**APENSO**

**APENSO I -** **Serviço de Suporte e Manutenção**

**1. CRITÉRIOS GERAIS:**

**1.1.** O serviço de suporte e manutenção de equipamentos de microinformática possui como característica o atendimento presencial nas dependências do **MPMG**.

**2. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES:**

**2.1.** Prestar serviços de suporte e manutenção presenciais, nas dependências do **MPMG**, para incidentes e solicitações de serviço gerados por chamados não resolvidos pela Central de Atendimento STI (*Help desk*) do **MPMG** ou nos atendimentos preventivos ou incidentes que demandem o atendimento prioritariamente presencial.

**2.2.** Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo sistema operacional e softwares em geral, que compõem a plataforma de microcomputadores (desktops), notebooks, dispositivos móveis (celulares e tablets) e outros dispositivos que demandam configuração de software para o seu pleno funcionamento.

**2.3.** Solucionar incidentes relativos a:

**a)** Instalação, configuração, atualização, remanejamento e remoção de softwares avulsos e de escritório, de qualquer natureza, que não puderam ser instalados por ferramenta de provisionamento de softwares do **MPMG**;

**b)** Sistema operacional Windows (versões 7, 10 e novas versões ou pacotes de atualizações que as venham a substituir);

**c)** Aplicativos de escritório;

**d)** Aplicativos livres de modo em geral em utilização no **MPMG**;

**e)** Aplicativos de Internet, incluindo navegadores, correio eletrônico, dentre outros;

**f)** Configuração de impressoras, multifuncionais, dispositivos de digitalização e outros equipamentos em geral (a manutenção destes equipamentos não será feita pelo *field*);

**g)** Configuração e compartilhamento de pastas e documentos em geral;

**h)** Instalação e atualização de drivers, patches, updates, *service packs* e *fixes* necessários ao perfeito funcionamento dos equipamentos e seus periféricos;

**i)** Configuração e instalação de sistemas corporativos e conveniados do **MPMG**;

**j)** Configuração de antivírus;

**k)** Configuração e instalação de drivers, cadeias e aplicativos de certificados digitais;

**l)** Investigação, diagnóstico e solução de conflitos entre aplicativos, drivers e sistemas;

**m)** Configuração e instalação de periféricos como leitores ópticos, webcams, microfones e gravadores externos de CD/DVD;

**n)** Substituição de periféricos, cabos e acessórios de informática em geral;

**o)** Aplicação ou substituição de cabos de rede (*patch cord*) e de força (elétricos) em caso de falhas - ambos fornecidos pela CONTRATANTE;

**p)** Ajustes em cabos e adaptadores, áudio e vídeo utilizados em equipamentos de microinformática e rede;

**q)** Remanejamento de equipamentos e periféricos de TI em locais próximos, podendo ocorrer em qualquer parte daquele endereço, além da configuração, caso necessário;

**r)** Instalação de micro novo para novos colaboradores (não inclui backup, sobressalente ou transporte do equipamento);

**s)** Instalação e configuração de equipamentos periféricos e dispositivos móveis.

**q)** Outros serviços relacionados ao objeto desta contratação.

**2.4.** Os serviços de suporte e manutenção podem incluir orientações ao usuário como:

**a)** Informações sobre as ações executadas durante o atendimento;

**b)** Informações sobre a causa do problema relatado pelo usuário;

**c)** Orientações para evitar a reincidência do problema relatado;

**d)** Informações e orientações sobre o recolhimento de equipamentos para manutenção em laboratório, incluindo as documentações associadas, se aplicável;

**e)** Orientações de uso/operação de equipamento sobressalente, se aplicável;

**f)** Informações sobre os dados preenchidos no relatório de atendimento técnico - RAT;

**g)** Outros esclarecimentos ou orientações breves em função do problema relatado pelo usuário.

**2.5.** Todos os chamados serão iniciados pelos usuários do MPMG e registrados na Central de Atendimento STI (*help desk*) ou através do portal de chamados (Chamados on-line), exceto nos seguintes casos:

a) Quando a demanda partir do usuário diretamente ao técnico, tratar-se de um serviço previsto no catálogo de serviços, e ele se recusar a abrir a solicitação na Central de Atendimento ou portal. Nesse caso o técnico, de ofício, poderá fazê-lo desde que o solicitante informe o MAMP (ou matrícula) para o correto registro e assine a RAT.

a1) Deverá estar expressamente registrado no RAT que o técnico da CONTRATADA criou o chamado baseado no **item 2.5, alínea a, do APENSO I**.

b) Quando o tipo de atendimento for PREVENTIVO, desde que não exista indicação de anuência ou autorização por parte do **CONTRATANTE** para sua abertura e respeitando o item 2.3 do APENSO II.

**2.5.1.** Para todas as solicitações de suporte, independentemente do tipo, que forem executadas de forma presencial, deverão ter um RAT ou Checklist anexado ao chamado correlato, devidamente preenchido e assinado pelo usuário responsável pelo chamado ou por um usuário que acompanhou o atendimento.

**2.5.1.1.** Excepcionalmente a RAT poderá ser impressa no local (*in loco*) quando findado um atendimento. A mesma deverá ser anexada ao chamado do SGA em um prazo máximo de 2 (duas) horas.

**2.5.1.2.** Na impossibilidade de acompanhamento do atendimento técnico por parte do usuário solicitante, o RAT poderá ser assinado por outro servidor da localidade.

**2.6**. Os canais de abertura de chamados de suporte no SGA da CONTRATANTE são:

a) https://chamadoonline.mpmg.mp.br/pages/UI.php;

b) Central de Atendimento STI - (31) 3330-8123.

