



## CENÁRIO 2

### Módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial

#### Responsável pela Solicitação: Superintendência de Inovação em Tecnologia da Informação - SINTI

Nome: Carlos Alberto Rohrmann

E-mail: consultapublica@advocaciageral.mg.gov.br

#### 1. Do objeto

1.1. A Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais, CNPJ nº 16.745.465/0001-01, doravante denominada CONSULENTE, comunica que está prospectando para aquisição, junto às empresas interessadas, doravante denominadas PROPONENTES, um Sistema de Gerenciamento e Acompanhamento de Processos Administrativos e Judiciais, doravante denominado SOLUÇÃO, conforme especificações estabelecidas neste termo de consulta.

#### 2. Da especificação do objeto

2.1. O licenciamento de software da SOLUÇÃO deve ser perpétuo, em caráter definitivo e não exclusivo, incluindo ferramentas, funções e bibliotecas utilizadas na construção da SOLUÇÃO, para instalação no data center indicado pela CONSULENTE.

2.2. A SOLUÇÃO terá capacidade de gestão eletrônica de documentos e recursos de big data, fluxos automáticos, inteligência analítica, inteligência artificial, banco de produção jurídica, cálculos judiciais e pagamento de valores (precatório, requisição de pequeno valor e advogados dativos).

2.3. A SOLUÇÃO também deverá ter integração com sistemas do Poder Judiciário do Estado de Minas Gerais, bem como com os sistemas da justiça federal, da justiça do trabalho, dos tribunais superiores e sistemas corporativos do Estado de Minas Gerais.

2.4. A SOLUÇÃO deve ser acompanhada de projeto tecnológico de infraestrutura para hospedagem da SOLUÇÃO em data center indicado pela CONSULENTE e da prestação de serviços técnicos de instalação e customização da SOLUÇÃO.

2.5. A PROPONENTE deverá prestar os serviços de operação assistida, capacitação dos usuários, manutenção, suporte técnico, serviços técnicos especializados e de consultoria, sob demanda, conforme especificações constantes neste termo de consulta pública e seus anexos.



2.6. Somente serão avaliadas as propostas que atenderem os critérios definidos na **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA** deste termo de consulta.

2.7. A especificação técnica detalhada neste termo de consulta faz parte do processo de prospecção e em função disso é uma especificação sujeita a ajustes e melhorias pelo mercado.

2.8. Para esta prospecção, solicita-se à PROPONENTE, mesmo que não atenda todos os requisitos técnicos, que preencha os formulários definidos nos anexos A e D.

2.9. A PROPONENTE deverá informar, no anexo A, os preços da SOLUÇÃO e dos serviços ofertados, mesmo que não atenda todos os requisitos técnicos solicitados e informar, nos anexos D, específicos deste cenário (D-1, D3 e D4), os requisitos que são atendidos pela SOLUÇÃO.

2.10. A PROPONENTE deverá informar, nos formulários detalhados nos anexos D, quais os requisitos não atendidos pela SOLUÇÃO, o prazo para disponibilização e o preço, caso seja possível futura implementação.

2.11. Após o envio dos formulários constantes dos anexos, a CONSULENTE, com sua equipe técnica ou por ela indicada, poderá se reunir com a PROPONENTE com o objetivo de avaliar, em conjunto, as soluções apresentadas, além das críticas e sugestões encaminhadas.

2.12. O item 21 deste termo de consulta apresenta glossário com os principais termos técnicos utilizados.

### **3. Informações complementares ao objeto**

3.1. A contratação será em lote único, conforme tabela abaixo:

Item do lote único	Entregas	Direcionador	Quantidade
1	Sistema de Gerenciamento e Acompanhamento de Processos Administrativos e Judiciais conforme especificações estabelecidas neste termo de consulta (SOLUÇÃO).	Licenciamento Perpétuo	1
2	Serviço de planejamento e instalação da SOLUÇÃO.	Prestação de serviço	1
3	Serviço de capacitação	Quantidade de alunos	1.550



Item do lote único	Entregas	Direcionador	Quantidade
4	Serviço de customização.	Prestação de serviço	1
5	Serviço de integração.	Prestação de serviço	1
6	Serviço de gestão de mudanças	Prestação de serviço mensal	23
7	Serviço de operação assistida	Prestação de serviço	1
8	Assistência técnica	Prestação de serviço mensal	36
9	Serviço técnico especializado, sob demanda, com ordem de serviço.	Horas de prestação de serviço	6.000
10	Serviço técnico de inteligência artificial, sob demanda, com ordem de serviço.	Horas de prestação de serviço	6.000

**Tabela 1 – Lote único**

### 3.2. **Requisitos técnicos da SOLUÇÃO**

3.2.1. Os anexos D-1, D-3 e D-4 detalham todos os requisitos técnicos para o licenciamento da SOLUÇÃO.

### 3.3. **Serviços de planejamento e instalação da SOLUÇÃO**

3.3.1. Para a implantação da SOLUÇÃO, a CONSULENTE disponibilizará a infraestrutura para processamento e armazenagem de dados em um data center indicado por ela, para hospedagem da SOLUÇÃO em três ambientes: produção, treinamento e homologação.

3.3.2. Caberá à CONTRATADA elaborar projeto com o desenho da infraestrutura necessária para hospedagem da SOLUÇÃO (dimensionamento, estrutura de servidores, storage e desenho da rede) para os três ambientes, de acordo com a volumetria prevista no anexo D-1.

3.3.2.1. O ambiente de homologação será utilizado para a homologação das novas versões, releases e funcionalidades da SOLUÇÃO, fluxos e integrações desenvolvidas, antes de sua disponibilização no ambiente de produção.

3.3.2.2. O ambiente de treinamento será utilizado para o treinamento da equipe técnica da CONSULENTE, ou por ela indicada e de seus usuários no uso das funcionalidades da SOLUÇÃO.



3.3.2.3. O ambiente de produção será utilizado para implantação da SOLUÇÃO.

3.3.3. Os ambientes de desenvolvimento e testes são de responsabilidade da CONTRATADA.

3.3.4. O projeto deverá atender as premissas abaixo:

3.3.4.1. A CONTRATADA será responsável por fornecer todos componentes de software e softwares necessários para implantação da SOLUÇÃO, exceto os relacionados no item 3.7 do anexo D-4.

3.3.4.2. A CONSULENTE será responsável por disponibilizar todo conjunto de software definido no item 3.7, do anexo D-4, além de toda infraestrutura de hospedagem, composto por data center, firewall, rede, internet, servidores (baremetal e virtuais), cluster docker/kubernetes, armazenamento e mídia de backup.

3.3.4.3. As licenças de software fornecidas pela CONTRATADA para implantar a SOLUÇÃO, de acordo com as definições detalhadas nos anexos D, deverão ser instaladas em servidores com qualquer número de processadores e núcleos de processamento, sem que isso implique em alteração no valor do contrato.

3.3.4.4. A arquitetura da SOLUÇÃO deve permitir a escalabilidade de sua infraestrutura, tanto de maneira vertical, a partir da adição de mais unidades de processamento (CPU ou vCPU) e/ou memória RAM, quanto horizontal, a partir da adição de novos nós de processamento, a fim de suportar aumento da carga de trabalho prevista inicialmente.

3.3.4.5. Caberá à CONTRATADA, de comum acordo com a CONSULENTE ou empresa indicada por ela, a definição da estratégia e política de backup e restore, de acordo com a capacidade operacional da infraestrutura tecnológica da CONSULENTE.

3.3.4.6. O projeto deverá contemplar:

3.3.4.6.1. A configuração do banco de dados Oracle Exadata (OCPUS, memória e armazenamento) necessária para a instalação e execução da SOLUÇÃO.

3.3.4.6.2. A configuração de uma infraestrutura com alta disponibilidade para os ambientes de produção e homologação e sem alta disponibilidade para o ambiente de treinamento.

3.3.4.6.3. A especificação e quantidade de equipamentos de hardware e rede necessários para hospedar a SOLUÇÃO, de acordo com a volumetria prevista no anexo D-1, escalonando a necessidade de infraestrutura de acordo com os ciclos de implantação:



- a) Ciclo 1 – Ao final da implantação deste ciclo, a CONSULENTE terá 20% (vinte por cento) de seus usuários operando a SOLUÇÃO.
- b) Ciclo 2 – Ao final da implantação deste ciclo, a CONSULENTE terá 100% (noventa por cento) de seus usuários operando a SOLUÇÃO.

3.3.4.7. A CONTRATADA deverá entregar o projeto no prazo de dez dias úteis, após a assinatura do contrato.

3.3.5. A CONTRATADA também deverá entregar plano de trabalho detalhando o planejamento para instalação, customização, integração, capacitação, gestão de mudança, gestão de testes, operação assistida e assistência técnica da SOLUÇÃO.

3.3.5.1. O plano de trabalho deverá prever e mitigar os potenciais riscos técnicos em qualquer uma das etapas de implantação da SOLUÇÃO.

3.3.5.2. As datas propostas não poderão ultrapassar os prazos máximos definidos nos itens 11 e 12, deste termo de consulta.

3.3.5.3. O plano de trabalho deverá ser elaborado pela CONTRATADA, em conjunto com a equipe técnica da CONSULENTE, ou por ela indicada, detalhando os prazos e os requisitos de cada uma das etapas necessárias para implementar a SOLUÇÃO de acordo com as necessidades da CONSULENTE.

3.3.5.4. O plano de trabalho deverá detalhar todas as atividades a serem realizadas, suas precedências, pré-requisitos necessários e prazos estimados para sua realização, incluindo:

3.3.5.4.1. Plano de backup, definindo os volumes e pastas que serão copiados, a estratégia de cópia, a periodicidade recomendada e o plano de restauração das cópias.

3.3.5.4.2. Definição das métricas de monitoração da SOLUÇÃO com dashboard para acompanhamento.

3.3.5.4.3. Detalhamento dos ciclos de implantação e de atualização de software e do código da SOLUÇÃO.

3.3.5.4.4. Detalhamento dos planos de testes, identificando os cenários e as condições de teste e os *scripts* de teste para os testes de integração e de aceitação do usuário.

3.3.5.4.5. Detalhamento do plano de capacitação.

3.3.5.4.5.1. O plano de capacitação deverá contemplar a segmentação do conteúdo programático previsto, por ciclo de implantação.



3.3.5.4.6. Detalhamento dos diagramas de sistemas, contendo desenhos de integração e interfaces dos sistemas com seus protocolos e modos de integração.

3.3.5.4.6.1. Definir quais interfaces serão síncronas e assíncronas, sendo dada a preferência para que sejam síncronas.

3.3.5.4.6.2. Documentar metodologia e os padrões utilizados para as integrações.

3.3.6. A CONTRATADA deverá, na instalação:

3.3.6.1. Instalar, instanciar e disponibilizar para a CONSULENTE os ambientes de homologação, treinamento e produção da SOLUÇÃO no data center indicado pela CONSULENTE, de acordo com o plano de trabalho, definido no item 3.3.5 deste termo de consulta e os requisitos técnicos especificados nos anexos D.

3.3.6.2. Integrar a SOLUÇÃO com os sistemas internos de AD/LDAP e e-mail da CONSULENTE.

3.3.6.3. Promover a customização da SOLUÇÃO para que possa se adequar à identidade visual da CONTRATADA como logotipo, cores, etc.

3.3.6.4. Definir e criar, junto com a CONSULENTE, os usuários administradores da SOLUÇÃO.

3.3.6.5. Implementar e testar as rotinas de backup, restore e monitoração.

3.3.6.6. Preparar e executar o teste de arquitetura para verificar se a infraestrutura de hardware e software disponibilizada atende os requerimentos definidos no planejamento.

3.3.6.6.1. As principais tarefas neste teste incluem a simulação de falhas de componentes, backup de todo o volume de dados e testes de restauração.

3.3.6.6.2. A CONTRATADA deverá avaliar todas as plataformas disponibilizadas no projeto de infraestrutura como um todo, verificando sua intercomunicação, resiliência e estabilidade.

3.3.6.6.3. A CONTRATADA deverá implantar o dashboard de monitoração da SOLUÇÃO, para acompanhamento.

### **3.4. Capacitação**

3.4.1. A capacitação tem como objetivo treinar a equipe técnica CONSULENTE, ou por ela indicada, na operação da infraestrutura e integrações, e os usuários, nas funcionalidades da SOLUÇÃO.



