 horas em 90% dos casos
- **SEVERIDADE 3 (MÉDIA/BAIXA):** Máximo de 48 horas em 90% dos casos

**FORMA DE MEDIÇÃO:** Registro de data/hora da abertura e fechamento do chamado no sistema de gestão de chamados.

#### d. TEMPO DE ENTREGA DE PEÇAS DE SUBSTITUIÇÃO

**DEFINIÇÃO:** Tempo decorrido entre a identificação da necessidade de substituição de peça e a entrega da mesma no local.

##### MÉTRICAS:

- **PEÇAS ESSENCIAIS:** Máximo de 4 horas em 90% dos casos
- **PEÇAS NÃO ESSENCIAIS:** Próximo dia útil em 90% dos casos

**FORMA DE MEDIÇÃO:** Registro de data/hora da identificação da necessidade de peça e da entrega da mesma no local.

#### e. EFICÁCIA NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

**DEFINIÇÃO:** Percentual de incidentes resolvidos definitivamente na primeira intervenção, sem reincidência em 30 dias.

**MÉTRICA:** Mínimo de 85% dos chamados resolvidos definitivamente na primeira intervenção.

**FORMA DE MEDIÇÃO:** Análise dos registros de chamados reabertos ou relacionados ao mesmo problema em um período de 30 dias.

#### f. DISPONIBILIDADE DO SISTEMA DE MONITORAMENTO

**DEFINIÇÃO:** Percentual de tempo em que o sistema de monitoramento proativo está operacional e coletando dados.

**MÉTRICA:** Mínimo de 99% de disponibilidade mensal.

**FORMA DE MEDIÇÃO:** Relatórios gerados pelo próprio sistema de monitoramento ou ferramentas de verificação de disponibilidade.

#### **g. EFICÁCIA DO MONITORAMENTO PROATIVO**

**DEFINIÇÃO:** Percentual de incidentes críticos detectados proativamente pelo sistema de monitoramento antes de causarem impacto significativo.

**MÉTRICA:** Mínimo de 70% dos incidentes críticos detectados proativamente.

**FORMA DE MEDIÇÃO:** Análise dos registros de incidentes, identificando aqueles abertos automaticamente pelo sistema de monitoramento versus os reportados pelos usuários.

#### **h. QUALIDADE DOS RELATÓRIOS DO GERENTE DE CONTA**

**DEFINIÇÃO:** Entrega pontual e completude dos relatórios mensais fornecidos pelo Gerente de Conta.

##### **MÉTRICAS:**

- 100% dos relatórios entregues até o 5º dia útil do mês subsequente
- 100% dos relatórios contendo todas as informações requeridas

**FORMA DE MEDIÇÃO:** Verificação da data de entrega e análise do conteúdo dos relatórios mensais.

### **14.1.1.2. APURAÇÃO E FORMA DE AVALIAÇÃO**

#### **a. PERIODICIDADE:**

- A apuração dos indicadores será realizada mensalmente, com base nos registros do sistema de gestão de chamados e nos relatórios fornecidos pela contratada.

#### **b. FÓRMULA DE CÁLCULO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)**

- O **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)** será calculado pela média ponderada dos indicadores, conforme fórmula abaixo:

$$\text{IMR} = (\text{TR} \times 0,15) + (\text{TC} \times 0,20) + (\text{TRI} \times 0,25) + (\text{TEP} \times 0,15) + (\text{ERP} \times 0,10) + (\text{DSM} \times 0,05) + (\text{EMP} \times 0,05) + (\text{QR} \times 0,05)$$

Onde:

- TR = Índice de cumprimento do Tempo de Resposta Inicial
- TC = Índice de cumprimento do Tempo de Chegada do Técnico
- TRI = Índice de cumprimento do Tempo de Resolução de Incidentes
- TEP = Índice de cumprimento do Tempo de Entrega de Peças
- ERP = Índice de Eficácia na Resolução de Problemas
- DSM = Índice de Disponibilidade do Sistema de Monitoramento
- EMP = Índice de Eficácia do Monitoramento Proativo
- QR = Índice de Qualidade dos Relatórios