**2.7.** O atendimento de campo aos chamados será realizado por profissionais de perfil 4 (volante ou residente), que deverão atender SOMENTE os chamados já registrados no Sistema.

**2.8.** No que se refere ao SGA, para cada incidente de Suporte e Manutenção, a **CONTRATADA** deverá informar **no que couber**:

**2.8.1.** No próprio sistema e antes do atendimento:

**a)** Profissional da **CONTRATADA** designado e/ou alteração do grupo de atendimento.

**2.8.2.** No próprio sistema, no RAT e após o atendimento:

**a)** Profissional da **CONTRATADA** que atendeu;

**b)** Patrimônio de equipamento atendido;

**c)** Data e hora do início do atendimento;

**d)** Data e hora do fim do atendimento;

**e)** Defeito/problema constatado;

**f)** Detalhamento da solução implementada ou serviço realizado;

**g)** Identificação do equipamento colocado como sobressalente, conforme critérios descritos nos subitens 3.5.2 e 3.5.3 desse APENSO.

**h)** Nome legível e matrícula do usuário que acompanhou o atendimento;

**i)** Procedimentos adotados no backup de dados do usuário, quando couber a natureza do atendimento;

**j)** Outras observações (caso seja necessário).

**2.9.** Enquanto o incidente se encontrar em andamento, mas com **pendência por parte da CONTRATADA**, todas as atividades executadas por seus profissionais deverão ser registradas no SGA, de forma a possibilitar que a Central de Atendimento STI (*service desk*) forneça quaisquer informações aos usuários solicitantes dos chamados.

**2.10.** No próprio sistema de atendimento, quando da necessidade de suspensão do atendimento do incidente por **indisponibilidade, ausência do solicitante ou a pedido do usuário**, o técnico deverá comunicar o fato ao Analista de Suporte (Perfil 2) que lançará no chamado as razões da paralização do atendimento, registrando o nome do usuário, seu MAMP/matrícula além de data/hora para posterior atendimento.

**2.10.1.** Todas as suspensões de INCIDENTES poderão ter o NMS paralisado, **desde que seja, quando do atendimento, devidamente registrado em RAT, comprovado e atestado pelo usuário**.

**2.10.2.** Incidentes nesta situação serão passíveis de auditoria por parte do **MPMG**.

**2.11.** O profissional da **CONTRATADA** deverá informar ao **MPMG** os problemas relativos às solicitações que estejam **fora do escopo objeto deste contrato**, identificados no atendimento a campo, registrando sempre no SGA.

**2.12.** O profissional da **CONTRATADA** deverá escalonar para outros níveis de atendimento da CONTRATADA, MPMGou de terceiros, incidentes passíveis de escalonamento de acordo com as regras definidas pelo **MPMG**.

**2.13.** Após todo atendimento de manutenção ou suporte técnico, o profissional da **CONTRATADA** deverá acompanhar a realização de testes pelo usuário.

**2.13.1.** Não será permitido a **CONTRATADA** encerrar os incidentes no SGA sem a realização de testes pelo usuário, de forma a atestar que o problema relatado para o chamado foi devidamente solucionado.

**2.13.2.** Em caso de incidentes encerrados, cujo usuário solicitante ou Gestor do contrato do **MPMG** identifiquem o encerramento indevido sem sua correta solução, o incidente poderá ser reaberto, neste caso o NMS será contabilizado desde o seu início.

**2.14.** A prestação destes serviços é condicionada ao cumprimento de níveis mínimos de serviços de solução de incidentes dentro do prazo e qualidade verificada na execução destes e objeto em questão contratado.

**2.14.1.** Os níveis mínimos de serviços contratados (NMSs) estão relacionados no APENSO B - NMS - Níveis Mínimos de Serviço.

**2.15.** Se o profissional da **CONTRATADA** detectar que o problema é relacionado ao hardware do micro e houver necessidade de troca de peça, este deverá informar no SGA e escalonar o incidente para grupo de atendimento acordado junto ao **MPMG**, informando as razões e os problemas encontrados, sempre em conformidade com o item 5.2 deste APENSO**.** Caso contrário, o profissional da **CONTRATADA** deverá prosseguir com o atendimento até o seu encerramento.

**2.15.1.** Deverá ser aplicado equipamento sobressalente no local e nas condições previstas no item 3 e subitens.

**2.15.2.** Se o problema encontrado for no monitor, teclado ou mouse, a Central de Atendimento deverá ser consultada para informar os trâmites para reparo e/ou substituição, já que possuem fluxo de fornecimento diferentes.

**2.17**. Em casos de URGÊNCIA, o MPMG poderá abrir uma solicitação de serviço de atendimento **EXPRESSO** à **CONTRATADA**.

**2.17.1**. Solicitações de serviços de atendimento EXPRESSO terão as seguintes características:

a) Poderão ser abertas para comarcas da capital e interior;

b) Poderão ser acionadas somente para serviços do tipo INCIDENTE e SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO.

d) O chamado no SGA é de abertura EXCLUSIVA da **CONTRATANTE**.

e) Estima-se que o atendimento expresso ocorrerá em menos de 1% (um por cento) do total das solicitações de serviços ou incidentes.

f) Quando no título descritivo do chamado no SGA, no início da frase, tiver a denominação de “**EXPRESSO**”, ele terá prioridade sobre outros na fila e será considerado como **URGENTE** pelo **MPMG** e pela **CONTRATADA**.

g) Não será alterado o NMS de solicitações EXPRESSAS, porém a CONTRATADA deverá se empenhar no atendimento ágil.

h) Quando o NMS do atendimento expresso não for cumprido no prazo ele estará sujeito à contagem de pontos e a penalização prevista na tabela do item 3.3 do APENSO IV.

i) Caberá ao Analista de Suporte (perfil 2) sua correta e ágil distribuição ao técnico específico dando a prioridade necessária no atendimento.