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

3.4.1.1. A CONTRATADA será responsável pelo provimento de todos os recursos de infraestrutura necessário, incluindo material didático e sala de treinamento equipada com recursos audiovisuais e uma estação de trabalho para cada aluno.

3.4.1.2. O treinamento deverá ser feito em ambiente que emule a atividade diária que será desenvolvida pelos usuários após a implantação da SOLUÇÃO.

3.4.2. O treinamento será presencial, em todas as unidades relacionadas no anexo F, deste termo de consulta.

3.4.2.1. As unidades relacionadas no anexo F poderão ser alteradas de acordo com o plano de implantação de cada ciclo.

3.4.2.2. O treinamento poderá ser remoto sem ônus financeiro adicional para a CONSULENTE, se por ela autorizado.

3.4.2.2.1. Caso seja autorizado o treinamento remoto, a CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso à sua plataforma de treinamento (com videoconferência) para todos os alunos de uma turma de treinamento e deverá ser realizado de maneira síncrona, com um instrutor on-line para cada turma, durante todo período de treinamento, e deverá permitir a participação e interação dos alunos com o instrutor.

3.4.3. O ambiente de infraestrutura de hospedagem do ambiente de treinamento da SOLUÇÃO será disponibilizado pela CONSULENTE e customizado pela CONTRATADA.

3.4.4. O conteúdo programático será segmentado em três módulos distintos, conforme detalhado na tabela abaixo:

Módulos	Conteúdo programático mínimo
Módulo I Suporte técnico da infraestrutura da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visão geral da SOLUÇÃO contemplando, no mínimo, mas não se limitando aos seguintes conteúdos:</li><li>• Arquitetura, componentes, recursos, funcionalidades, ferramentas de administração, etc.</li><li>• Configuração da SOLUÇÃO e suas integrações.</li><li>• Procedimentos de backup e restore.</li><li>• Monitoração da SOLUÇÃO.</li><li>• Gestão do ciclo de vida dos componentes de software da SOLUÇÃO.</li><li>• Integração com o Power BI.</li><li>• Abertura e acompanhamento de chamados técnicos.</li></ul>
Módulo II	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestão da SOLUÇÃO, contemplando, no mínimo, mas não se limitando aos seguintes conteúdos:</li></ul>



Módulos	Conteúdo programático mínimo
Administrador da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerenciamento dos dados corporativos da SOLUÇÃO: tabelas corporativas, templates, alteração de fluxos, etc.</li><li>• Gerenciamento de perfis de acesso, usuários e atribuição de áreas de acesso.</li><li>• Auditoria das informações.</li><li>• Uso dos dashboards de monitoramento da SOLUÇÃO.</li> <li>• Abertura e acompanhamento de chamados técnicos.</li><li>• Uso do Power BI nas bases de dados da SOLUÇÃO.</li></ul>
Módulo III Usuários da SOLUÇÃO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uso das funcionalidades da SOLUÇÃO, contemplando, no mínimo, mas não se limitando aos seguintes conteúdos:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cadastro de processos.</li><li>✓ Distribuição de processos e avisos.</li><li>✓ Verificação de litispendência.</li><li>✓ Andamento processual.</li><li>✓ Controle de autos em meio físico.</li><li>✓ Controle de patrimônio e garantias.</li><li>✓ Cadastro de pessoas.</li><li>✓ Painel do usuário.</li><li>✓ Pareceres jurídicos e acervo de teses.</li><li>✓ Ajuizamento de execuções fiscais.</li><li>✓ Arquivamento de processos.</li><li>✓ Resultado econômico do processo e passivo contingente.</li><li>✓ Geração de modelos de documentos (templates).</li><li>✓ Gerenciamento eletrônico de documentos.</li><li>✓ Distribuição de processos e avisos.</li><li>✓ Abertura e acompanhamento de chamados técnicos.</li></ul></li></ul>

**Tabela 2 – Módulos de treinamento – conteúdo programático**

3.4.5. O treinamento dos módulos I e II serão sempre em Belo Horizonte.

3.4.6. Os treinamentos dos módulos III serão ministrados em Belo Horizonte e nas demais unidades da CONSULENTE, conforme relação de unidades detalhadas no anexo F deste termo de consulta.





**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

3.4.7. O conteúdo programático do módulo III deverá ser segmentado por ciclo de implantação, de acordo com os módulos previstos para cada ciclo.

3.4.8. A tabela abaixo detalha o número de turmas, a carga horária mínima e a quantidade de alunos por turma, em cada módulo:

Módulos	Premissas	Número de alunos por turma	Número total de alunos
Módulo I Suporte técnico da infraestrutura da SOLUÇÃO – Belo Horizonte	máximo de 4 horas de capacitação por dia útil.	mínimo de 4 alunos e máximo de 12 alunos	20
Módulo II Administrador da SOLUÇÃO – Belo Horizonte	máximo de 4 horas de capacitação por dia útil.	mínimo de 4 alunos e máximo de 15 alunos	30
Módulo III Usuários da SOLUÇÃO	máximo de 4 horas de capacitação por dia.	mínimo de 4 alunos e máximo de 30 alunos	1.500

**Tabela 3 – Módulos de treinamento – carga horária e turmas**

3.4.9. A definição das datas e dos horários em que ocorrerão as capacitações será acordada entre a CONSULENTE e a CONTRATADA, em cronograma ajustado durante a etapa de planejamento para instalação da SOLUÇÃO.

3.4.9.1. O detalhamento da ementa do treinamento também será definido no planejamento, observando o conteúdo programático mínimo definido neste termo de consulta.

3.4.9.2. A quantidade de alunos por turma, por unidade e, no caso do módulo III, por ciclo, também será definida no planejamento.

3.4.10. A execução do treinamento será por turma e este serviço será consumido por demanda, não havendo nenhuma obrigação por parte da CONSULENTE em executá-lo em sua totalidade.

3.4.11. A capacitação deverá ocorrer em dias úteis, no horário das 08:00 horas às 17:00 horas.



3.4.11.1. Os limites de carga horária por turma, carga horária por dia, horário de treinamento e número de alunos por turma somente poderão ser alterados em comum acordo, desde que sem ônus adicional para a CONSULENTE.

3.4.12. O treinamento não poderá ser meramente expositivo devendo contemplar também o uso prático da SOLUÇÃO e o desenvolvimento de estudos de caso.

3.4.13. Ao final do treinamento, os treinandos devem estar aptos a utilizar todos os recursos SOLUÇÃO, efetuando as configurações básicas e operação de todas as funcionalidades previstas neste termo de consulta.

3.4.14. A CONTRATADA terá trinta dias corridos, após o início da capacitação, para disponibilizar, em plataforma de EAD, os treinamentos definidos na tabela 2, deste termo de consulta, de forma a possibilitar a capacitação futura de seus profissionais que por ventura venham a ser alocados às atividades objeto das capacitações.

3.4.14.1. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar a plataforma de EAD com acesso para todos os usuários da SOLUÇÃO, durante a vigência do contrato, sem custo adicional para a CONSULENTE.

3.4.15. A CONTRATADA deverá submeter para apreciação da CONSULENTE, em até quinze dias úteis anteriores à data de realização de cada módulo da capacitação, o seguinte:

3.4.15.1. Plano da capacitação, incluindo carga horária, conteúdo programático e doze questões por módulo para avaliação dos alunos. As questões devem ser objetivas, com quatro alternativas de respostas e apenas uma correta. Devem ser de nível intermediário e permear todo o conteúdo programático do curso.

3.4.15.2. Material didático, que deverá ser disponibilizado em idioma português do Brasil, que contenha todos os assuntos abordados, o qual deverá ser analisado e aprovado pela CONSULENTE.

3.4.15.3. Será facultado à CONSULENTE gravar as aulas em vídeo, registrando a imagem do instrutor e o conteúdo projetado aos alunos, de forma a possibilitar a capacitação futura de seus profissionais.

3.4.15.4. Relação dos profissionais que irão ministrar a capacitação.

3.4.16. A entrega dos materiais deve acontecer por meio digital para a Diretoria de Inovação e Desenvolvimento em Tecnologia da Informação.

3.4.16.1. A CONSULENTE irá avaliar o material didático em até dois dias úteis.



3.4.16.2. A CONSULENTE solicitará, formalmente à CONTRATADA, adequação no material didático ou no conjunto de instrutores, caso julgue necessário algum ajuste.

3.4.16.3. Serão concedidos direito de uso e de reprodução à CONSULENTE, de forma irrestrita, para sua aplicação em capacitações internas para funcionários, em todo o material de capacitação entregue, disponibilizado e utilizado pela CONTRATADA.

3.4.17. A CONTRATADA deverá aplicar avaliação de conhecimento, baseado nas questões de avaliação entregues, para mensurar o aproveitamento dos alunos na capacitação em questão. Os resultados deverão ser entregues em formato de relatório à CONSULENTE.

3.4.17.1. Ao final de cada treinamento, os participantes irão preencher uma avaliação do treinamento ministrado.

3.4.17.2. Caso a avaliação seja classificada negativamente pela maioria simples dos treinandos, a CONSULENTE poderá requerer novo treinamento para aquela turma, sem custo adicional.

3.4.17.3. Caso a avaliação do instrutor seja negativa, a CONSULENTE poderá solicitar que novo treinamento seja ministrado por outro instrutor.

3.4.18. A CONTRATADA deverá emitir, ao final do treinamento, o certificado de conclusão para cada participante, no qual deverá constar a identificação do participante, o período de realização, o conteúdo e a carga horária do treinamento.

3.4.19. Após a realização de cada treinamento aprovado, a CONSULENTE emitirá o "Laudo Técnico de Execução de Serviços" (anexo B) atestando a efetiva execução do serviço.

### **3.5. Serviços de customização**

3.5.1. Os serviços de customização compreenderão a adequação da SOLUÇÃO para atendimento às necessidades da CONSULENTE, incluindo a implementação dos fluxos de trabalho definidos pela CONSULENTE.

3.5.2. A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe técnica da CONSULENTE, ou por ela indicada, elaborar um plano detalhando cada customização necessária, incluindo layout de telas e relatórios.

3.5.3. O plano deverá contemplar os prazos, de acordo com os ciclos de implantação definidos na etapa de planejamento, respeitado os prazos definidos no cronograma detalhado no item 12 deste termo de consulta.



3.5.4. O plano deverá contemplar:

3.5.4.1. Análise do desenho do projeto para o mapeamento prévio dos processos críticos do negócio.

3.5.4.2. Análise e ajustes nos fluxos de trabalho propostos pela CONSULENTE.

3.5.4.3. Identificação e mitigação dos possíveis gargalos que poderão prejudicar o desempenho da SOLUÇÃO.

3.5.4.4. Validação da estrutura de hospedagem da SOLUÇÃO planejada para a entrada em produção.

3.5.4.5. Segmentação das customizações em ciclos, de acordo com o plano de trabalho definido na etapa de planejamento.

3.5.4.6. Definição dos cenários de testes de desempenho, vulnerabilidades e penetração da SOLUÇÃO.

3.5.5. Em caso de mudança de versão da SOLUÇÃO, todas as customizações e melhorias efetuadas na versão anterior deverão fazer parte da nova versão sem custo adicional para a CONSULENTE.

### 3.6. **Serviço de integração**

3.6.1. A CONTRATADA deverá, juntamente com a equipe técnica da CONSULENTE, ou por ela indicada, elaborar um plano detalhando cada integração necessária, mapeando as interfaces em um inventário de interfaces.

3.6.2. O plano deverá contemplar todas as interfaces definidas nos anexos D, o desenho das interfaces, os testes de integração e os prazos, de acordo com os ciclos de implantação definidos na etapa de planejamento, respeitado os prazos definidos no cronograma detalhado no item 12 deste termo de consulta e alinhado com os prazos definidos no plano de customização (item 3.5.4 deste termo de consulta).

3.6.3. Em caso de mudança de versão da SOLUÇÃO, todas as integrações efetuadas na versão anterior deverão fazer parte da nova versão sem custo adicional para a CONSULENTE.

3.6.4. A CONTRATADA desenvolverá todas as rotinas de integração para a SOLUÇÃO e será de responsabilidade da CONSULENTE a disponibilização das interfaces com os sistemas.