### **c. CLASSIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

Com base no IMR calculado, o serviço será classificado conforme abaixo:

- **ÓTIMO:**  $\text{IMR} \geq 95\%$
- **BOM:**  $90\% \leq \text{IMR} < 95\%$
- **REGULAR:**  $85\% \leq \text{IMR} < 90\%$
- **INSATISFATÓRIO:**  $\text{IMR} < 85\%$

#### **14.1.1.3. CONSEQUÊNCIAS DO NÃO ATINGIMENTO DO NÍVEL DE SERVIÇO**

O não atingimento do IMR mínimo (85%) por três meses consecutivos ou cinco meses alternados em um período de 12 meses poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas previstas no contrato, incluindo advertência, multa e, em casos extremos, rescisão contratual.

#### **14.1.1.4. RELATÓRIOS DE NÍVEL DE SERVIÇO**

##### **a. CONTEÚDO MÍNIMO**

A contratada deverá fornecer mensalmente, até o 5º dia útil do mês subsequente, relatório detalhado contendo:

- Todos os chamados abertos no período, com datas e horários de abertura e fechamento
- Classificação de severidade de cada chamado
- Tempos de resposta, atendimento e resolução de cada chamado
- Descrição sucinta do problema e da solução implementada
- Peças substituídas, quando aplicável
- Cálculo de todos os indicadores de nível de serviço
- Cálculo do IMR do período
- Plano de ação para indicadores não atingidos

##### **b. FORMATO E MEIO DE ENTREGA**

O relatório deverá ser entregue em formato digital (PDF e/ou planilha editável) por e-mail ao fiscal do contrato e demais contatos indicados pela CONTRATANTE.

#### **14.1.1.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

##### **a. PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO**

Será concedido um período de estabilização de 60 dias a partir do início da vigência contratual, mas os indicadores serão medidos para fins de ajuste e melhoria do serviço.

##### **b. REVISÃO DOS INDICADORES**

Os indicadores e metas poderão ser revistos a cada 12 meses, mediante acordo entre as partes, visando adequá-los à realidade operacional e às necessidades da contratante.

##### **c. EXCEÇÕES**

Não serão computados nos indicadores os períodos de indisponibilidade quando:

- Forem causados por fatores que fujam ao controle da CONTRATADA, como desastres naturais, falhas de energia, etc.

- Ocorrerem durante manutenções programadas, desde que previamente acordadas com a CONTRATANTE
- Forem causados por falhas na infraestrutura da CONTRATANTE

## **14.2 - CRITÉRIOS DE PAGAMENTO:**

**14.2.1.** O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal (ou documento equivalente), que corresponderá ao valor integral do objeto, sendo realizado após o início da prestação dos serviços, não caracterizando assim, pagamento antecipado vedado pela Lei nº 14.133/2021, pois ocorre somente depois que a CONTRATADA disponibiliza toda a estrutura de suporte contratada (ativação do serviço, equipe técnica, sistemas de monitoramento, gerente de conta e estoque de peças), representando o início efetivo da prestação do serviço.

Importante ressaltar que esta modalidade de pagamento constitui o padrão de mercado para serviços de suporte técnico de fabricantes de equipamentos de TI e uma condição comercial indispensável estabelecida pela DELL como fabricante exclusiva (situação de inexigibilidade), sendo a alternativa mais vantajosa para a Administração em termos de qualidade do serviço e garantia de disponibilidade dos sistemas, especialmente quando acompanhada de garantias contratuais adequadas.