**3. EQUIPAMENTO SOBRESSALENTE**:

**3.1.** A **CONTRATADA deverá manter computadores sobressalentes** conforme a Tabela de Mínimo de equipamentos sobressalentes de microinformática, de forma a manter a disponibilidade mínima dos serviços executados pelo **MPMG** dentro dos NMSs contratados, quando da impossibilidade de manutenção local do computador.

**3.1.1.** A **CONTRATANTE** define micro sobressalente como sendo somente a torre (gabinete), excluindo-se teclados, mouses, monitores ou peças avulsas (memórias, HD, fontes, etc.).

**3.1.2**. Não é objeto deste contrato a substituição ou transporte de peças avulsas dos micros. A substituição, quando necessária, se dará somente do micro inteiro (gabinete).

**3.1.3.** Os micros sobressalentes deverão permanecer disponíveis para uso enquanto durar a vigência contratual.

**3.2.** Na conveniência do **MPMG**, ele poderá manter sobressalente patrimoniado nas localidades que julgar necessário, **para reposição de equipamentos cobertos em garantia**, dependendo do nível de severidade e necessidade.

**3.2.1**. Caso o uso do micro sobressalente da **CONTRATADA** seja necessário, caberá ao técnico, após a devida substituição e restauração dos backups, PAUSAR o atendimento da solicitação colocando-o como **PENDENTE**, justificar que o micro será reparado no laboratório da **CONTRATANTE**, e direcionar o chamado para a fila de atendimento adequado.

**3.2.2.** Se na localidade for definido apenas um ou dois micros sobressalentes e ele (ou ambos) estiverem em uso e um terceiro chamado necessitar, a CONTRATADA não será responsabilizada pela indisponibilidade do micro e não será instalado micro sobressalente para o usuário.

**3.2.2.1**. Se houver desbalanceamento do uso de sobressalentes ao longo da execução do contrato e, visando evitar sua falta em regiões mais demandadas, a critério da CONTRATANTE, poderá ser redistribuídos os quantitativos nas regiões.

**3.2.3**. É de responsabilidade da **CONTRATADA** o envio do equipamento defeituoso para o Laboratório de Manutenção da CONTRATANTE, no seguinte endereço:

Ministério Público de Minas Gerais

Protocolo-Geral

Laboratório de Manutenção - Equipamentos de T.I.

Av. Alvares Cabral, 1740

Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte - MG

CEP: 30170-916

**3.2.3.1**. Este item trata de INCIDENTE e a obrigatoriedade do envio será somente da CPU (gabinete do micro defeituoso). Ressaltamos que existem serviços no catálogo onde é de responsabilidade da CONTRATADA o recolhimento de todo o conjunto que compõe o micro (teclado, mouse, cabos e monitor) ou parte dele, por exemplo os serviços de ROLLOUT DE EQUIPAMENTOS ou RECOLHIMENTO DE EQUIPAMENTO DE TI SEM USO.

**3.2.3.2.** O respectivo chamado deverá ser direcionado para o laboratório de manutenção junto com o micro a ser reparado. A fila correta será informada pela CONTRATANTE. Quando o micro estiver reparado ele será enviado para a unidade (administrativa ou promotoria) e o chamado direcionado para a fila do *Field Service* novamente para continuidade do chamado (restaurar os backups e retirar o micro sobressalente). Deve-se atentar ao item 3.7.2. para aplicar PENDÊNCIA no chamado e paralisar o NMS quando do envio para o laboratório.

**3.2.4**. O micro defeituoso, que demandará manutenção no laboratório da CONTRATANTE, deverá ser retirado pelo técnico que atendeu à solicitação e, em hipótese alguma, poderá permanecer na unidade.

**3.2.5**. O transporte ficará a cargo da **CONTRATADA**, que poderá fazê-lo por qualquer meio desde que use material adequado para embalar e proteger o equipamento contra avarias, conforme item 2.1.1.3.1 do APENSO II.

**3.2.5.1**. Quando o micro ou equipamento defeituoso for reparado no laboratório de TI do MPMGseu envio de retorno à promotoria ou unidade demandante será de responsabilidade da **CONTRATANTE**. Importante atentar-se aos itens **3.7.1**, **3.7.2** e **3.10.1.1** deste APENSO para o correto fluxo de substituição e fechamento do chamado.

**3.2.6.** Não poderá incidir cobrança extra de UST de solicitação de serviço para este transporte uma vez que a quantidade de UST para estes serviços já contemplam tal custo.

**3.2.7.** A CONTRATADA assume inteira responsabilidade dos bens sob sua guarda provisória, inclusive quando estiverem em trânsito até o laboratório.

**3.2.7.1**. A guarda provisória que se refere o item 3.2.7 engloba todos os serviços do catálogo de serviços que necessitarão ter a retirada e envio de equipamentos ao laboratório de manutenção, seja por meios próprios, transportadora ou serviço de correios, não importando o motivo da retirada do bem (defeito, obsoleto, substituição por micros novos, etc.).

**3.2.7.2**. Em caso de roubo, furto, quebra ou perda, garantida a ampla defesa na Comissão de Bens Permanentes do MP, a CONTRATADA assumirá a responsabilidade de ressarcir a CONTRATANTE com equipamento igual ou superior ao objeto em análise, ou arcar com o seu custo de aquisição. Um processo administrativo interno será aberto para avaliar as circunstâncias e as responsabilidades no ocorrido, definindo etapas e os critérios de análise.