3.6.5. A CONTRATADA também disponibilizará o monitoramento das integrações, com dashboard, para a CONSULENTE.



### 3.7. Gestão de mudança

3.7.1. A gestão da mudança visa minimizar potenciais repercussões negativas da CONSULENTE decorrentes da mudança introduzida com a implantação da SOLUÇÃO e de seus respectivos processos.

3.7.1.1. O objetivo principal da gestão de mudança é proporcionar aos usuários finais da CONSULENTE, em todos os níveis hierárquicos, condições organizacionais (conhecimentos, estrutura organizacional, acessos e políticas) e conhecimentos necessários para executar suas atividades de forma autônoma na SOLUÇÃO.

3.7.1.2. A gestão da mudança deverá abordar todas as instituições envolvidas na implantação, gerenciando todas as mudanças necessárias à entrada da SOLUÇÃO em produção, inclusive aquelas relacionadas às integrações e com a operação da infraestrutura.

3.7.2. Caberá à CONTRATADA a condução do processo de gestão de mudança, sendo responsável por:

3.7.2.1. Elaborar e executar plano detalhado para a implantação das ações relativas à gestão da mudança organizacional.

3.7.2.1.1. Desenho e validação funcional de processos e procedimentos a serem implantados pela SOLUÇÃO garantindo sua aprovação em todos os níveis da CONSULENTE.

3.7.2.1.2. Planejamento e execução de ações de comunicação para divulgação do projeto e envolvimento de toda a CONSULENTE.

3.7.2.1.3. Definição dos canais de comunicação e materiais a serem utilizados.

3.7.2.1.4. Criação de um plano de gestão de mudança.

3.7.2.1.5. Alinhamento organizacional que garanta a preparação simultânea de todas as áreas da organização para a implantação e assimilação das mudanças introduzidas pela SOLUÇÃO.

3.7.2.2. Acompanhamento da implantação da SOLUÇÃO junto à CONSULENTE, abrangendo:

3.7.2.2.1. Efetuar periodicamente pesquisa de avaliação junto aos usuários.

3.7.2.2.2. Criar um plano de avaliação de capacidades e conhecimentos para mensurar a eficácia dos treinamentos no uso da SOLUÇÃO pelos usuários.



3.7.2.2.3. Monitoramento e análise de todos os fatos e comportamentos que possam influenciar a implantação da SOLUÇÃO, inclusive determinando as ações necessárias para evitar novos problemas.

3.7.2.2.4. Informar à CONSULENTE, para cada uma das atividades da gestão da mudança, o comprometimento da equipe técnica da CONSULENTE, ou por ela indicada, dos usuários da CONSULENTE e da equipe técnica da CONTRATADA necessário a seu desenvolvimento.

### **3.8. Operação assistida**

3.8.1. Compreende o conjunto de atividades que permite à equipe técnica da CONSULENTE, ou por ela indicada, com apoio e suporte da CONTRATADA a operar a SOLUÇÃO e suas integrações, minimizando os riscos no início de seu funcionamento e proporcionando as condições ideais para transferência de conhecimento prático, garantindo que as atividades iniciais sejam realizadas em conformidade com as melhores práticas recomendadas para a SOLUÇÃO.

3.8.2. Durante a implantação de cada ciclo da SOLUÇÃO, a CONTRATADA deverá manter dois especialistas, com conhecimento nas funcionalidades e operação da SOLUÇÃO, em prontidão, por acesso remoto, de 8:00 as 18:00 horas em dias úteis.

3.8.3. A transferência de conhecimento inclui:

3.8.3.1. Acompanhar e dar suporte aos usuários finais da SOLUÇÃO no uso das seguintes funcionalidades:

3.8.3.1.1. Cadastro de processos.

3.8.3.1.2. Distribuição de processos e avisos.

3.8.3.1.3. Verificação de litispendência.

3.8.3.1.4. Andamento processual.

3.8.3.1.5. Controle de autos em meio físico.

3.8.3.1.6. Controle de patrimônio e garantias.

3.8.3.1.7. Cadastro de pessoas.

3.8.3.1.8. Painel do usuário.

3.8.3.1.9. Pareceres jurídicos e acervo de teses.

3.8.3.1.10. Ajuizamento de execuções fiscais.



- 3.8.3.1.11. Integração com outros sistemas.
- 3.8.3.1.12. Arquivamento de processos.
- 3.8.3.1.13. Resultado econômico do processo e passivo contingente.
- 3.8.3.1.14. Geração de modelos de documentos (templates).
- 3.8.3.1.15. Gerenciamento eletrônico de documentos.
- 3.8.3.1.16. Distribuição de processos e avisos.
- 3.8.3.1.17. Gestão de perfis e usuários.
- 3.8.3.1.18. Consulta aos logs e trilhas de auditoria de transações.
- 3.8.3.1.19. Uso do Microsoft Power BI integrado às bases de consultas da SOLUÇÃO.
- 3.8.3.2. Testar o processo de ciclo de vida do software da SOLUÇÃO, desde a entrega de um novo pacote de atualização de código até a disponibilização deste pacote no ambiente de produção, conforme definido nos itens 3.9.8.4 e 3.9.8.5 deste termo de consulta.
  - 3.8.3.2.1. Os testes serão acompanhados por equipe técnica da CONSULENTE, ou por ela indicada.
  - 3.8.3.3. Executar ajustes de desempenho do ambiente (tuning) de infraestrutura da SOLUÇÃO.
    - 3.8.3.3.1. Definir métricas e indicadores que serão utilizados para o monitoramento do desempenho e disponibilidade da SOLUÇÃO e suas integrações.
    - 3.8.3.3.2. Integrar os alarmes definidos junto o console de monitoração da CONSULENTE, via SNMP.
    - 3.8.3.4. Validar a execução do backup e as rotinas implementadas conforme plano de backup definido durante a etapa de instalação da SOLUÇÃO, em data center indicado pela CONSULENTE.
    - 3.8.3.5. Gerar documentação detalhada de todos os passos da instalação, configuração e ajustes, no ambiente de produção, a qual deverá ser entregue em meio digital antes da emissão do atestado de aceite técnico.

### 3.9. **Assistência técnica**



3.9.1. Durante toda vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar assistência técnica à SOLUÇÃO com suporte técnico e manutenção.

3.9.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar toda a documentação técnica necessária à adequada utilização da SOLUÇÃO, os manuais, os guias técnicos e suas atualizações, em português do Brasil.

3.9.3. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica especializada em suporte e apoio operacional na SOLUÇÃO, com conhecimento das regras de negócio, de configuração e operação do sistema, suficiente para o atendimento da demanda da equipe técnica de infraestrutura da CONSULENTE, ou por ela indicada e os usuários da SOLUÇÃO.

3.9.4. A CONTRATADA é responsável por manter a SOLUÇÃO em produção, disponível para a CONSULENTE, englobando todos os procedimentos destinados a recolocá-la em perfeito estado de operação, incluindo-se a sua desinstalação, reconfiguração ou reinstalação, decorrentes de falha nos softwares, correção de defeitos, ajustes e reparos necessários.

3.9.5. A CONTRATADA deverá monitorar e administrar os ambientes de treinamento, homologação e produção da SOLUÇÃO, detectando e corrigindo toda e qualquer falha que venha a ocorrer, em regime 24 x 7, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados.

3.9.5.1. O monitoramento deverá contemplar, entre outros indicadores, as interfaces da SOLUÇÃO com os diversos sistemas de informação integrados, com análise do resultado das execuções de interfaces e rotinas pré-programadas vitais para a integridade dos sistemas.

3.9.6. Não é de responsabilidade da CONTRATADA os problemas que venham a ocorrer de infraestrutura de data center, servidores, rede, acesso ao Oracle Exadata, internet, plataforma do Microsoft Office e Power Bi e disponibilidade dos sistemas integrados à SOLUÇÃO.

3.9.7. A CONTRATADA deverá cumprir todos os padrões de segurança e controle de acesso do data center indicado pela CONSULENTE para execução das atividades de manutenção e suporte.

### **3.9.8. Manutenção:**

3.9.8.1. O serviço de manutenção consiste no conjunto de ações necessárias para restaurar as condições de funcionamento da SOLUÇÃO, garantindo alto desempenho e permitindo a sua utilização na capacidade máxima, com solução de problemas e na implantação de novas versões da SOLUÇÃO.





3.9.8.2. O serviço deverá cobrir todas as correções de erro no código da SOLUÇÃO e suas integrações, e evolução do conjunto de software básico utilizado pela SOLUÇÃO (versão de sistema operacional, banco de dados, componentes, etc.).

3.9.8.2.1. As atualizações podem compreender novas versões, releases, patches e fixes.

3.9.8.2.2. Os serviços podem ser executados de forma proativa, desde que devidamente comunicado, ou após a abertura de um chamado técnico pela CONSULENTE.

3.9.8.3. A manutenção evolutiva das interfaces com os diversos sistemas de informação dos tribunais, em todas as instâncias, faz parte do escopo da manutenção.

3.9.8.3.1. A manutenção evolutiva das interfaces com sistemas do Estado, definidos pela CONSULENTE, não faz parte do escopo da manutenção e estes serviços serão executados através do banco de horas previstos nos serviços técnicos especializados (item 9 da tabela 1), assim como qualquer nova funcionalidade na SOLUÇÃO solicitada pela CONSULENTE.

3.9.8.4. A CONTRATADA deverá elaborar um plano de atualização, com riscos, plano de testes e reciclagem de usuários para novas versões da SOLUÇÃO ou quando o pacote de atualizações impactar várias funcionalidades da SOLUÇÃO.

3.9.8.5. O planejamento de atividades de implantação de novas funcionalidades e/ou atualização da SOLUÇÃO deverá ser realizado pela CONTRATADA e ser previamente autorizado pela CONSULENTE.

3.9.8.5.1. Toda atualização deverá ser precedida de um plano de mudança, elaborado pela CONTRATADA e aprovado pela CONSULENTE.

3.9.8.5.2. As alterações deverão estar devidamente documentadas. Em caso de mudança de versão da SOLUÇÃO, todas customizações efetuadas na versão anterior deverão fazer parte da nova versão sem custo adicional para a CONSULENTE.

3.9.8.5.3. A execução das atividades deverá ter o acompanhamento da equipe técnica da CONSULENTE ou indicado por ela.

3.9.8.5.4. Todos os dados já cadastrados na SOLUÇÃO deverão ser mantidos e migrados para as novas versões da SOLUÇÃO, de forma transparente para a CONSULENTE.

### **3.9.9. Suporte técnico e atendimento:**

3.9.9.1. Os serviços de suporte técnico contemplam:



3.9.9.1.1. Atendimento para os usuários da CONSULENTE que usam as funcionalidades da SOLUÇÃO.

3.9.9.1.2. Atendimento para os administradores, indicados pela CONSULENTE, sobre dúvidas a respeito de configurações, segurança, desempenho, disponibilidade e funcionalidades da SOLUÇÃO.

3.9.9.2. A abertura de chamados poderá ser feita pelos administradores da SOLUÇÃO indicados pela CONSULENTE ou diretamente pelos usuários da SOLUÇÃO.

3.9.9.3. Cobertura do atendimento

3.9.9.3.1. Para os chamados de emergência (severidades 1 e 2), o serviço de suporte técnico será prestado em regime 24 x 7, todos os dias da semana, incluindo finais de semana e feriados e somente poderá ser registrado pelos administradores da SOLUÇÃO designados pela CONSULENTE.

3.9.9.3.2. Os demais chamados serão prestados em dias úteis, 10 x 5 (de 8:00 às 18:00 horas) e poderão ser registrados por qualquer usuário da CONSULENTE.

3.9.9.3.3. Somente serão considerados como feriados os feriados oficiais Nacionais e do Estado de Minas Gerais.

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

3.9.9.4.1. Contato telefônico - O atendimento telefônico deverá ser realizado no idioma Português do Brasil, por meio de ligação local em Belo Horizonte/MG ou ligação interurbana gratuita (0800) e deverá ter um único número de contato.

3.9.9.4.2. Envio de mensagem eletrônica (e-mail), integrado ao sistema de gestão de chamados da CONTRATADA.

3.9.9.4.3. Acesso ao sistema de gestão de chamados da CONTRATADA, via web, com controle de acesso por senha.

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

3.9.9.6. Central de atendimento.

3.9.9.6.1. A central de atendimento deverá suportar um mínimo de cinquenta chamados por dia, com um tempo de espera máximo, por atendimento, de cinco minutos.