O pagamento seguirá os critérios abaixo:

- a) A Contratada apresentará à Contratante, juntamente com o objeto entregue, a respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) emitida em nome da Procuradoria-Geral de Justiça, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, Av. Álvares Cabral, 1.690, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, constando, em seu corpo, o nome do setor solicitante DRBD - DIRETORIA DE REDES E BANCO DE DADOS, local de entrega, número do contrato, número do empenho, elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;
- b) Recebida a nota fiscal (ou documento equivalente), o fiscal do contrato terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para encaminhá-la à Diretoria de Administração Financeira (DAFI/Gestão) para pagamento, via SEI, em processo próprio (Tipo: Gestão Orçamentária e Financeira – Processo de Pagamento), acompanhada do atestado de nota fiscal (ou documento equivalente) e do formulário de encaminhamento de documento fiscal. O processo de pagamento iniciado deverá estar relacionado ao processo de contratação respectivo;
- c) Recebido o processo de pagamento, constatada a sua regularidade, a DAFI terá o prazo de até 09 (nove) dias úteis para efetuar o pagamento, efetuando a retenção tributária, quando a legislação assim à exigir;
- d) No caso da não aprovação da nota fiscal (ou documento equivalente) por motivo de incorreção, rasura, imprecisão ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à Contratada para a devida regularização, reiniciando-se os prazos para aceite e consequente pagamento a partir da reapresentação da nota fiscal (ou documento equivalente) devidamente regularizada;
- e) A CONTRATADA ficará sujeita à glosa nos pagamentos, quando deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, sem prejuízo das sanções cabíveis;
- f) Ocorrendo atraso na entrega/substituição do objeto, a Contratada deverá anexar à respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) justificativa e documentação comprobatória dos motivos alegados;
- g) Na hipótese precedente, a Contratante efetuará o pagamento pertinente, retendo o valor de

eventual multa por atraso, até a conclusão do Processo Administrativo instaurado para avaliação do descumprimento e da justificativa apresentada;

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

i) Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao CAGEF para: 1) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; 2) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

j) Constatando-se, junto ao CAGEF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

k) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

l) Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurados ao contratado o contraditório e a ampla defesa.

## **15 - DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E DA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:**

**15.1.** O prazo de vigência da contratação é de **36 meses**, contados a partir da data da publicação do instrumento no Diário Oficial do Ministério Público de Minas Gerais, **prorrogável por até 10 anos**, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

**15.2.** Trata-se de serviço de natureza continuada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, enquadrando-se no **inciso XXV da Instrução Normativa PGJAA n.º 1, de 23 de janeiro de 2025**.

**15.3.** Maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação será estabelecido no contrato.

## **16 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE:**

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

**16.1.1.** Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e condições pactuadas;

**16.1.2.** Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por intermédio do Coordenador da DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS (DRBD) ou por servidor por este indicado, que deverá anotar todas as ocorrências relacionadas à referida execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos detectados, e comunicar, antes de expirada a vigência contratual, as irregularidades apuradas aos superiores e aos órgãos competentes, caso haja necessidade de imposição de sanções, ou as medidas corretivas a serem adotadas se situem fora do seu âmbito de competência;

**16.1.3.** Comunicar à Contratada, por escrito, a respeito da supressão ou acréscimo contratuais mencionados neste Instrumento, encaminhando o respectivo termo aditivo para ser assinado;

**16.1.4.** Decidir sobre eventuais alterações neste Contrato, nos limites permitidos por lei, para melhor adequação de seu objeto.

**16.2.** São obrigações da Contratada, além de outras previstas neste Termo de Referência:

**16.2.1.** Efetuar todos os serviços necessários referentes à execução do objeto, empregando materiais novos, se for o caso, no prazo, local e condições estabelecidos, cumprindo fielmente todas as disposições deste Contrato e seu(s) anexo(s);

**16.2.2.** Arcar com todas as despesas pertinentes à execução dos serviços ora contratados, tais como tributos, fretes, embalagens, custos com mobilização, quando for o caso, e também os salários, encargos previdenciários, trabalhistas e sociais relacionados à execução do objeto, bem como os demais custos inerentes a esta prestação de serviços, mantendo em dia os seus recolhimentos;

**16.2.3.** Responder integralmente pelos danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo decorrentes da execução deste Contrato, não havendo exclusão ou redução de responsabilidade decorrente da fiscalização ou do acompanhamento contratual exercido pela Contratante;