**3.3.** A **CONTRATADA** deverá providenciar a instalação de equipamento sobressalente quando necessário a retirada de equipamento coberto dentro ou fora de garantia para manutenção, de forma a não impactar no Nível Mínimo de Serviços (NMS) contratado nem no trabalho do servidor da unidade.

**3.4.** Os equipamentos sobressalentes devem ser equivalentes aos que serão reparados e compatíveis com os sistemas utilizados pelo **MPMG**.

**3.4.1.** Os equipamentos a serem utilizados como sobressalente deverão ser apresentados para homologação do **MPMG** em até 45 (quarenta e cinco) dias da assinatura do contrato**.**

**3.4.2**. Os equipamentos utilizados como sobressalentes pela **CONTRATADA** poderão ser de até dois modelos e marcas distintos, mas cada conjunto deles deverá ter componentes iguais (marca, modelo, chips e capacidades), visando padronização da imagem do S.O. Ex: um lote de Dell 3070 e outro lote HP 640.

**3.4.3**. Os equipamentos sobressalentes poderão ser de reuso desde que apresentem configuração compatível com este Termo de Referência e estejam limpos e apresentáveis.

**3.4.4**. A **CONTRATANTE** fará uma imagem padrão do sistema operacional e softwares institucionais para os modelos apresentados e homologados no seu laboratório utilizando-se de equipe própria e a replicará, inicialmente, para o restante dos micros sobressalentes.

**3.5.** Visando assegurar maior disponibilidade aos serviços de TI do **MPMG** e manter um padrão de configuração, faz-se necessário que a **CONTRATADA** disponha de, no mínimo, a quantidade de equipamentos sobressalentes informado na tabela abaixo e que atenderão às cidades que compõe aquele polo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SUGESTÃO DE POLO REGIONAL** | **QUANT. MICROS DO CONJUNTO DO POLO** | **QUANTIDADE DE MICROS SOBRESSALENTES** |
| **AIMORES** | 39 | 1 |
| **ALFENAS** | 103 | 2 |
| **ALMENARA** | 40 | 1 |
| **ANDRELANDIA** | 18 | 1 |
| **ARACUAI** | 21 | 1 |
| **ARAXA** | 83 | 1 |
| **BARBACENA** | 76 | 1 |
| **BELO HORIZONTE** | 4416 | 20 |
| **BOCAIUVA** | 16 | 1 |
| **BOM DESPACHO** | 48 | 1 |
| **CAMPO BELO** | 46 | 1 |
| **CAPELINHA** | 36 | 1 |
| **CARATINGA** | 71 | 1 |
| **CATAGUASES** | 102 | 2 |
| **CONCEICAO DO MATO DENTRO** | 25 | 1 |
| **CONSELHEIRO LAFAIETE** | 93 | 1 |
| **CURVELO** | 54 | 1 |
| **DIAMANTINA** | 22 | 1 |
| **DIVINOPOLIS** | 215 | 3 |
| **FORMIGA** | 76 | 1 |
| **FRUTAL** | 64 | 1 |
| **GOVERNADOR VALADARES** | 220 | 3 |
| **GRAO MOGOL** | 4 | 1 |
| **GUANHAES** | 36 | 1 |
| **IPATINGA** | 170 | 2 |
| **ITABIRA** | 120 | 2 |
| **ITAGUARA** | 14 | 1 |
| **ITAJUBA** | 63 | 1 |
| **ITUIUTABA** | 49 | 1 |
| **JANAUBA** | 57 | 1 |
| **JANUARIA** | 59 | 1 |
| **JUIZ DE FORA** | 299 | 3 |
| **LAVRAS** | 74 | 1 |
| **MANHUACU** | 77 | 1 |
| **MANTENA** | 16 | 1 |
| **MONTES CLAROS** | 246 | 3 |
| **MURIAE** | 111 | 2 |
| **NANUQUE** | 30 | 1 |
| **OLIVEIRA** | 41 | 1 |
| **OURO PRETO** | 55 | 1 |
| **PARA DE MINAS** | 49 | 1 |
| **PARACATU** | 74 | 1 |
| **PASSOS** | 109 | 2 |
| **PATOS DE MINAS** | 115 | 2 |
| **PATROCINIO** | 72 | 1 |
| **PECANHA** | 12 | 1 |
| **PEDRA AZUL** | 25 | 1 |
| **PIRAPORA** | 54 | 1 |
| **PIUMHI** | 33 | 1 |
| **POCOS DE CALDAS** | 125 | 2 |
| **PONTE NOVA** | 52 | 1 |
| **POUSO ALEGRE** | 129 | 2 |
| **SALINAS** | 32 | 1 |
| **SANTA RITA DO SAPUCAI** | 42 | 1 |
| **SAO JOAO DEL REI** | 50 | 1 |
| **SAO LOURENCO** | 76 | 1 |
| **SAO SEBASTIAO DO PARAISO** | 101 | 2 |
| **SETE LAGOAS** | 28 | 1 |
| **TEOFILO OTONI** | 124 | 2 |
| **TRES MARIAS** | 29 | 1 |
| **UBA** | 119 | 2 |
| **UBERABA** | 183 | 2 |
| **UBERLANDIA** | 320 | 3 |
| **UNAI** | 47 | 1 |
| **VARGINHA** | 176 | 2 |
| **VICOSA** | 56 | 1 |
| **TOTAL:** | | **109** |

**3.5.1.** A **CONTRATADA** deverá comprovar em até 60 (sessenta) dias úteis após o início da vigência do contrato, **a disponibilização dos equipamentos sobressalentes relacionados acima.**

**3.5.1.1.** A comprovação deverá conter informações como marca, modelo e número de série do fabricante.

**3.5.1.2.** A configuração mínima dos equipamentos no momento da comprovação da sua disponibilização **deverá ser equivalente a configuração do equipamento do modelo mais recente atualmente instalado no MPMG**, relacionados no item 3.6 desse APENSO.