3.9.9.6.2. Caberá à CONTRATADA dimensionar a quantidade de atendentes que serão alocados em função do tempo máximo de espera por atendimento.

3.9.9.6.3. Se o chamado não estiver relacionado às dúvidas na operação do sistema ou de alguma funcionalidade, a CONTRATADA deverá orientar o solicitante a encaminhar sua demanda diretamente aos administradores da SOLUÇÃO na CONSULENTE.

3.9.9.6.4. Ao final de cada mês a CONTRATADA deverá apresentar um relatório de apuração do tempo de início de atendimento para a central de atendimento, detalhado no anexo E, deste termo de consulta.

3.9.9.6.5. O sistema da central de atendimento deverá registrar o tempo que o usuário ficou aguardando o atendimento, para todos chamados, atendidos ou não.

### **3.9.10. Níveis de serviço**

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

<b>Severidade</b>	<b>Descrição</b>
1	Problema severo, SOLUÇÃO indisponível.  O cliente não consegue fazer uso da SOLUÇÃO, no ambiente de produção, resultando em um impacto crítico nas operações e graves restrições.
2	Problema grave prejudicando o funcionamento da SOLUÇÃO no ambiente de produção.  O cliente consegue fazer uso do sistema com exceção de uma função específica, que não é crítica para as operações gerais e há como contornar o problema com presteza.  Qualquer problema que torne indisponível ou parcialmente indisponível os ambientes de treinamento ou homologação da SOLUÇÃO.
3	Problema leve gerando restrições ao funcionamento da SOLUÇÃO em qualquer ambiente.  Ocorrência com impacto relativamente baixo na utilização da SOLUÇÃO e que não se encaixa nos critérios para severidade 1 ou 2.



Severidade	Descrição
	Solicitação de informação relevante para a operação da SOLUÇÃO.
4	Solicitação de informações: dúvidas, solicitação de informação que não se enquadrem em severidade 3, relato de inconsistência entre funcionalidades e documentação, solicitações de melhorias e esclarecimentos de ordem técnica relativo ao uso da SOLUÇÃO ou pertinentes à execução dos serviços.

**Tabela 4 – Graus de severidade dos chamados**

3.9.10.2. A tabela a seguir apresenta os prazos máximos da CONTRATADA para atendimento de chamado e resolução, de acordo com o grau de severidade. O prazo é contado a partir abertura do chamado.

Severidade	Tempo de Atendimento	
	Tempo para o primeiro contato a partir da abertura do chamado	Tempo de resolução
1	uma hora corrida	Até quatro horas corridas a partir da abertura do chamado
2	duas horas corridas	Até dezesseis horas corridas a partir da abertura do chamado
3	quatro horas úteis	Até dois dias úteis
4	oito horas úteis	Prazo acordado no início do atendimento entre as partes.

**Tabela 5 – Tempo de atendimento e resolução por severidade**

3.9.11. Indicadores de Qualidade

3.9.11.1. ICSP - Índice de chamados solucionados no prazo previsto

**ICSP - Índice de chamados solucionados no prazo previsto**



Descrição	Percentual dos chamados técnicos solucionados pela CONTRATADA, nível de severidade 1, 2 e 3, no prazo máximo previsto, em relação a todos os chamados técnicos, de severidade 1, 2 e 3, solucionados durante o período de apuração.
Objetivo	Reduzir os atrasos na resolução de problemas, defeitos e no esclarecimento de dúvidas e questionamentos técnicos pela CONTRATADA.
Meta	Maior ou igual a 90%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de Cálculo	ICSPP = $(TCP / TC) \times 100$ , onde:  TCP = Total de chamados de nível de severidade 1, 2 e 3 solucionados dentro do prazo máximo definido neste termo de consulta, durante o período de apuração.  TC = Total de chamados com nível de severidade 1, 2 e 3, solucionados durante o período de apuração.
Gestão do indicador (coleta, medição e acompanhamento)	Conforme detalhado no item 3.9.16 “ <b>Gestão dos Níveis de Serviço</b> ” deste termo de consulta.
Proporcionalização do pagamento	Meta não atingida implicará desconto no valor do pagamento mensal devido pela CONSULENTE.  Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: - Sem desconto, se $90\% \leq \text{ICSPP} \leq 100\%$ - Desconto de 5%, se $80\% \leq \text{ICSPP} < 90\%$ - Desconto de 10%, se $70\% \leq \text{ICSPP} < 80\%$ - Desconto de 15%, se $\text{ICSPP} < 70\%$

**Tabela 6 – Índice de chamados solucionados no prazo previsto**

3.9.11.2. DispH - Índice de disponibilidade mensal da SOLUÇÃO

<b>DispH - Índice de disponibilidade mensal da SOLUÇÃO</b>	
Descrição	Percentual de disponibilidade da SOLUÇÃO durante o período de apuração.



Objetivo	Mensurar o nível de disponibilidade da SOLUÇÃO
Meta	Maior ou igual a 95%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de cálculo	$\text{DispH} = ((\text{Tdisp} - \text{Sdown}) / \text{Tdisp}) * 100$ <p>onde:</p> <p>DispH = Disponibilidade da SOLUÇÃO, medida em %.</p> <p>Tdisp = Tempo acordado para funcionamento da solução em horas, referente ao mês de medição (considerando 24 x 7, todos os dias, incluindo finais de semana e feriados.)</p> <p>Sdown = Somatório dos tempos de falha (<i>downtime</i>), em horas, considerando 24 x 7, todos os dias, incluindo finais de semana e feriados.</p> <p>O tempo acordado para funcionamento (Tdisp), em horas, será calculado multiplicando o número de horas pela quantidade de dias no mês de apuração.</p> <p>Cada tempo de falha (<i>downtime</i>) será calculado considerando a data e hora de registro do chamado e de seu contingenciamento ou finalização.</p> <p>O somatório dos tempos de falha (Sdown) será dado pela soma de todos os tempos de falha ocorridos no mês de medição, sejam eles concluídos ou não.</p> <p>Importante ressaltar que no cálculo da variável “Sdown” serão consideradas as regras definidas abaixo:</p> <p>Não são de responsabilidade da CONTRATADA os problemas que venham a ocorrer de infraestrutura de data center, servidores, rede, acesso ao Oracle Exadata, internet, plataforma do Microsoft Office e Power Bi e disponibilidade dos sistemas integrados à SOLUÇÃO.</p>
Gestão do Indicador (coleta, medição e acompanhamento)	Conforme detalhado no item 3.9.16 “ <b>Gestão dos Níveis de Serviço</b> ” deste termo de consulta.



Proporcionalização do Pagamento	<p>Meta não atingida implicará desconto no valor do pagamento mensal devido pela CONSULENTE.</p> <p>Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sem desconto, se <math>95\% \leq \text{DispH} \leq 100\%</math></li><li>- Desconto de 2%, se <math>90\% \leq \text{DispH} &lt; 95\%</math></li><li>- Desconto de 5%, se <math>85 \leq \text{DispH} &lt; 90\%</math></li><li>- Desconto de 10%, se <math>80 \leq \text{DispH} &lt; 85\%</math></li><li>- Desconto de 15%, se <math>\text{DispH} &lt; 80\%</math></li></ul>
---------------------------------	--

**Tabela 7 – Índice de disponibilidade mensal da SOLUÇÃO**

3.9.11.3. IndLig - Índice de ligações para central de atendimento, dentro do prazo

<b>IndLig - Índice de ligações dentro do prazo</b>	
Descrição	Percentual de chamados atendidos no prazo de até cinco minutos, pela central de atendimento da CONTRATADA, durante o período de apuração.
Objetivo	Mensurar o tempo de atendimento ao usuário nos chamados efetuados pela central de atendimento da CONTRATADA.
Meta	Maior ou igual a 90%
Periodicidade	Mensal
Unidade de Representação	Valor percentual
Forma de cálculo	$\text{IndLig} = \text{Np} / \text{Nt}) * 100$ onde: IndLig = Percentual de chamados com atendimento telefônico, pela central de atendimento da CONTRATADA, dentro do prazo máximo de cinco minutos.



ESTADO DE MINAS GERAIS  
ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

	<p>Np = Número de chamados na central de atendimento com prazo de início de atendimento menor ou igual a cinco minutos.</p> <p>Nt = Total do número de chamados efetuados pela CONSULENTE na central de atendimento.</p> <p>Somente serão considerados, para cálculo deste indicador, os chamados efetuados durante o horário de 8:00 as 18:00 horas, em dias úteis.</p> <p>Cada tempo de atendimento será calculado considerando a data e hora da ligação para a central de atendimento e do início de seu atendimento.</p> <p>Não serão considerados para cálculo deste indicador os chamados efetuados durante os seguintes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ indisponibilidade de infraestrutura,</li><li>✓ manutenção agendada;</li><li>✓ ocorrência de incidentes com severidades 1 e 2;</li><li>✓ chamados cancelados pelo usuário, em menos de cinco minutos.</li></ul>
Gestão do Indicador (coleta, medição e acompanhamento)	Conforme detalhado no item 3.9.16 “ <b>Gestão dos Níveis de Serviço</b> ” deste termo de consulta.
Proporcionalização do Pagamento	<p>Meta não atingida implicará desconto no valor do pagamento mensal devido pela CONSULENTE.</p> <p>Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sem desconto, se <math>90\% \leq \text{IndLig} \leq 100\%</math></li><li>- Desconto de 2%, se <math>80\% \leq \text{IndLig} &lt; 90\%</math></li><li>- Desconto de 5%, se <math>70 \leq \text{IndLig} &lt; 80\%</math></li><li>- Desconto de 10%, se <math>60 \leq \text{IndLig} &lt; 70\%</math></li><li>- Desconto de 15%, se <math>\text{IndLig} &lt; 60\%</math></li></ul>

**Tabela 8 – Índice de ligações dentro do prazo**

3.9.11.4. ICPES - Prazo de execução de serviços.

3.9.11.4.1. Este indicador será utilizado para as entregas detalhadas nos seguintes itens:

- a) Serviço de planejamento e instalação da SOLUÇÃO;
- b) Serviço de customização;





ESTADO DE MINAS GERAIS  
ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- c) Serviço de integração;
- d) Ordens de serviços técnicos especializados;
- e) Ordens de serviços técnicos de Inteligência Artificial.

<b>ICPES– Índice de cumprimento de prazos de execução de serviços</b>	
Descrição	Mede a quantidade de dias de atraso em cada serviço.
Objetivo	Reduzir o risco de atrasos.
Meta	Prazo menor ou igual ao prazo definido no cronograma do projeto e/ou ordem de serviço.
Periodicidade	Uma medição ao final do prazo definido e ao final da entrega.
Unidade de Representação	Dias corridos de atraso
Forma de Cálculo	<b>ICPES = NDA, Onde:</b> NDA = Número de dias corridos de atraso na finalização da atividade.
Mecanismo de Medição e Gestão	<b>Após a entrega, depois do vencimento do prazo,</b> o fiscal deverá verificar se o serviço foi concluído ou não.  Se o serviço foi concluído, não haverá penalidade.  Se o serviço não foi concluído, o fiscal deverá calcular o ICPES.
Proporcionalização do Pagamento	Meta não atingida implicará desconto no valor do pagamento, pela CONSULENTE, da entrega prevista. Considera-se a seguinte tabela para o cálculo do desconto referente a este indicador de qualidade: <ul style="list-style-type: none"><li>• Sem desconto, se ICPES <math>\leq</math> Prazo pactuado</li><li>• Desconto de 2%, se ICPES &lt; 8 dias corridos após o prazo pactuado</li><li>• Desconto de 5%, se ICPES &lt; 16 dias corridos após o prazo pactuado</li><li>• Desconto de 10%, se ICPES &lt; 22 dias corridos após o prazo pactuado</li><li>• Desconto de 15%, se ICPES &lt; 29 dias corridos após o prazo pactuado</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>● Desconto de 20%, se ICPEs &gt; 28 dias corridos após o prazo pactuado</li></ul>
Observação	Atrasos decorrentes de atividades de responsabilidade da CONSULENTE, e devidamente documentados, deverão ser desprezados no cálculo do número de dias corridos de atraso na finalização da atividade de customização.