**16.2.4.** Submeter à apreciação da Contratante, para análise e deliberação, qualquer pretensão de alteração que se fizer necessária nas cláusulas e condições deste Contrato;

**16.2.5.** Submeter à apreciação da Contratante, antes de expirado o prazo previsto para a conclusão do serviço contratado, solicitação de prorrogação, se assim entender necessário, quando da ocorrência de quaisquer das situações contempladas no art. 57, § 1º da Lei Federal nº 8.666/93, fundamentando e comprovando a hipótese legal aplicável;

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

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

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

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

**16.2.10.** Comunicar à Secretaria da Receita Federal, nos termos do art. 30 da Lei Complementar Federal nº 123/06, o eventual desenquadramento da situação de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada em decorrência da execução deste Contrato, encaminhando cópia da comunicação à Contratante, para ciência.

## **17- DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:**

**17.1.** A forma de comunicação entre os gestores ou fiscais da Contratante e o preposto da Contratada será realizada preferencialmente por meio de correspondência eletrônica, com endereço de e-mail informado previamente e/ou cadastrado em seu banco de dados.

**17.1.1.** Nos casos de solicitações de fornecimento/serviço, de refazimento, comunicação sobre decisão de pedido de dilação de prazo, pedido de alteração contratual pelo contratado, considerar-se-á realizada a comunicação no dia em que o destinatário confirmar o recebimento;

**17.1.2.** Presumir-se-á recebida a comunicação cuja confirmação não for realizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

**17.2.** Nos casos de notificações e intimações relacionadas a ocorrências na execução contratual, decisões administrativas proferidas em sede de processo administrativo e decisão acerca de pedido de reequilíbrio, a forma de comunicação será realizada, preferencialmente, de forma eletrônica pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI-MPMG), por meio de prévio cadastro do contratado como usuário externo.

**17.2.1.** Considerar-se-á realizada a comunicação no dia em que o usuário externo proceder à consulta eletrônica de seu teor;

**17.2.2.** Na hipótese do inciso anterior, a comunicação será considerada realizada no primeiro dia útil seguinte, quando a consulta ocorra em dia não útil;

**17.2.3.** A consulta referida nos itens anteriores deverá ser feita em até 10 (dez) dias corridos, contados da data do encaminhamento de correspondência eletrônica ao usuário externo, sob pena de considerar-se automaticamente realizada na data do término desse prazo.

**17.3.** As Partes desde já acordam que terão pleno vigor e produzirão seus efeitos, inclusive como prova documental, todos os documentos e correspondências trocados entre as Partes, na vigência da contratação e eventuais aditivos, desde que a comunicação seja feita de acordo com os itens acima.

**17.4.** A Contratante não se responsabilizará por qualquer inconsistência nos dados do endereço de e-mail fornecido pela Contratada.

## **18 – DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

**18.1.** Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013

**18.2.** Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem 18.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem 18.1, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

d) Multa:

d.1) ATÉ TRINTA DIAS DE ATRASO INJUSTIFICADO NA EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO/DA ENTREGA DO OBJETO: multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia, calculada sobre o valor do contrato, a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo estipulado para cumprimento da obrigação;

d.2) MAIS DE TRINTA DIAS DE ATRASO INJUSTIFICADO NA EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO/ DA ENTREGA DO OBJETO: multa moratória de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do contrato;

d.3) NÃO-EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO/ DA ENTREGA DO OBJETO: multa compensatória de 30% (trinta por cento), calculada sobre o valor do contrato, aplicável a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo para cumprimento das obrigações, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Contratante;

d.4) DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO ACESSÓRIA PREVISTA EM QUALQUER ITEM DESTES INSTRUMENTOS: multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia, calculada sobre o valor do contrato e limitada a 30% (trinta por cento) desse valor, contada da comunicação da Contratante (via internet, correio etc.), até cessar a inadimplência;