**3.5.2.** Caberá a **CONTRATADA** efetuar a identificação dos equipamentos sobressalentes como sendo de sua propriedade, de forma a diferenciá-los do parque de equipamentos do **MPMG**, de maneira visível para o usuário.

**3.5.3.** A **CONTRATADA** deverá identificar todos os equipamentos sobressalentes através da afixação de etiqueta ou placa, com número de identificação único similar a controle de patrimônios. Os equipamentos sobressalentes serão cadastrados e controlados no SGA do **MPMG** quando do seu uso na promotoria.

**3.5.4.** A **CONTRATADA** deverá informar, mensalmente até o 5º (quinto) dia útil do mês, a relação dos equipamentos sobressalentes de sua responsabilidade para fornecimento, disponíveis em estoque para utilização pela **CONTRATADA**. A relação deverá conter informações como marca, modelo, número de série do fabricante e identificador único da **CONTRATADA**.

**3.6.** O padrão mínimo de configuração que os equipamentos sobressalentes deverãoatender é: **Processador Intel Core i5 (8ª geração) ou equivalente AMD, CPU de 6 núcleos, 8 GB DDR4, HD de 500 GB Sata III ou 256 GB SSD ou SSHD de 1 TB, Windows 10 Professional x64**.

**3.7.** Fica definido que a substituição temporária do equipamento original pelo sobressalente da **CONTRATADA** não caracterizará a conclusão do chamado e nem do incidente. O incidente será encerrado quando o equipamento original retornar em perfeito estado de funcionamento, exceto nas situações em que o laboratório de manutenção da **CONTRATANTE** acusar irreparabilidade ou quando o equipamento for sucateado devido à sua obsolescência.

**3.7.1.** A substituição do equipamento original pelo sobressalente da **CONTRATADA** implica necessariamente registro no SGA. Após esse registro, o incidente não deverá ser encerrado, e o ciclo de manutenção obedecerá ao processo de controle de equipamentos em manutenção com aplicação de sobressalente, definido pelo **MPMG**.

**3.7.2.** Neste caso, o NMS do incidente deverá ser suspenso, com a situação PENDENTE, até a chegada do micro reparado ou do novo, sendo o caso. Neste caso, o técnico da CONTRATADA deverá fazer nova visita para restaurar o status do chamado (retirar pendência), retirar o micro sobressalente e reconfigurar o micro reparado.

**3.8.** Os sobressalentes deverão permanecer por no máximo 60 (sessenta) dias corridos atendendo a um chamado. Para àqueles que ultrapassarem o prazo de 30 (trinta) dias corridos, a **CONTRATADA** deverá notificar o Gestor do contrato do MPMG para que ele avalie internamente as razões da não reposição do micro defeituoso ou de um micro novo.

**3.9.** Os sobressalentes deverão ser devidamente configurados para atender aos usuários nos mesmos moldes do equipamento que foi retirado.

**3.10.** Em se tratando de estações de trabalho, deverá ser retornado o backup dos dados na unidade de armazenamento da estação sobressalente ou a substituição da(s) unidade(s) de armazenamento, o que for mais conveniente para a **CONTRATADA**, desde que o usuário permaneça com todos os dados que possuía antes da substituição.

**3.10.1.** Após o backup dos dados na unidade de armazenamento, a mesma deverá ser formatada com acompanhamento de um usuário antes da substituição dos equipamentos e deverá ser registrado o procedimento na RAT.

**3.10.1.1.** Quando o micro retornar da manutenção ou for fornecido um novo, a CONTRATADA deverá restaurar o backup, e as devidas configurações, e FORMATAR (ou restaurar a imagem padrão) no micro sobressalente após toda a conferência e aval do usuário. Todo o processo deverá ser registrado na RAT. Feito isso o chamado poderá ser finalizado.

**3.11.** Os sobressalentes de microcomputadores (desktops) deverão possuir o devido licenciamento do sistema operacional Microsoft Windows na versão 10 Pro x64, preferencialmente em programa de licenciamento OEM (*Original Equipment Manufacturer*).

**3.12.** É vedada a utilização de sistemas operacionais e imagens (clones) que não sejam homologados e licenciados pelo **MPMG**.

**3.13.** Todo o transporte dos equipamentos sobressalentes da **CONTRATADA** para atendimento a incidentes ocorrerá por conta da **CONTRATADA**, **não** podendo incidir cobranças de UST de solicitações de serviços e incidentes.

**4. FENÔMENOS DA NATUREZA**

**4.1.** A **CONTRATADA** deverá elaborar laudos técnicos de equipamentos danificados decorrentes de fenômenos da natureza e casos fortuitos dentro da UST de **Informação**.

**4.1.1.** Os laudos técnicos deverão conter informações relevantes, inclusive relatando se outros equipamentos sofreram os mesmos danos.

**4.1.2.** A critério do **MPMG**, a **CONTRATADA** deverá evidenciar o laudo técnico com imagens que ilustrem o dano.

**4.1.3.** Após a emissão do laudo o mesmo deverá ser anexado ao incidente relacionado, não dispensado o RAT.

**4.2.** É considerado fenômeno da natureza um acontecimento não artificial, ou seja, que ocorre sem a intervenção humana, tais como tempestades, inundações, incêndios, dentre outros.