**Tabela 9 – Índice de cumprimento de prazos de execução de serviços**

3.9.12. Em caso de meta não atingida por dois meses seguidos, sem uma justificativa plausível, a CONSULENTE poderá abrir processo punitivo contra a CONTRATADA.

3.9.13. Um chamado somente poderá ser considerado encerrado após confirmação do responsável indicado pela CONSULENTE e o término do atendimento se dará com a disponibilidade da SOLUÇÃO para uso em perfeitas condições de funcionamento.

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

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

3.9.15. Paradas planejadas e aprovadas pela CONSULENTE, para manutenção da SOLUÇÃO, não serão consideradas severidades.

3.9.15.1. Paradas planejadas são manutenções previamente agendadas, por meio de comunicação formal entre a CONSULENTE e a CONTRATADA, para manutenções na solução. Estas paralisações devem ser solicitadas com um mínimo de dez dias corridos de antecedência, ou de comum acordo entre as partes.

3.9.15.2. Somente serão consideradas como severidades as que excederem os prazos pactuados para a manutenção e a responsabilidade pela falha for comprovadamente da CONTRATADA.

3.9.16. Gestão dos níveis de serviço



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

3.9.16.1. No caso de ligações telefônicas, o número para contato para a abertura/registro de chamados deverá ser único para todos os chamados.

3.9.16.2. Visando a efetividade da prestação dos serviços de suporte técnico, a CONTRATADA deverá informar e manter atualizado o número de telefone, site e endereço de e-mail com atendimento para o registro de chamados de suporte técnico e/ou manutenção.

3.9.16.3. A CONSULENTE deverá obter informações sobre o andamento dos chamados por meio da central de atendimento da CONTRATADA.

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

3.9.16.4.1. Data e hora de abertura do chamado.

3.9.16.4.2. Código alfanumérico de identificação do chamado.

3.9.16.4.3. Descrição do chamado.

3.9.16.4.4. Nível de severidade do chamado.

3.9.16.4.5. Identificação (nome completo e matrícula) do solicitante da CONSULENTE.

3.9.16.4.6. Identificação do atendente da CONTRATADA.

3.9.16.5. O contingenciamento do chamado será confirmado por meio do aceite pela CONSULENTE na ordem de serviço correspondente, desde que inclusas as seguintes informações:

3.9.16.5.1. Código alfanumérico de identificação do chamado.

3.9.16.5.2. Data e hora de conclusão do contingenciamento.

3.9.16.5.3. Descrição detalhada do serviço executado.

3.9.16.6. A conclusão definitiva do chamado será confirmada por meio do aceite pela CONSULENTE na ordem de serviço correspondente, desde que inclusas as seguintes informações:

3.9.16.6.1. Código alfanumérico de identificação do chamado.

3.9.16.6.2. Data e hora de conclusão do serviço executado.



3.9.16.6.3. A CONTRATADA deverá elaborar e enviar à CONSULENTE, até o quinto dia útil do mês, o relatório de apuração de níveis de serviço (anexo C) e o relatório de apuração de prazo de atendimento na central de atendimento (anexo E).

3.9.16.6.4. O relatório apresentará resultados referentes a todos os indicadores de qualidade com período de apuração encerrando no mês que precede à data de sua emissão.

### 3.10. **Serviços técnicos especializados**

3.10.1. Após a conclusão dos serviços de customização da SOLUÇÃO, pela CONTRATADA, eventuais modificações, adaptações, melhorias e acréscimo de funcionalidades e integrações deverão ser desenvolvidas por meio de banco de horas.

3.10.2. O banco de horas constituirá uma reserva de recursos mediante solicitação devidamente formalizada pela CONSULENTE, via ordem de serviço.

3.10.3. A CONTRATADA deverá atender às seguintes demandas, mas não se limitando a elas:

3.10.3.1. Implantação de novos fluxos de trabalho.

3.10.3.1.1. Geração de código executável a partir dos fluxos mapeados pela CONSULENTE em BPM.

3.10.3.1.2. Integração do código executável à SOLUÇÃO.

3.10.3.2. Integrações com outras aplicações da CONSULENTE ou indicadas pela CONSULENTE.

3.10.3.3. Desenvolvimento de novas funcionalidades.

3.10.3.4. Desenvolvimento de novos relatórios, estatísticas, análises e interfaces personalizadas.

3.10.3.5. Análise de segurança e desempenho.

3.10.3.6. Evolução das interfaces da SOLUÇÃO com os sistemas do Estado de Minas Gerais definidos pela CONSULENTE.

3.10.4. Os serviços deverão ser prestados pela CONTRATADA remotamente.

3.10.4.1. Os serviços podem ser prestados nas dependências da CONSULENTE, mediante comum acordo entre CONSULENTE e CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONSULENTE.



3.10.4.2. Aqueles serviços que demandarem a presença física de profissionais da CONTRATADA nas dependências da CONSULENTE deverão ser combinados em comum acordo e agendados previamente.

3.10.4.3. Os serviços serão solicitados por meio de ordem de serviço (OS) e remunerados de acordo com preço previamente estabelecido, independentemente do número de profissionais alocados ou do tempo efetivamente gasto na execução dos serviços. A remuneração será por empreitada e mediante a entrega do serviço previsto.

3.10.4.4. A ordem de serviço será emitida pela CONSULENTE e nela deverão constar as atividades a serem realizadas e a estimativa de horas necessárias para seu atendimento, as entregas previstas, o prazo para execução de cada entrega, as condições de aceitação do serviço e os critérios de pagamento (somente após todas as entregas ou por entrega). A CONTRATADA deverá iniciar a prestação do serviço no prazo estabelecido na própria ordem de serviço.

3.10.4.5. O preço da ordem de serviço será definido com base na estimativa de horas necessárias ao pleno atendimento da demanda especificada.

3.10.4.6. Após o envio da ordem de serviço à CONTRATADA, ela terá um prazo de até cinco dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da ordem de serviço.

3.10.4.7. A CONTRATADA não poderá executar os serviços que extrapolem o escopo e a quantidade de horas especificada na ordem de serviço.

3.10.4.8. A CONTRATADA deverá apresentar relatório de conclusão dos serviços prestados após seu encerramento. O relatório deverá conter, de forma detalhada, todas as atividades executadas e as horas consumidas.

3.10.4.9. O serviço será considerado concluído após a emissão pela CONSULENTE do “laudo técnico de execução de serviços”, definido no anexo B, atestando a execução dos serviços especificados na ordem de serviço.

3.10.5. As horas utilizadas serão deduzidas do total do banco de horas.

3.10.6. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização total ou parcial da estimativa de horas definidas neste termo de consulta.

### **3.11. Serviços técnicos de inteligência artificial**

3.11.1. Todo e qualquer treinamento para integração e customização da SOLUÇÃO com os serviços de inteligência artificial (IA), disponibilizados pela CONSULENTE, deverão ser desenvolvidos por meio de banco de horas.



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

3.11.2. O banco de horas constituirá uma reserva de recursos mediante solicitação devidamente formalizada pela CONSULENTE, via ordem de serviço.

3.11.3. A CONTRATADA deverá atender às seguintes demandas, mas não se limitando a elas:

3.11.3.1. Implantação de novos fluxos de trabalho.

3.11.3.1.1. Geração de código executável a partir dos fluxos mapeados pela CONSULENTE em BPM.

3.11.3.1.2. Integração do código executável à SOLUÇÃO.

3.11.3.2. Integrações com outras aplicações da CONSULENTE ou indicadas pela CONSULENTE.

3.11.3.3. Desenvolvimento de novas funcionalidades.

3.11.3.4. Desenvolvimento de novos relatórios, estatísticas, análises e interfaces personalizadas.

3.11.3.5. Análise de segurança e desempenho.

3.11.4. Os serviços deverão ser prestados pela CONTRATADA remotamente.

3.11.4.1. Os serviços podem ser prestados nas dependências da CONSULENTE, mediante comum acordo entre CONSULENTE e CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONSULENTE.

3.11.4.2. Aqueles serviços que demandarem a presença física de profissionais da CONTRATADA nas dependências da CONSULENTE deverão ser combinados em comum acordo e agendados previamente.

3.11.4.3. Os serviços serão solicitados por meio de ordem de serviço (OS) e remunerados de acordo com preço previamente estabelecido, independentemente do número de profissionais alocados ou do tempo efetivamente gasto na execução dos serviços. A remuneração será por empreitada e mediante a entrega do serviço previsto.

3.11.4.4. A ordem de serviço será emitida pela CONSULENTE e nela deverão constar as atividades a serem realizadas e a estimativa de horas necessárias para seu atendimento, as entregas previstas, o prazo para execução de cada entrega, as condições de aceitação do serviço e os critérios de pagamento (somente após todas as entregas ou por entrega). A CONTRATADA deverá iniciar a prestação do serviço no prazo estabelecido na própria ordem de serviço.



3.11.4.5. O preço da ordem de serviço será definido com base na estimativa de horas necessárias ao pleno atendimento da demanda especificada.

3.11.4.6. Após o envio da ordem de serviço à CONTRATADA, ela terá um prazo de até cinco dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinatura da ordem de serviço.

3.11.4.7. A CONTRATADA não poderá executar os serviços que extrapolem o escopo e a quantidade de horas especificada na ordem de serviço.

3.11.4.8. A CONTRATADA deverá apresentar relatório de conclusão dos serviços prestados após seu encerramento. O relatório deverá conter, de forma detalhada, todas as atividades executadas e as horas consumidas.

3.11.4.9. O serviço será considerado concluído após a emissão pela CONSULENTE do “laudo técnico de execução de serviços”, definido no anexo B, atestando a execução dos serviços especificados na ordem de serviço.

3.11.5. As horas utilizadas serão deduzidas do total do banco de horas.

3.11.6. Os serviços serão utilizados sob demanda, não havendo obrigatoriedade de realização total ou parcial da estimativa de horas definidas neste termo de consulta.

### **3.12. Do agrupamento de itens em lote único**

3.12.1. O item 1 do lote único (tabela 1) é um serviço continuado, prestado durante toda a vigência do contrato e não há como cotizá-lo, pois, a SOLUÇÃO, obrigatoriamente por fazer a gestão de processos da CONSULENTE, deve ser única, não sendo, portanto, viável a segmentação da SOLUÇÃO em lotes distintos para atender a lei complementar nº 123/2006.

3.12.2. As prestações dos demais serviços, detalhados nos itens 2 a 11, estão associadas ao uso da SOLUÇÃO e suas utilizações, operações e prestações, por mais de um fornecedor, poderão acarretar prejuízos como dificuldade no diagnóstico de problemas e dificuldade operacional, trazendo prejuízos possíveis na disponibilidade e desempenho da SOLUÇÃO e, em função disto, será adotado o lote único para a contratação.

3.12.3. O objeto deste termo de consulta foi disposto em lote único por possuir características próprias e por se apresentar como etapas de um único procedimento. Os serviços abrangem um só segmento e são inter-relacionados, dividi-los em diversos lotes acarretaria a contratação de fornecedores distintos, o que dificultaria a adequada prestação do serviço.



3.12.4. É viável e desejável a aquisição de SOLUÇÃO de uma única empresa. As empresas do ramo comumente têm condições de prestar os serviços relativos aos itens discriminados na cláusula primeira deste termo de consulta, de forma que o agrupamento de itens não representa prejuízo à competitividade que se deseja no processo licitatório.

#### 4. **Da subcontratação**

4.1. Não será permitida a subcontratação uma vez que, conforme mencionado anteriormente, todos os serviços estão intrinsecamente relacionados e sua prestação por mais de um fornecedor pode acarretar prejuízos como dificuldade no diagnóstico de problemas e dificuldades operacionais.

#### 5. **Da justificativa da contratação**

5.1. Não se aplica nesta consulta pública.

#### 6. **Da justificativa da modalidade**

6.1. Não se aplica nesta consulta pública.

#### 7. **Da participação de consórcios**

7.1. Não será vedada a formação de consórcio.

#### 8. **Da qualificação técnica**

8.1. Para participar desta consulta pública a PROPONENTE deverá apresentar atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público interno, que comprove a implementação e utilização satisfatória da SOLUÇÃO nas especificações e volumetrias abaixo:

8.1.1. SOLUÇÃO implementada totalmente na arquitetura de microsserviços modulares, com interface cem por cento web, para uso nos principais navegadores de internet do mercado (Chrome, Edge, Firefox, Safari) sem a necessidade de instalação de plug-ins nas estações de trabalho, exceto o plug-in específico de certificação digital.

