

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Portaria nº 1520/2024-SG/MP-AP

TERMO DE REFERÊNCIA

PGA: 20.06.0001.0005211/2024-89

1. Identificação do Objeto

O presente Termo de Referência tem como objetivo a contratação da solução **Milvus** para **gestão de help desk, inventário de TI e suporte remoto**, incluindo serviços de implantação, treinamento e suporte técnico para o **Ministério Público do Estado do Amapá (MPAP)**. Esta contratação visa a modernização dos processos de atendimento técnico e controle de ativos, otimizando a resposta e a eficiência no atendimento das demandas internas de TI.

2. Fundamentação da Contratação

A contratação da solução Milvus é fundamentada pela necessidade de uma plataforma integrada que centralize os processos de suporte técnico e gestão de ativos de TI, atendendo integralmente às demandas operacionais e à conformidade com a LGPD.

A contratação será feita por **inexigibilidade de licitação**, conforme o artigo 74, inciso I, da **Lei 14.133/2021**, amparada pelo **Termo de Exclusividade** emitido pela **Milvus Inovações em Software Ltda.**, única autorizada a comercializar a solução.

3. Descrição da Solução

A solução Milvus deverá contemplar as seguintes funcionalidades e módulos:

3.1. Gestão de Tickets

- **Sistema de Chamados:** Facilita a abertura, acompanhamento e resolução de chamados técnicos, com categorização de incidentes e problemas.
- **Monitoramento de SLA:** Paineis de controle (dashboards) para monitoramento de prazos e status dos chamados em tempo real.

3.2. Suporte Remoto

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Portaria nº 1520/2024-SG/MP-AP

TERMO DE REFERÊNCIA

- Acesso remoto seguro aos dispositivos dos usuários internos, com capacidade de elevação de privilégios e suporte a múltiplas sessões simultâneas, sem necessidade de software adicional no dispositivo do usuário.

3.3. Gestão de Inventário

- Monitoramento e controle em tempo real dos ativos de TI, como desktops, notebooks e servidores, integrado ao sistema de tickets para maior rastreabilidade.

3.4. Relatórios e Dashboards

- Geração de relatórios detalhados e personalizados sobre o desempenho dos serviços de suporte e gestão de ativos de TI, com indicadores de SLA e outros KPIs relevantes.

3.5. Integrações Necessárias

A solução deverá permitir integração com as seguintes plataformas já utilizadas pelo MPAP:

- **Microsoft Active Directory:** Para autenticação de usuários e controle de permissões.
- **Zabbix:** Ferramenta de monitoramento de rede e infraestrutura.
- **Google workspace:** Plataforma de produtividade para usuários internos.

3.6. Segurança e Conformidade

A solução deve cumprir integralmente os requisitos da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, implementando controles de acesso, criptografia de dados sensíveis e auditoria das atividades realizadas no sistema.

4. Justificativa para a Inexigibilidade de Licitação

A contratação será realizada por inexigibilidade de licitação, justificada pelo Termo de Exclusividade da Milvus Inovações em Software Ltda., fornecedora exclusiva do software Milvus, que apresenta as características técnicas e funcionais necessárias ao atendimento do MPAP, com base no artigo 74, inciso I, da Lei 14.133/2021.

5. Estimativa de Valor da Contratação

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Portaria nº 1520/2024-SG/MP-AP

TERMO DE REFERÊNCIA

Tipo de Licença	Custo por Operador (R\$)	Quantidade de Operadores	Custo Total Mensal (R\$)
Talk	R\$ 89,90	10	R\$ 899,00
Ticket	R\$ 149,90	19	R\$ 2.848,10
TI	R\$ 189,90	10	R\$ 1.899,00

Cálculo do Valor Anual

- **Licenciamento Anual:** R\$ 67.753,20 (R\$ 5.646,10 mensais x 12)
- **Implantação:** R\$ 1.200,00
- **WhatsApp Oficial:** R\$ 2.400,00

Total Anual Estimado: R\$ 71.353,20

O fornecedor deverá garantir suporte técnico contínuo, incluindo manutenção corretiva e evolutiva, assegurando a operação ininterrupta da solução conforme estabelecido em contrato.

6. Modelo de Gestão do Contrato

A gestão do contrato será responsabilidade da **Divisão de Suporte e Serviços de TI** do MPAP, que realizará o acompanhamento da implantação, dos serviços de suporte e da conformidade com os prazos acordados. Reuniões periódicas e a entrega de relatórios de desempenho fazem parte do modelo de governança do contrato.

7. Obrigações das Partes

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Portaria nº 1520/2024-SG/MP-AP

TERMO DE REFERÊNCIA

7.1. Obrigações da Contratada

A contratada deverá:

- **Fornecer e implementar a solução completa**, incluindo licenciamento, implantação, treinamento e suporte técnico.
- **Assegurar a integração da solução com os sistemas internos** do MPAP (Microsoft AD, Zabbix e Google workspace).
- **Realizar o treinamento necessário** para a equipe técnica e operacional.
- **Garantir suporte técnico contínuo** com manutenção corretiva e evolutiva.
- **Assegurar a conformidade com a LGPD**, implementando controles de segurança e acesso.
- **Fornecer relatórios periódicos** sobre o desempenho e cumprimento dos SLAs.