**4.2.1.** Sempre que a **CONTRATANTE** identificar um evento de fenômeno da natureza, e havendo infraestrutura adequada para utilizar o estoque de computadores sobressalentes, a **CONTRATADA** deverá utilizá-lo.

**4.2.1.1**. Para cada computador danificado um chamado deverá ser aberto pela **CONTRATADA** e direcionado para a fila específica de laboratório. O envio do equipamento e acessórios danificados é de responsabilidade da **CONTRATADA**.

**5. SOBRE A POSSIBILIDADE DE REPARO DE EQUIPAMENTOS (HARDWARE) NO ATENDIMENTO DE ALGUM INCIDENTE**

**5.1.** A **CONTRATADA** está autorizada a realizar pequenas manutenções e reparos de equipamentos (hardware) no local original de uso, desde que o incidente relacionado ao equipamento esteja dentro do prazo de Nível Mínimo de Serviço previsto.

**5.1.1.** Entende-se por pequenas manutenções e reparos:

**5.1.1.1**. Limpeza e/ou conferência de componentes, peças e acessórios de microcomputadores (desktop) e:

**a)** Unidades de armazenamentos, unidades de drive óptico e unidades leitoras de unidades de memória flash, incluindo seus cabos de dados e alimentação (conferência e reencaixe);

**b)** Módulos de memória RAM, incluindo seus slots de conexão (conferência ou limpeza);

**c)** Fontes de energia e seus cabos de alimentação (conferência e reencaixe);

**d)** Cabos de dados, energia, comunicação, cabos e adaptadores de vídeo e áudio (conferência e reencaixe);

**e)** Teclados, caixas de som e mouses (conferência e reencaixe).

**5.1.1.2.** Conferência de pequenas peças, componentes, consumíveis e acessórios de impressoras, multifuncionais e dispositivos de digitalização, como bandejas, fontes de energia, roletes, guias dentre outros;

**5.1.1.3.** Outros tipos de reparos previamente autorizados e acordados pelo **MPMG**.

**5.2.** Caso o defeito ou problema do equipamento não possa ser resolvido através de pequenas manutenções e reparos, a **CONTRATADA** deverá instalar equipamento sobressalente, caso seja um computador, no local e nas condições previstas no item 3 deste APENSO, e o equipamento defeituoso deve ser removido do local de uso e embalado para envio. Se o equipamento se tratar de uma multifuncional ou impressora, o chamado deverá ser encerrado e o Gestor do Contrato avisado para abrir solicitação de reparo para outro prestador de serviços. Sendo um scanner, e estando em garantia, o próprio usuário deverá abrir solicitação de reparo com o auxílio da Central de Atendimento. Não estando em garantia e o defeito for irrecuperável, o mesmo deverá ser orientado pela Central de Atendimento sobre as ações a serem tomadas.

**5.2.1.** Caso o computador possua defeito irreparável, seja por problemas de hardware, software ou sistema operacional, a manutenção física dele será feita EXCLUSIVAMENTE pelo laboratório de manutenção da CONTRATANTE, que utilizará de equipe e peças de reposição próprios.

**6. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO (RAT):**

**6.1.** Para todo o atendimento presencial, os técnicos da **CONTRATADA** deverão providenciar o atendimento mediante relatório de atendimento técnico – RAT, de formulário disponibilizado pela **CONTRATANTE**.

**6.2.** Todo RAT deverá obrigatoriamente seguir as normativas do itens 2.5.1 deste APENSO.

**6.3.** A **CONTRATADA** deve responsabilizar-se pelo correto preenchimento dos relatórios de atendimento, bem como pelas informações neles contida.

**6.4.** A **CONTRATADA** deverá vincular a numeração do RAT à apenas um equipamento ou recurso, que será devidamente identificado no campo específico através de seu patrimônio e os horários de atendimento devem refletir o tempo real gasto naquele atendimento.

**6.5.** Os horários de atendimento constantes no RAT deverão ser preenchidos obedecendo aos seguintes critérios:

**a)** INÍCIO DO ATENDIMENTO (campo): Data e hora em que o profissional de campo chegou ao local de atendimento e se apresentou ao Requisitante do chamado ou outro usuário do setor do Requisitante;

**b)** FIM DO ATENDIMENTO (campo): Data e hora em que o profissional de campo encerrou seu atendimento para o usuário. O FIM DO ATENDIMENTO registrado no RAT deve ser igual ou inferior ao FIM DO ATENDIMENTO registrado no SGA, observando que a data e hora são incluídos automaticamente no sistema.

**6.6.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar todos os RATs digitalizados e anexá-los individualmente para cada incidente ou solicitação de serviço no SGA no prazo de até 2 (duas) horas.

**6.6.1.** A **CONTRATADA** terá um prazo de até 60 (sessenta) dias após a Fase de Preparação/Análise do ambiente para se adaptar a este procedimento. Após este prazo, a **CONTRATADA** deverá **obrigatoriamente** fornecer os RATs digitalizados conforme este item.