8.1.2. Quantidade de usuários cadastrados: setecentos

8.1.3. Quantidade de processos judiciais ativos: quinhentos mil





8.1.4. Quantidade de execuções fiscais ativas: sessenta mil

8.1.5. Quantidade média anual de avisos eletrônicos recebidos: quinhentos mil

8.1.6. Quantidade média anual de manifestações e interposições de petições em processos eletrônicos: duzentos e cinquenta mil

8.2. O atestado de capacidade técnica apresentado deverá conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome do declarante e seu cargo público.

## **9. Dos critérios da aceitabilidade da proposta para esta consulta pública**

9.1. A PROPONENTE deverá preencher e inserir em sua proposta:

9.1.1. O formulário constante do anexo A (precificação).

9.1.2. O formulário constante nos anexos D (requisitos técnicos e funcionais).

9.1.3. Documento com estimativa da infraestrutura necessária para hospedagem dos ambientes de produção, homologação e treinamento.

9.2. A proposta técnica/comercial apresentada nesta consulta pública deverá conter as seguintes informações:

9.2.1. Descrição completa dos itens propostos.

9.2.2. Preço unitário dos itens e valores totais em real, incluídas despesas tais como: impostos, fretes, seguros, encargos sociais e fiscais e quaisquer outras que incidirem sobre o fornecimento.

9.2.2.1. Todos os preços ofertados deverão ser apresentados em moeda corrente nacional, em algarismos com duas casas decimais após a vírgula.

## **10. Da prova de Conceito (POC)**

10.1. Não haverá prova de conceito nesta consulta pública.

## **11. Da execução do objeto**

11.1. Em até cinco dias úteis após a assinatura do contrato, deverá ser marcada reunião entre a CONSULENTE e a CONTRATADA, para detalhamento do



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

cronograma de início da prestação dos serviços, devendo o cronograma estar ajustado entre as partes em até dez dias úteis após a reunião.

11.1.1. Caberá à CONTRATADA elaborar o planejamento para o início da prestação dos serviços.

11.1.2. Do local da prestação dos serviços:

11.1.2.1. Os serviços serão prestados de forma remota ou presencialmente na SEDE da AGE em Belo Horizonte, no horário de 08 às 18h e nas demais unidades fora da capital, conforme relação detalhada no anexo F.

**11.2. Da aceitação das entregas definidas neste termo de consulta:**

11.2.1. A implantação da SOLUÇÃO prevê as seguintes entregas, por item:

Item do lote único	Objeto	Identificação da entrega	Sumário
1	SOLUÇÃO, conforme especificações estabelecidas neste termo de consulta.	1	Licenciamento perpétuo da SOLUÇÃO
2	Serviço de planejamento e instalação da SOLUÇÃO.	2	Projeto de infraestrutura
		3	Plano de trabalho para implantação
		4	Instalação da SOLUÇÃO
3	Serviço de capacitação	5	Entregas por turma treinada
4	Serviço de customização.	6	Plano de trabalho da customização
		7	Implantação do ciclo 1
		8	Implantação do ciclo 2
5	Serviço de integração.	9	Plano de trabalho da integração
		10	Implantação do ciclo 1
		11	Implantação do ciclo 2
6	Serviço de gestão de mudanças.	12	Serviços prestados mensalmente por vinte e três meses
7	Serviço de operação assistida.	13	Serviço prestado durante a implantação do ciclo 1



Item do lote único	Objeto	Identificação da entrega	Sumário
8	Assistência técnica.	14	Serviço prestado durante a implantação do ciclo 2
		15	Serviços de suporte, atendimento e manutenção da SOLUÇÃO, prestados mensalmente
9	Serviços técnicos especializados.	16	Serviços técnicos, prestados sob demanda, por ordem de serviço
10	Serviços técnicos de inteligência artificial.	17	Serviços de treinamento da inteligência artificial, prestados sob demanda, por ordem de serviço

**Tabela 10 – Relação das entregas**

11.2.2. Os requisitos de cada entrega estão detalhados no item 3 e os critérios de aceitação estão detalhados no item 11.3 deste termo de consulta.

11.2.3. Os chamados de serviços de assistência técnica de severidade 1 e 2 somente serão considerados concluídos mediante a apresentação do documento “Laudo Técnico de Assistência Técnica” constante do anexo G com o aceite, por escrito, da CONSULENTE confirmando que o serviço previsto foi correta e integralmente prestado, atendendo todos os requisitos previstos neste termo de consulta.

11.2.4. As demais entregas, detalhadas no item 11.3 deste termo de consulta, somente serão consideradas concluídas mediante a apresentação do documento “Laudo Técnico de execução de serviços” constante do anexo B com o aceite, por escrito, da CONSULENTE confirmando que o serviço previsto foi correta e integralmente prestado, atendendo todos os requisitos previstos neste termo de consulta.

11.2.5. O pagamento somente será efetivado com o aceite, por escrito, dos laudos técnicos supracitados.

11.2.6. O recebimento provisório ou definitivo das entregas não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.



11.2.7. A CONSULENTE realizará inspeção minuciosa em todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais da CONTRATADA, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços, e informar as revisões finais que se fizerem necessárias.

11.2.7.1. As entregas poderão ser rejeitadas, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações contratadas, devendo ser substituídas no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

11.2.7.2. A CONTRATADA fica obrigada a corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, as entregas nas quais houver vícios, defeitos ou incorreções, cabendo ao fiscal do contrato não atestar a correção da entrega até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas.

### **11.3. Critérios de aceitação das entregas e prazos de execução:**

#### **11.3.1. Item 1 - Licença perpétua da SOLUÇÃO**

##### **11.3.1.1. Entrega 1 – Licenças da SOLUÇÃO**

11.3.1.1.1. A entrega das licenças da SOLUÇÃO deverá ocorrer apenas após a liberação do ambiente de infraestrutura pela CONSULENTE e após a instalação da SOLUÇÃO nos três ambientes (produção, homologação e treinamento).

11.3.1.1.2. Não haverá fracionamento no pagamento desta entrega.

11.3.1.1.3. Esta entrega somente será comprovada com o aceite da instalação da SOLUÇÃO (entrega 4).

#### **11.3.2. Item 2 - Serviço de planejamento e instalação da SOLUÇÃO**

11.3.2.1. Este serviço será segmentado em três entregas distintas:

##### **11.3.2.2. Entrega 2 - Projeto tecnológico de infraestrutura.**

11.3.2.2.1. O preço desta entrega deverá corresponder a 10% (dez por cento) do preço total do serviço do item 2 do lote único.

11.3.2.2.2. O prazo para entrega será de dez dias corridos após a assinatura do contrato.



11.3.2.2.3. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas nos itens 3.3.1 a 3.3.4 deste termo de consulta foram cumpridas.

11.3.2.2.4. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço, pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviço ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

**11.3.2.3. Entrega 3 - Plano de trabalho para implantação da SOLUÇÃO.**

11.3.2.3.1. O preço desta entrega deverá corresponder a 20% (vinte por cento) do preço total do serviço do item 2 do lote único.

11.3.2.3.2. O prazo para entrega será de dez dias úteis após a reunião de início de projeto, definido no item 11.1, deste termo de consulta.

11.3.2.3.3. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.3.5 deste termo de consulta foram cumpridas.

11.3.2.3.4. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço, pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviço ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

**11.3.2.4. Entrega 4 – Instalação da SOLUÇÃO**

11.3.2.4.1. A instalação da SOLUÇÃO ocorrerá nos três ambientes disponibilizados pela CONSULENTE: produção, homologação e treinamento.

11.3.2.4.2. O preço desta entrega deverá corresponder a 70% (setenta por cento) do preço total do serviço do item 2 do lote único.

11.3.2.4.3. O prazo para entrega será acordado entre a CONSULENTE e a CONTRATADA em reunião que ocorrerá tão logo a CONSULENTE tenha a data de disponibilização da infraestrutura necessária para o correto funcionamento da SOLUÇÃO.

11.3.2.4.4. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.3.6 deste termo de consulta foram cumpridas.



11.3.2.4.5. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite, por escrito, de conclusão do serviço, pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviço ICPEs definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

### **11.3.3. Item 3 – Serviço de capacitação**

#### **11.3.3.1. Entrega 5: Este serviço será fracionado em várias entregas, onde cada entrega é uma turma capacitada.**

11.3.3.2. O critério de aceite de cada turma capacitada está descrito no item 3.4 deste termo de consulta e o pagamento será calculado de acordo com o número de alunos inscritos em cada turma.

11.3.3.3. O serviço somente será dado como concluído após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.4 foram cumpridas.

### **11.3.4. Item 4 – Serviço de customização**

11.3.4.1. A CONTRATADA deverá elaborar um plano de customização da SOLUÇÃO para implantá-la em dois ciclos.

#### **11.3.4.2. Entrega 6 – Plano de customização**

11.3.4.2.1. A CONTRATADA deverá entregar o plano de customização em até vinte dias corridos após a entrega do plano de trabalho (entrega 3).

11.3.4.2.2. O preço desta entrega deverá corresponder a 10% (dez por cento) do preço total do item 4 do lote único.

11.3.4.2.3. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.5 deste termo de consulta e no plano de trabalho (entrega 3) foram cumpridas.

11.3.4.2.4. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço, pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviços ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

#### **11.3.4.2.5. Entrega 7 – 1º. Ciclo de customização**



11.3.4.2.6. O preço desta entrega deverá corresponder a 50% (cinquenta por cento) do preço total do item 4 do lote único.

11.3.4.2.7. O prazo para entrega será definido no plano de customização (entrega 6) respeitados os prazos definidos no cronograma detalhado no item 12.

11.3.4.2.8. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.5 deste termo de consulta e no plano de customização (entrega 6) foram cumpridas.

11.3.4.2.9. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviços ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

#### **11.3.4.3. Entrega 8 – 2º. Ciclo de customização**

11.3.4.3.1. O preço desta entrega deverá corresponder a 40% (quarenta por cento) do preço total do item 4 do lote único.

11.3.4.3.2. O prazo para entrega estará definido no plano de customização (entrega 6) respeitados os prazos definidos no cronograma detalhado no item 12.

11.3.4.3.3. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.5 deste termo de consulta e no plano de customização (entrega 6) foram cumpridas.

11.3.4.3.4. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviços ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

#### **11.3.5. Item 5 – Serviço de integração**

11.3.5.1. Para execução deste serviço a CONTRATADA deverá elaborar um plano de integração, segmentando a implantação na SOLUÇÃO em dois ciclos.

#### **11.3.5.2. Entrega 9 – Plano de integração**

11.3.5.2.1. A CONTRATADA deverá entregar o plano de customização em até vinte dias corridos após a entrega do plano de trabalho (entrega 3).

11.3.5.2.2. O preço desta entrega deverá corresponder a 10% (dez por cento) do preço total do item 4 do lote único.



11.3.5.2.3. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.6 deste termo de consulta e no plano de trabalho (entrega 3) foram cumpridas.

11.3.5.2.4. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviços ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

**11.3.5.2.5. Entrega 10 – 1º. Ciclo de integração**

11.3.5.2.6. O preço desta entrega deverá corresponder a 50% (cinquenta por cento) do preço total do item 5 do lote único.

11.3.5.2.7. O prazo para entrega estará definido no plano de integração (entrega 9) respeitados os prazos definidos no cronograma detalhado no item 12.

11.3.5.2.8. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.6 deste termo de consulta e no plano de integração (entrega 9) foram cumpridas.

11.3.5.2.9. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviços ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

**11.3.5.2.10. Entrega 11 – 2º. Ciclo de integração**

11.3.5.2.11. O preço desta entrega deverá corresponder a 40% (quarenta por cento) do preço total do item 5 do lote único.

11.3.5.2.12. O prazo para entrega estará definido no plano de integração (entrega 9) respeitados os prazos definidos no cronograma detalhado no item 12.

11.3.5.2.13. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.6 deste termo de consulta e no plano de integração (entrega 9) foram cumpridas.

11.3.5.2.14. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviços ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.





### **11.3.6. Item 6 – Serviço de gestão de mudanças**

#### **11.3.6.1. Entrega 12 – Gestão de mudanças**

11.3.6.1.1. O preço do serviço previsto no item 3.7 deste termo de consulta será fixo e mensal.

11.3.6.1.2. A prestação do serviço terá seu início noventa dias corridos após a entrega do plano de trabalho (entrega 3) e terá duração de vinte e três meses corridos.