18.3. A inexecução parcial ou total do contrato, bem como o não cumprimento ou cumprimento irregular de suas condições por parte da Contratada, poderá implicar a sua extinção unilateral, nos termos dos arts. 137, inciso I, e 138, inciso I, da Lei Federal nº 14.133/2021, com aplicação das penalidades cabíveis, mediante a instauração do devido processo administrativo, resguardando-se aos interessados o direito ao contraditório e a ampla defesa, consoante o disposto na Lei nº 14.133/2021, regulamentada pela Resolução PGJ nº 02, de 16 de fevereiro de 2023;

18.4. Ocorrida a extinção pelo motivo retrocitado, a Contratante poderá contratar o remanescente, com fulcro no art. 90, § 7º da Lei nº 14.133/2021;

18.5. A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante;

18.6. Todas as sanções previstas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa;

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

18.8. Na hipótese de a Contratada incorrer em algum dos atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos do art. 5º, inciso IV, da Lei Federal nº 12.846, de 2013, ficará sujeita às penalidades descritas no art. 6º daquele diploma legal;

18.9. As penalidades previstas na alínea acima serão aplicadas segundo os critérios estabelecidos nos arts. 6º e 7º da Lei Federal nº 12.846/13 e nos arts. 20 a 27 do Decreto Federal nº 11.129/2022, resguardado à Contratada o direito ao devido processo legal e à ampla defesa;

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

18.11. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual (CAFIMP);

18.12. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei Federal nº 14.133/21.

## **19 - DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:**

### **19.1. DA CONFIDENCIALIDADE:**

**19.1.1.** A CONTRATADA tratará confidencialmente todos os documentos, dados e informações que lhe forem fornecidos ou mesmo por ela elaborados ou a que tenha acesso, em virtude dos serviços ora contratados. A divulgação e/ou reprodução, parcial ou integral, em qualquer tipo de mídia existente no mercado, de qualquer informação privilegiada, para fim diverso do estipulado neste contrato, somente poderá ser feita mediante prévia autorização, por escrito, do MPMG;

**19.1.2.** Todas as informações, dados e documentos entregues à Contratada serão aceitos e/ou elaborados em caráter confidencial, não devendo ser divulgados a terceiros em qualquer tempo, exceto se houver autorização expressa por escrito do MPMG;

**19.1.3.** A CONTRATADA se obriga a obter, de seus empregados, representantes, prepostos ou subcontratados, compromisso idêntico de sigilo, com relação a essas informações, dados e documentos.

### **19.2. DO MAPEAMENTO DE RISCO**

Para o presente objeto, não se vislumbram riscos específicos relevantes a serem mapeados. Não se trata de hipótese em que a lei trate como obrigatório o mapeamento específico ou a elaboração de cláusula de matriz de riscos. Nos termos do art. 18, inciso X, da Lei 14.133/21, a Superintendência de Gestão Administrativa, com apoio da Diretoria-Geral, do Escritório de Integridade e da Auditoria Interna, está realizando o mapeamento genérico dos riscos que possam comprometer o sucesso das licitações e a boa execução contratual (que será oportunamente juntado aos processos de contratação, após sua conclusão e validação).

Tendo por referência também o art. 22, §3º, da nova Lei de Licitações, cabe destacar, ainda, que não se trata de contratação de obra, serviço de grande vulto ou em que seja adotado regimes de contratação integrada ou semi-integrada, e nem das hipóteses contempladas no art. 1º da Deliberação Conjunta CEGEC/CEINT nº 01/24.

## 20 - UNIDADE GESTORA DA CONTRATAÇÃO:

|                                                                  |                                             |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Nome por extenso e sigla da Unidade Gestora da Contratação(UGC): | DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS - DRBD |
| Código da UGC no SIAD:                                           | 1037                                        |
| Fiscal Técnico do Contrato (Servidor):                           | JANAINA COUTINHO MATOS                      |
| Fiscal Técnico Suplente do Contrato (Servidor):                  | HENRIQUE LUIZ CORREA DE MELO                |

## 21 - DA PROTEÇÃO E DO TRATAMENTO DE DADOS:

21.1. É dever das PARTES observar e cumprir as regras impostas pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/18), suas alterações e regulamentações posteriores, bem como as diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Proteção de Dados Pessoais e o Sistema Nacional de Proteção de Dados Pessoais no Ministério Público (Resolução n.º 281/2023, do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP), devendo ser observadas, no tratamento de dados, a respectiva finalidade específica e a consonância ao interesse público.