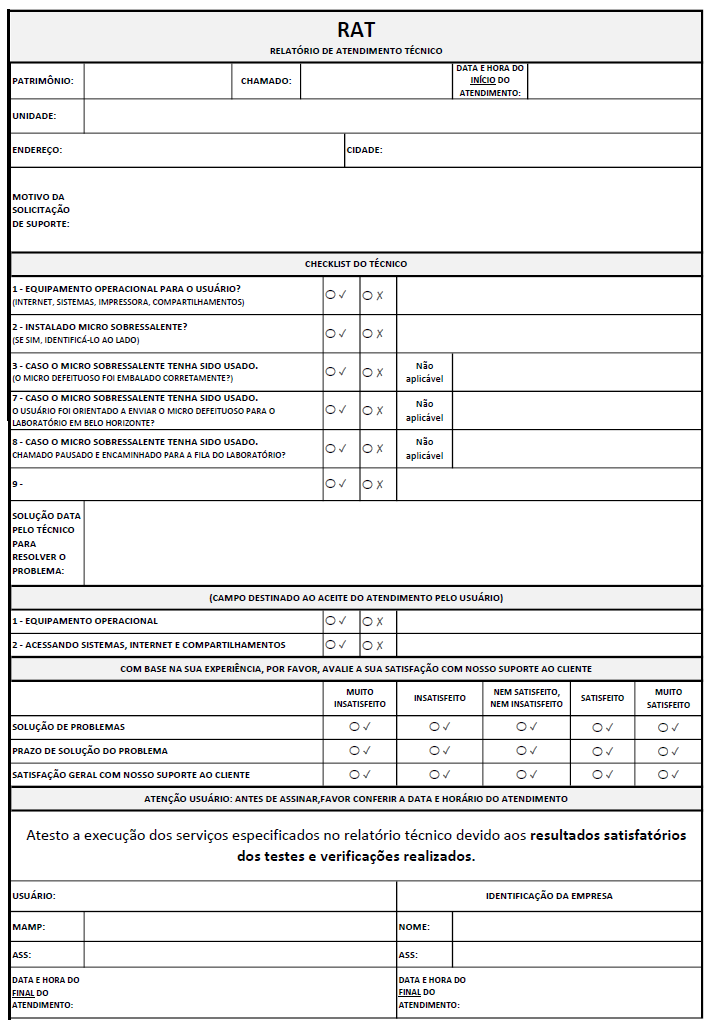
**6.6.2.** Os RATs impressos e assinados deverão ficar arquivados com a CONTRATADA e disponíveis para consulta pelo MP.

**6.7.** A conformidade das informações nos RATs e sua disponibilidade no SGA será objeto de auditoria por parte do **MPMG**.

**6.8.** Em situações excepcionais, acordada entre as partes, poderão ser aceitos modelos específicos de RAT's sem prejuízos para os serviços a serem executados.

**6.9**. Com base nas informações prestadas nos RATs que dizem respeito a avaliação do atendimento, prazo e satisfação geral, ao final de cada mês, a **CONTRATADA** deverá apresentar ao fiscal do contrato um compilado de informações, separadas por tipo de serviço, demonstrando a percepção do usuário quanto a qualidade do atendimento.

**6.10.** A seguir, segue modelo de RAT como exemplo:

****

**6.11.** É facultada a CONTRATADA, as suas custas e com sustentação em infraestrutura da CONTRATADA, a implementação de sistemas, ferramentas, módulos ou soluções complementares ao SGA do MP que beneficiem o processo de gerenciamento de atendimento:

a) RAT Digital - Relatório de atendimento Técnico em meio digital através de dispositivos móveis como smartphone ou tablet, com funcionalidade de assinatura pelo usuário em tela *touch* através de canetas digitais (*digital pen ou smart pen*);

b) Pesquisa de satisfação de atendimento - Métodos para avaliação dos atendimentos pelos usuários, para identificação de falhas e oportunidades de melhorias relativo aos atendimentos;

c) Gestão de qualidade - Para análise do desempenho dos serviços como um todo;

d) Outros sistemas, ferramentas, módulos ou soluções complementares que possam trazer benefícios ao processo de gerenciamento de atendimento presencial (*field service*);

**6.12**. Caso a CONTRATADA opte pela implementação de algum dos sistemas, ferramentas, módulos ou soluções descritas no subitem anterior, será de responsabilidade do MP, após estudos de viabilidade técnica pela equipe de desenvolvedores, realizar as customizações ou parametrizações necessárias para a integração junto ao SGA, por meio de Web Services.

**6.12.1**. O aceite da implementação de ferramentas, módulos ou soluções complementares ficará a

critério do MPMG.

**6.12.2**. A CONTRATADA obriga-se, nestes casos, a permitir que o MP possua o devido acesso a todos os dados utilizados em sistemas, ferramentas, módulos ou soluções da CONTRATADA, relacionados com a prestação dos serviços.

**7.** **DO SGA (SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO)** **E FLUXOS DE ATENDIMENTO**

**7.1**. O SGA utilizado pelo MPMG é o **ITOP**, que significa Portal Operacional de TI. É um aplicativo Web de código aberto para as atividades diárias de um ambiente de TI. Foi projetado baseado em ITIL e possui as seguintes características:

1. Documentar a infraestrutura de TI;
2. Gerenciar incidentes, solicitações de usuários e interrupções planejadas;
3. Possui base de conhecimento;
4. Possibilita exportação dos dados para planilha.
5. Disponibiliza uma interface simplificada de “portal” na web para permitir que os usuários possam solicitar os serviços de TI sem a necessidade de uso do telefone.
6. Gestão de contratos e seus SLAs.

**7.1.1.** A **CONTRATADA** poderá ter acesso a documentação do fabricante do sistema no site: www.combodo.com/itop-193.

**7.2.** O MPMG deverá disponibilizar SGA único para os níveis de atendimento, com usuários de acesso e suas permissões.

**7.2.1**. A **CONTRATADA** deverá registrar no SGA, para todos os atendimentos efetuados e com base nos RATs, as datas de atendimento e solução dos chamados (incidentes e solicitações de serviço) e descrição da solução dos problemas para base de conhecimento.