11.3.6.1.3. O pagamento estará vinculado ao aceite do acompanhamento da execução do serviço pela CONSULENTE, conforme requisitos definidos nos itens 3.7 e 11.2 deste termo de consulta e no plano de trabalho (entrega 3).

### **11.3.7. Item 7 – Serviço de operação assistida**

11.3.7.1. Este serviço será segmentado em duas entregas, cada uma relativa a implantação de um ciclo de implantação.

#### **11.3.7.1.1. Entrega 13 – Serviço de operação assistida - 1º. Ciclo**

11.3.7.1.2. O preço desta entrega deverá corresponder a 50% (cinquenta por cento) do preço total do item 7 do lote único.

11.3.7.1.3. O serviço será iniciado na mesma data de início de implantação do ciclo 1 (entregas 7 e 10), terminando quinze dias corridos após a finalização da implantação.

11.3.7.1.4. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.8 deste termo de consulta e no plano de trabalho (entrega 3) foram cumpridas.

11.3.7.1.5. O pagamento estará vinculado ao aceite do acompanhamento da execução do serviço pela CONSULENTE, conforme definido nos itens 3.8 e 11.2 deste termo de consulta e no plano de trabalho (entrega 3).

#### **11.3.7.1.6. Entrega 14 – Serviço de operação assistida - 2º. Ciclo**

11.3.7.1.7. O preço desta entrega deverá corresponder a 50% (cinquenta por cento) do preço total do item 7 do lote único.

11.3.7.1.8. O serviço será iniciado na mesma data de início de implantação do ciclo 2 (entregas 8 e 11), terminando quinze dias corridos após a finalização da implantação.



11.3.7.1.9. A entrega somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se as premissas estabelecidas no item 3.8 deste termo de consulta e no plano de trabalho (entrega 3) foram cumpridas.

11.3.7.1.10. O pagamento estará vinculado ao aceite do acompanhamento da execução do serviço pela CONSULENTE, conforme definido nos itens 3.8 e 11.2 deste termo de consulta e no plano de trabalho (entrega 3).

### **11.3.8. Item 8 – Serviço de assistência técnica**

#### **11.3.8.1. Entrega 15 – Assistência técnica**

11.3.8.2. A assistência técnica engloba os serviços de suporte, atendimento e manutenção que serão prestados pela CONTRATADA após a instalação da SOLUÇÃO.

11.3.8.3. O serviço será prestado mensalmente durante trinta e seis meses, tendo seu início após o aceite da implantação do ciclo 1 (entregas 7 e 10).

11.3.8.3.1. O pagamento estará vinculado ao aceite da execução do serviço pela CONSULENTE, conforme requisitos definidos nos itens 11.2 e 3.9 deste termo de consulta e indicadores de níveis de serviço ICSP, DispH e IndLig definidos no item 3.9.11.

11.3.8.4. Para o aceite a CONTRATADA deverá, em cada mês, apresentar o relatório de apuração de níveis de serviços (anexo C), para os indicadores DispH e ICSP e o relatório de apuração do tempo de início de atendimento da central de atendimento (anexo G), para conferência e assinatura pela CONSULENTE.

### **11.3.9. Item 9 - Serviços técnicos especializados – sob demanda, com ordem de serviço.**

#### **11.3.9.1. Entrega 16 – Serviços técnicos especializados**

11.3.9.1.1. Estes serviços serão utilizados sob demanda e os requisitos e prazos para execução serão pactuados conforme detalhado no item 3.10 deste termo de consulta.

11.3.9.1.2. Esta entrega será fracionada em ordens de serviços.

11.3.9.1.3. Como uma ordem de serviço pode ser muito complexa e com prazos de execução longos, o aceite e o pagamento de uma ordem de serviço também poderão ser fracionados por entrega, desde que esta condição esteja documentada na ordem



de serviço e aprovada pela CONSULENTE. Neste caso a ordem de serviço deverá também definir os critérios de aceite para cada uma das entregas.

11.3.9.1.4. As horas utilizadas serão deduzidas do total de horas do banco de horas.

11.3.9.1.5. A ordem de serviço somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se todos requisitos previstos na ordem de serviço foram cumpridos.

11.3.9.1.6. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta e de acordo com o indicador de nível de serviço ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

11.3.9.2. Os serviços serão utilizados sob demanda não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte da estimativa de horas definida nesse edital.

11.3.9.3. Ao final do contrato as horas não utilizadas não serão faturadas.

### **11.3.10. Item 10 - Serviços técnicos de inteligência artificial – sob demanda, com ordem de serviço.**

#### **11.3.10.1. Entrega 17 – Serviços técnicos de inteligência artificial**

11.3.10.1.1. Estes serviços serão utilizados sob demanda e os requisitos e prazos para execução serão pactuados conforme detalhado no item 3.11 deste termo de consulta.

11.3.10.1.2. Esta entrega será fracionada em ordens de serviços.

11.3.10.1.3. Como uma ordem de serviço pode ser muito complexa e com prazos de execução longos, o aceite e o pagamento de uma ordem de serviço também poderão ser fracionados por entrega, desde que esta condição esteja documentada na ordem de serviço e aprovada pela CONSULENTE. Neste caso a ordem de serviço deverá também definir os critérios de aceite para cada uma das entregas.

11.3.10.1.4. As horas utilizadas serão deduzidas do total de horas do banco de horas.

11.3.10.1.5. A ordem de serviço somente será dada como concluída após a CONSULENTE verificar se todos os requisitos previstos na ordem de serviço foram cumpridos.

11.3.10.1.6. O pagamento desta entrega estará vinculado ao aceite de conclusão do serviço pela CONSULENTE, conforme definido no item 11.2 deste termo de consulta



e de acordo com o indicador de nível de serviço ICPEs, definido no item 3.9.11.4 deste termo de consulta.

11.3.10.2. Os serviços serão utilizados sob demanda não havendo obrigatoriedade de realização do total ou de parte da estimativa de horas definida nesse edital.

11.3.10.3. Ao final do contrato as horas não utilizadas não serão faturadas.

## **12. Do cronograma de entrega**

12.1. O cronograma deverá ser validado durante a elaboração do plano de trabalho (entrega 2), no planejamento para implantação da SOLUÇÃO e deverá respeitar os prazos de cada entrega definidos no item 11 deste termo de consulta.

12.2. O cronograma, detalhado no anexo H, é uma referência de prazos máximos para cada entrega.

## **13. Do pagamento**

13.1. O pagamento será efetuado por meio do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI/MG, por intermédio de ordem bancária emitida por processamento eletrônico, a crédito do beneficiário em um dos bancos que a CONTRATADA indicar, no prazo de até trinta dias corridos, contados a partir da data final do período de adimplemento a que se referir, com base nos documentos fiscais devidamente conferidos e aprovados pela CONSULENTE.

13.2. A emissão da nota fiscal/fatura deve ser precedida do recebimento definitivo das entregas, nos termos abaixo.

13.2.1. O pagamento de cada entrega somente será efetuado com o atendimento de todos os critérios estabelecidos no item 11.3 e com a apresentação do laudo técnico assinado pela CONSULENTE, de acordo com os critérios definidos no item 11.2 deste termo de consulta.

13.3. Em caso de atraso injustificado das entregas, haverá um desconto no preço do pagamento, de acordo com os critérios estabelecidos no item 3.9.11 (indicadores de níveis de serviços) deste termo de consulta.

13.3.1. Em caso de descumprimento de mais de um indicador de nível de serviço na prestação de serviço de assistência técnica (entrega 18), o percentual de desconto no preço do pagamento mensal será a soma dos percentuais de cada indicador.



14. **Da vigência do contrato**

14.1. O prazo de vigência do contrato será de quarenta e quatro meses, a contar da data de sua assinatura.

14.2. O prazo se justifica:

14.2.1. Pelo uso contínuo da SOLUÇÃO, do nível de configuração e otimização de acordo com as necessidades da CONSULENTE, da capacitação dos técnicos da CONSULENTE no uso de suas funcionalidades, não sendo razoável a contratação, customização e capacitação de uma SOLUÇÃO similar a cada doze meses, sem que os serviços prestados sejam severamente impactados.

14.2.2. A contratação dos serviços prevê a assistência técnica (entrega 15) por um período de trinta e seis meses após a implantação do 1º. ciclo (entrega 7), prevista para oito meses após a assinatura do contrato. Portanto, de forma cautelar, prevê-se como vigência do contrato, o prazo quarenta e quatro meses.

14.3. O contrato pode ser prorrogado por até o limite máximo de sessenta meses, mediante celebração de termos aditivos, conforme dispõe o art. 57, II da lei n.º 8.666/93.

15. **Dos procedimentos de fiscalização e gerenciamento da relação jurídica**

15.1. Não se aplicam nesta consulta pública.

16. **Da dotação orçamentária**

16.1. Não se aplica nesta consulta pública.

17. **Das obrigações específicas das partes**

17.1. **Da CONTRATADA**

17.1.1. Prestar os serviços nas quantidades, prazos e condições pactuadas, de acordo com as exigências constantes neste termo de consulta.

17.1.2. Emitir faturas no preço pactuado, apresentando-as à CONSULENTE para ateste e pagamento.

17.1.3. Atender prontamente as orientações e exigências inerentes à execução do objeto contratado.



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

17.1.4. Reparar, remover, refazer ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços empregados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato.

17.1.5. Assegurar a CONSULENTE o direito de sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer entrega que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas recomendadas neste termo de consulta.

17.1.6. Assumir inteira responsabilidade pela prestação dos serviços, responsabilizando-se por eventual transporte, acondicionamento e descarregamento dos materiais necessários à prestação, se houver.

17.1.7. Executar os serviços conforme especificações deste termo de consulta e de sua proposta, com a alocação dos colaboradores necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste termo de consulta e em sua proposta.

17.1.8. Disponibilizar colaboradores regularmente treinados e capacitados para exercer as atividades de sua responsabilidade.

17.1.8.1. Disponibilizar colaboradores em quantidade necessária e condizente ao perfeito cumprimento dos serviços especificados neste termo de consulta.

17.1.8.2. Manter a disciplina no ambiente de trabalho, substituindo, com base nos critérios da legislação trabalhista vigente, qualquer colaborador que tenha conduta inconveniente informada pela CONSULENTE.

17.1.8.3. Atualizar a listagem dos colaboradores envolvidos na execução dos serviços e repassá-la à CONSULENTE.

17.1.9. Garantir a usabilidade, o desempenho e as características funcionais e de qualidade originais da SOLUÇÃO durante todo o período de contrato, fazendo intervenções necessárias, se for o caso.

17.1.10. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do contrato, bem como por todo e qualquer dano causado à CONSULENTE ou ao Estado, devendo ressarcir imediatamente a administração em sua integralidade, ficando a CONSULENTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

17.1.11. Responsabilizar-se pela garantia dos materiais empregados na prestação dos serviços, dentro dos padrões adequados de qualidade, segurança,



durabilidade e desempenho, conforme previsto na legislação em vigor e na forma exigida neste termo de consulta.

17.1.12. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto deste termo de consulta.

17.1.13. Não transferir para a CONSULENTE a responsabilidade pelo pagamento dos encargos estabelecidos no item anterior, quando houver inadimplência da CONTRATADA, nem onerar o objeto deste termo de consulta.

17.1.14. Fazer uso e prover acesso à CONSULENTE, durante o período de vigência do contrato, a uma SOLUÇÃO própria que permita a administração de projetos de implementação, upgrade de versões e releases, possibilitando cadastrar projetos de diversos tipos, controlar cronograma de fases com datas iniciais e finais, registrar produtos e marcos de cada fase, listar etapas e atividades, administrar recursos humanos identificando nomes, responsabilidades, gestão da documentação e do conhecimento gerado durante o projeto.

17.1.15. Aceitar e facilitar o trabalho de fiscalização da CONSULENTE, fornecendo todas as informações solicitadas dentro do prazo máximo de três dias úteis contados a partir do recebimento da solicitação por escrito, bem como obedecer às recomendações da CONSULENTE que não colidam com o pactuado.