7.2. Obrigações do Contratante

O MPAP deverá:

- **Fornecer informações e acessos necessários** para a implantação da solução.
- **Designar uma equipe técnica para acompanhar a implementação** e os serviços de suporte.
- **Participar ativamente do treinamento** e capacitar os operadores.
- **Monitorar o cumprimento dos SLAs**, com base nos relatórios fornecidos.
- **Realizar o pagamento** conforme os prazos e condições estabelecidos.

8. Pagamento

O pagamento referente à contratação da solução de help desk, gestão de inventário de TI e suporte remoto, incluindo serviços de implantação, treinamento e suporte técnico, será realizado em uma única parcela anual, conforme as seguintes condições:

- O pagamento será efetuado no valor total, correspondente ao licenciamento anual, implantação da solução, treinamento e suporte técnico.
- O pagamento será realizado em até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da implantação completa da solução e do treinamento da equipe técnica e operacional do MPAP, mediante a

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Portaria nº 1520/2024-SG/MP-AP

TERMO DE REFERÊNCIA

apresentação de relatório técnico que comprove a execução dos serviços contratados e aceite formal do MPAP.

- A contratada deverá emitir a nota fiscal de acordo com as condições estabelecidas no contrato, e o pagamento será efetuado por meio de transferência bancária para a conta indicada pela contratada, após a validação dos serviços prestados.

9. Modelo de Execução do Contrato

- A execução do contrato deverá seguir o seguinte modelo:

1. Etapas da Implementação:

- **Implantação:** A solução será implementada em fases, garantindo que todos os módulos sejam devidamente testados e ajustados antes da entrega final.
- **Treinamento:** O fornecedor deverá fornecer treinamento para a equipe técnica e operacional do MPAP, com foco na utilização da solução, gestão de tickets, controle de inventário e monitoramento de SLAs.
- **Suporte Técnico:** O fornecedor deverá oferecer suporte técnico em tempo integral durante a fase de implementação, bem como suporte contínuo após a entrega final, conforme definido no contrato.
- **Manutenção e Atualizações:** O fornecedor deverá garantir a manutenção corretiva e evolutiva da solução, com atualizações periódicas, conforme o ciclo de vida do software.

2. Prazos

- O prazo total para a implementação completa da solução é de até 30 dias, contados a partir da assinatura do contrato. O treinamento deverá ser realizado em até 30 dias após a conclusão da implementação. O suporte e a manutenção deverão ser contínuos ao longo do período contratual.

10. Penalidades

Em caso de descumprimento das obrigações contratuais, serão aplicadas as seguintes penalidades:

- **Multa de 5%** sobre o valor total do contrato em caso de atrasos injustificados na entrega.
- **Multa de 10%** sobre o valor total do contrato em caso de falhas graves que comprometam o funcionamento da solução ou a segurança dos dados.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Portaria nº 1520/2024-SG/MP-AP

TERMO DE REFERÊNCIA

- **Rescisão contratual:** No caso de descumprimento reiterado das obrigações ou falhas críticas que comprometam a operação da solução.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Charles Barbosa Penante Gerente de Divisão de Suporte e Serviços de TI		Josias de Souza Nascimento Júnior Agente de Planejamento

De acordo.

Autorizo a continuidade da instrução processual, razão pela qual encaminho à Assessoria de Planejamento e Contratações para seguimento da presente contratação.

Autoridade competente
ALEXANDRE FLAVIO MEDEIROS MONTEIRO Secretário-Geral do MP-AP

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Portaria nº 1520/2024-SG/MP-AP

TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I

MÉDIA DE PREÇOS

Mapa de Preços - Solução de Help Desk, Gestão de Inventário de TI e Suporte

Remoto **Estimativa de Valor da Contratação**

Tipo de Licença	Custo por Operador (R\$)	Quantidade de Operadores	Custo Total Mensal (R\$)
Talk	R\$ 89,90	10	R\$ 899,00
Ticket	R\$ 149,90	19	R\$ 2.848,10
TI	R\$ 189,90	10	R\$ 1.899,00

Total Mensal Estimado

Mensal=899,00+2.848,10+1.899,00=R\$5.646,10

Total Anual Estimado do Licenciamento

Valor Anual do Licenciamento=5.646,10×12=R\$67.753,20

Custo Anual Adicional para o WhatsApp Oficial

Custo WhatsApp Oficial=R\$2.400,00

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Portaria nº 1520/2024-SG/MP-AP

TERMO DE REFERÊNCIA

Custo de Implantação

Conforme as propostas, o custo de implantação é de **R\$ 1.200,00**.

Cálculo Final

Item	Custo Total (R\$)
Licenciamento Anual	R\$ 67.753,20
Implantação	R\$ 1.200,00
WhatsApp Oficial	R\$ 2.400,00
Total Anual Estimado	R\$ 71.353,20