21.2. O CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI, da Lei n.º 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII, da Lei n.º 13.709/2018.

21.3. A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pelo CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização do CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

21.4. É dever da CONTRATADA orientar e treinar seus empregados e colaboradores sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes das leis e regulamentos de proteção de dados pessoais.

21.5. A CONTRATADA se compromete a adequar todos os procedimentos internos e adotar as medidas de segurança técnicas, administrativas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes, incluindo as diretrizes da Resolução CNMP n.º 281/2023.

21.6. Quando solicitada, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE todas as informações necessárias para comprovar a sua conformidade com as obrigações referentes à proteção de dados pessoais, incluindo registros cronológicos ou outros métodos eficazes que demonstrem a licitude do tratamento e garantam a integridade e a segurança dos dados pessoais, devendo atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados, respeitando-se o sigilo empresarial e as demais proteções legais.

21.7. A CONTRATADA cooperará com o CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares previstos na LGPD e nas leis e regulamentos de proteção de dados em vigor e, também, no atendimento de requisições de autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados.

21.8. Os dados pessoais obtidos a partir da contratação serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo permitida a conservação para as finalidades estabelecidas no artigo 16 da Lei n.º 13.709/2018.

21.9. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, contados do seu conhecimento, qualquer incidente de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer

forma de tratamento inadequado ou ilícito.

Parágrafo único: A comunicação deverá ser enviada para o e-mail: [encarregado@mpmg.mp.br](mailto:encarregado@mpmg.mp.br), devendo trazer em seu bojo, no mínimo, as seguintes informações:

- I - a descrição e a natureza dos dados pessoais afetados;
- II - as informações sobre os titulares envolvidos;
- III - as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados pessoais, observados os casos de sigilo legal e institucional;
- IV - os riscos relacionados ao incidente;
- V - os motivos da demora, no caso de a comunicação não ter sido imediata; e
- VI - as medidas que foram ou que serão adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo.

## 22 – DAS ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:

A estimativa da despesa será oportunamente informada nos autos do processo pela DGCL.

## 23 – DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

A adequação orçamentária será oportunamente informada nos autos do processo pela DIOR.

## AUTOR DO TERMO DE REFERÊNCIA (AGENTE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO):

|                         |                                                    |
|-------------------------|----------------------------------------------------|
| Nome:                   | HENRIQUE LUIZ CORREA DE MELO                       |
| Cargo:                  | ASSESSOR ADMINISTRATIVO III                        |
| Unidade Administrativa: | DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS - DRBD - 1037 |

## APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

|                         |                                                    |
|-------------------------|----------------------------------------------------|
| Nome:                   | RODRIGO OTAVIO XAVIER DE PAIVA                     |
| Cargo:                  | COORDENADOR                                        |
| Unidade Administrativa: | DIRETORIA DE REDES E BANCOS DE DADOS - DRBD - 1037 |

Belo Horizonte - MG, 20 de março de 2025



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO OTAVIO XAVIER DE PAIVA**, **COORDENADOR II**, em 24/04/2025, às 12:13, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **HENRIQUE LUIZ CORREA DE MELO**, **ASSESSOR ADMINISTRATIVO III**, em 24/04/2025, às 13:59, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **8863535** e o código CRC **88640220**.

---

AVENIDA ÁLVARES CABRAL, 1740 ANDAR: 4 - Bairro SANTO AGOSTINHO - Belo Horizonte/ MG  
CEP 30170008 - - [www.mpmg.mp.br](http://www.mpmg.mp.br)