**7.2.2**. Todas as informações registradas pela **CONTRATADA** em SGA deverão refletir exatamente as informações extraídas dos RATs.

**7.2.3.** A **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente ao Gestor do contrato caso o SGA do MPMG se encontre inoperante para que as devidas providências sejam tomadas.

**7.2.4**. O MPMG será responsável pelo fornecimento à **CONTRATADA** dos usuários (logins) para uso do SGA. Através deste sistema, a Central de Atendimento STI (*service desk*) definirá o escalonamento dos chamados aos grupos de atendimento da **CONTRATADA** acordado entre as partes, conforme script de atendimento ou fluxo a ser definido.

**7.2.4.1**. A CONTRATADA deverá informar, em até 60 (sessenta) dias da assinatura do contrato, os nomes dos técnicos que terão acesso ao SGA para que a CONTRATANTE possa cadastrá-los no sistema.

**7.2.5**. Para cada serviço realizado, a **CONTRATADA** deverá registrar no SGA no que couber, as informações requeridas no objeto do contrato.

**7.2.6**. Os perfis de profissionais da **CONTRATADA** alocados no contrato deverão ser classificados em grupos de atendimento no sistema, e segmentados por unidades ou regionais de atendimento.

**7.2.6.1**. O quantitativo dos grupos e suas nomenclaturas deverão ser padronizados e definidos pelo MPMG em comum acordo com a **CONTRATADA**.

**7.2.7.** Todos os incidentes, solicitações de serviço e serviços preventivos do MPMG serão encaminhados para um único grupo (*Spool*) cabendo a **CONTRATADA** a distribuição deles, de acordo com a região e/ou natureza do tipo de atendimento, respeitando o NMS.

**7.3.** Para toda solicitação de serviço em que a forma de contabilização seja por equipamento, é obrigatório que o patrimônio do computador seja inserido no chamado.

**7.3.1**. O patrimônio do equipamento deve ser inserido no campo correto, em aba específica do SGA (*CIs* - *Configuration item*).

**7.4.** Toda alteração no chamado fica registrada e poderá, a critério da **CONTRATANTE**, sofrer auditoria na ferramenta.

**7.5.** A **CONTRATADA** se responsabilizará por qualquer ação indevida de seus funcionários no uso da ferramenta devendo resguardar que seus técnicos foram devidamente treinados e estão aptos a utilizar da forma adequada.

**7.5.1.** A **CONTRATANTE,** dentro de 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, fornecerá treinamento na ferramenta e disponibilizará manual básico para a **CONTRATADA**. O treinamento deverá ser replicado para a equipe que atuará no contrato pela CONTRATADA e seguir conforme item 22.6.5.4. do Termo de Referência, podendo acionar o MPMG a qualquer momento.

**7.6.** Tela do SGA do MPMG (iTop):

Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

**8 – INFORMAÇÃO DE VOLUMETRIA E DADOS DO MPMG**

8.1. Os dados apresentados abaixo são do **APENSO C - Dados e estatísticas de atendimento**, e sevem de base para a CONTRATADA montar sua equipe de apoio e avaliar o fluxo de atendimento.

Tabela de micros ativos e chamados por região:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **MICROS** | **Quant. Chamados Jan 18 a jun 21** (chamados em geral) | **Manutenção em laboratório** (média anual) |
| **CAPITAL** | 3.361 | 49.291 | 661,2 |
| **REGIÃO 1** | 739 | 6.225 | 97,0 |
| **REGIÃO 2** | 119 | 820 | 11,0 |
| **REGIÃO 3** | 380 | 2.700 | 30,0 |
| **REGIÃO 4** | 140 | 1.223 | 13,4 |
| **REGIÃO 5** | 111 | 867 | 12,2 |
| **REGIÃO 6** | 498 | 3.530 | 46,3 |
| **REGIÃO 7** | 731 | 5.438 | 65,3 |
| **REGIÃO 8** | 175 | 1.056 | 19,2 |
| **REGIÃO 9** | 376 | 2.477 | 32,6 |
| **REGIÃO 10** | 846 | 5.355 | 68,4 |
| **REGIÃO 11** | 346 | 2.662 | 32,6 |
| **REGIÃO 12** | 108 | 1.017 | 11,7 |
| **REGIÃO 13** | 826 | 5.134 | 78,5 |
|  | **8.756** | **87.795** | **1.179,3** |

Em média, **4%** dos chamados de suporte de TI são criados via Portal (chamado on-line), **3%** por e-mail (atendimentodsmt@mpmg.mp.br) e **93%** via telefone (Central de Atendimento - *Help desk*).

Mapa de Minas Gerais por região:

Mapa

Descrição gerada automaticamente Mapa

Descrição gerada automaticamente

8.2. As informações de quantitativo de pessoas (membros, servidores, estagiários, etc) estão listadas no APENSO E – Comarcas, regiões e polos.

8.2. O LICITANTE, a qualquer momento, antes do pregão eletrônico, poderá solicitar à CONTRATANTE informações adicionais com relação ao processo, às localidades, ao catálogo de serviços ou outro dado que considere importante para montar sua proposta comercial.

8.2.1. As dúvidas e informações que não estiverem contidas no Termo de Referência e seus APENSOS poderão ser solicitadas à **Diretoria de Suporte e Manutenção - DSMT, através do e-mail institucional** [**atendimentodsmt@mpmg.mp.br**](mailto:atendimentodsmt@mpmg.mp.br)**.**