17.1.16. Submeter-se à fiscalização permanente da CONSULENTE ou de terceiro por ela indicado designado.

17.1.17. Manter, durante toda a execução do objeto, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

17.1.18. Manter preposto, caso necessário, aceito pela CONSULENTE, para representá-lo no local da execução do objeto contratado.

## **17.2. Da CONSULENTE**

17.2.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

17.2.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

17.2.3. Rejeitar, no todo ou em parte os serviços prestados, se estiverem em desacordo com a especificação e com a proposta comercial da CONTRATADA.



17.2.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

17.2.5. Conceder prazo de três dias úteis, após a notificação, para a CONTRATADA regularizar as falhas observadas.

17.2.6. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

17.2.7. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares.

17.2.8. Exigir o cumprimento dos recolhimentos tributários, trabalhistas e previdenciários por meio dos documentos pertinentes.

17.2.9. Disponibilizar local adequado para a prestação do serviço, caso necessário.

17.2.10. Indicar os membros da equipe técnica da CONSULENTE ou por ela indicada, que serão responsáveis por interagir com a CONTRATADA.

17.2.11. Permitir à CONTRATADA o acesso a todas as áreas, instalações, informações e equipamentos necessários para o cumprimento das suas obrigações.

17.2.12. Prover à CONTRATADA as informações necessárias para execução dos serviços previstos neste termo de consulta.

17.2.13. Prover infraestrutura de data center para serviços de hospedagem da SOLUÇÃO.

## **18. Das sanções administrativas**

18.1. A CONTRATADA que cometer quaisquer das infrações previstas na Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, na Lei Federal nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Lei Estadual n.º 14.167, de 10 de janeiro de 2002 e no Decreto Estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, e no Decreto Estadual nº 48.012, de 22 de julho de 2020, ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

18.1.1. Advertência por escrito.

18.1.2. Penalidades de acordo com os indicadores de níveis de serviço definidos no item 3.9.11, deste termo de consulta.





**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

18.1.3. Suspensão do direito de participar de licitações e impedimento de contratar com a administração pública, pelo prazo de até dois anos;

18.1.4. Impedimento de licitar e contratar com a administração pública, nos termos do art. 7º da lei 10.520, de 2002.

18.1.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a administração pública.

18.1.6. A sanção de multa poderá ser aplicada cumulativamente às demais sanções previstas.

18.1.7. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo incidental apensado ao processo licitatório ou ao processo de execução contratual originário que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no decreto estadual nº. 45.902, de 27 de janeiro de 2012, bem como o disposto na lei 8.666, de 1993 e lei estadual nº 14.184, de 2002.

18.1.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à administração pública, observado o princípio da proporcionalidade.

18.1.9. Não serão aplicadas sanções administrativas na ocorrência de casos fortuitos, força maior ou razões de interesse público, devidamente comprovados.

18.1.10. A aplicação de sanções administrativas não reduz nem isenta a obrigação da CONTRATADA de indenizar integralmente eventuais danos causados à administração pública ou a terceiros, que poderão ser apurados no mesmo processo administrativo sancionatório.

18.1.11. As sanções relacionadas serão obrigatoriamente registradas no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar (CAFIMP) com a administração pública estadual e no Cadastro Geral de Fornecedores (CAGEF) no âmbito da administração direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo de Minas Gerais.

18.1.12. As sanções de suspensão do direito de participar em licitações e impedimento de licitar e contratar com a administração pública poderão ser também aplicadas àqueles que:

18.1.12.1. Retardarem a execução do objeto;

18.1.12.2. Comportarem-se de modo inidôneo.



18.1.13. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

18.1.13.1. Apresentarem documentação falsa ou cometerem fraude fiscal.

18.1.13.2. Durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela lei federal nº 12.846, de 2013, e pelo decreto estadual nº 46.782, de 2015, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à Controladoria-Geral do Estado, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização (PAR).

## 19. Da estimativa de preços e preços referenciais

19.1. Não se aplica a esta consulta pública.

## 20. Do termo de sigilo e confidencialidade

20.1. Juntamente com o contrato deverá ser assinado o termo de sigilo e confidencialidade pela CONTRATADA.

20.2. As informações originadas e tramitadas na prestação dos serviços do presente objeto são, em quase sua totalidade, sigilosas, portanto, faz-se imprescindível a previsão de celebração de termo de confidencialidade neste processo.

## 21. Glossário

21.1. **Backup** - Cópia de segurança dos dados de um dispositivo de armazenamento para outro com vistas a uma possível recuperação em caso de perda dos dados originais (ver também restore neste glossário).

21.2. **Baremetal** – Um computador instalado no data center da CONSULENTE (ver também VM neste glossário).

21.3. **CONTRATADA** - Se refere à eventual vencedora do futuro certame.

21.4. **Correção de erro** - Qualquer alteração que se fizer no software, inclusive alterações feitas para manter a compatibilidade do sistema, melhoria de operação aprimorada e segurança, bem como soluções de contingência que estabeleçam ou



ajudem a restabelecer a funcionalidade substancial com as especificações na documentação referente a esse software.

21.4.1. Em geral, é uma solução provisória para um problema específico do cliente e, normalmente, é fornecida por meio de patch específico ou hot fix. Uma correção de erro também incluirá quaisquer recomendações ou avisos feitos a um cliente, inclusive recomendações para que um cliente migre para uma versão atual ou novo release, análise do problema no desenvolvimento de uma versão futura do software ou outras medidas para encerrar um atendimento aberto.

21.5. **CSP** - Cloud Service Providers (provedor de serviços na nuvem).

21.6. **Documentação** - Compreende as especificações, a documentação do usuário, os manuais e os guias técnicos entregues com a SOLUÇÃO.

21.7. **LaaS** (licensing as a service) - Licenciamento como serviço:

21.7.1. O fornecedor disponibiliza sua solução de software como serviço, sendo remunerado pelo uso e não por um valor de aquisição de licença (licenciamento perpétuo). A solução pode ser hospedada no data center da CONSULENTE ou em um data center contratado por ela.

21.8. **Licenciamento Perpétuo** - Uma licença perpétua é um dos modelos mais tradicionais de comercialização de licença de software, na qual a solução é comercializada como um ativo e quem a adquire tem direito permanente de uso do software.

21.8.1. A SOLUÇÃO pode ser hospedada no data center da CONSULENTE ou em um data center contratado por ela. O fornecedor da SOLUÇÃO não tem gestão sobre a infraestrutura (rede, servidores, sistemas operacionais, armazenamento, etc.) de hospedagem, que será fornecida pela CONSULENTE.

21.9. **MNI** - Modelo Nacional de Interoperabilidade - Representa o padrão para troca de informações processuais entre diferentes sistemas de tribunais e dos demais órgãos de administração pública.

21.10. **Pacote de serviço** - Conjunto de correções de erro cumulativas para uma determinada versão ou release da SOLUÇÃO. Um pacote de serviços estará disponível na forma de download por meio do portal online ou kit de mídia.

21.10.1. Em geral, é instalado como sobreposição do produto (também conhecido como patch). A nomenclatura do pacote de serviço está vinculada a versão ou release correspondente. Por exemplo, um pacote de serviço relativo à versão 1.0 será designado como 1.0 SP 1, 1.0 SP 2 etc., e um pacote de serviço relativo ao release 2.1 será designado como 2.1 SP1, 2.1 SP2 etc.



21.11. **Release** – Compreende a liberação de pacote de atualização de uma versão de software, que pode conter uma pequena funcionalidade da próxima versão do software, código ou compatibilidade e incorpora todos os pacotes de serviços e correções de erros anteriores (se houver) desde a última versão.

21.11.1. Geralmente a liberação requer uma nova instalação, em vez de uma sobreposição para o software já instalado. Salvo disposição em contrário, a liberação está ligada à versão anterior e é designada por um número à direita do ponto decimal, como 1.1, 1.2, 1.3, etc.

21.12. **Restore** – Restauração de um backup com vistas à recuperação de dados (ver também backup neste glossário).

21.13. **SaaS** (software as a service) – Software como serviço.

21.13.1. O provedor disponibiliza aplicações (sistemas de informações) em sua plataforma de nuvem, sendo remunerado pelo uso do sistema. As aplicações podem ser acessadas por vários dispositivos por meio de interfaces de usuário (app, browser, etc.).

21.13.2. A atualização de release e versão normalmente faz parte do serviço. A CONSULENTE não gerencia nem controla a infraestrutura na nuvem (rede, servidores, sistemas operacionais, armazenamento, etc.).

21.14. **SOLUÇÃO** - Neste termo de consulta é o Sistema de Gerenciamento e Acompanhamento de Processos Administrativos e Judiciais (Cenário 2).

21.15. **Solução de contingência** - Solução provisória de um problema e que poderá incluir modificações específicas do software para tratar de problemas críticos (podendo ser denominada também como “hot fix”).

21.16. **Suporte de autoatendimento** – Suporte com acesso às ferramentas de autoajuda oferecidas no suporte online, tais como informações sobre compatibilidade de software, correções publicadas anteriormente, soluções alternativas, documentos informativos e outras soluções de software.

21.17. **Upgrade** - Revisões de documentação, correções de erro, pacotes de serviço, novas versões e releases da SOLUÇÃO que têm suporte técnico e não incluem opções/funcionalidades ou softwares que sejam licenciados separadamente.

21.17.1. Tais atualizações poderão ser denominadas como “atualizações de software”.



21.18. **Versão** – Compreende release de software que contém grandes mudanças na funcionalidade do software, código ou compatibilidade e incorpora as releases anteriores (se tiverem ocorrido).

21.18.1. Normalmente, a versão requer uma nova instalação, em vez de uma sobreposição para o software já instalado. Salvo disposição em contrário, a versão é designada pelo número à esquerda do ponto decimal, como 1.0, 2.0, 3.0, etc.

21.19. **VM – Virtual Machine** (máquina virtual) – São computadores definidos por software (ex: Vmware, Hyperv) com as mesmas funcionalidades de um computador físico (baremetal).

## 22. **Fazem parte deste termo de consulta**

22.1. Anexo A: Formulário de precificação da SOLUÇÃO

22.2. Anexo B: Laudo técnico de execução de serviços

22.3. Anexo C: Relatório de apuração de níveis de serviços

22.4. Anexo D: Requisitos técnicos e funcionais:

22.4.1. Anexo D-1 – Requisitos funcionais e volumetria para os módulos de Execução Fiscal e Contencioso

22.4.2. Anexo D-3 – Requisitos funcionais comuns a todos módulos

22.4.3. Anexo D-4 – Requisitos de infraestrutura e arquitetura para todos módulos

22.5. Anexo E: Relatório de apuração do tempo de início de atendimento da central de atendimento

22.6. Anexo F: Relação das unidades da AGE-MG

22.7. Anexo G: Laudo técnico de assistência técnica

22.8. Anexo H: Cronograma



## Anexo A – Formulário de precificação

LOTE ÚNICO					
Itens	Produtos/Entregas e Serviços	Unidade de contratação	Quantidade	Preço unitário	Preço total
1	Sistema de Gerenciamento e Acompanhamento de Processos Administrativos e Judiciais conforme especificações estabelecidas neste Termo de Consulta	Licenciamento Perpétuo	1		
2	Serviços de planejamento e instalação da SOLUÇÃO	Prestação de serviço	1		
3	Serviços de capacitação	Quantidade de alunos	1.550		
4	Serviços de customização	Prestação de serviço	1		
5	Serviços de integração	Prestação de serviço	1		
6	Serviços de gestão de mudanças	Prestação de serviço Mensal	23		
7	Serviços de operação assistida	Prestação de serviço	1		
8	Assistência técnica	Prestação de serviço Mensal	36		
9	Serviços técnicos especializados – sob demanda, com Ordem de Serviço.	Horas de prestação de serviços	6.000		
10	Serviços técnicos de Inteligência Artificial – sob demanda, com Ordem de Serviço.	Horas de prestação de serviços	6.000		

A PROPONENTE deverá informar o preço unitário e total de cada item, em R\$ (real), incluídas as despesas tais como: tributos, fretes, seguros, encargos sociais, fiscais e quaisquer outras que incidirem.



## **ANEXO B – LAUDO TÉCNICO DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS**

Identificação do contrato:

Item do contrato:

Identificação do serviço (entrega):

Descrição:

Data e horário da entrega:

Atesto que a entrega ocorreu de acordo com os critérios estabelecidos no contrato supracitado.

---

Nome do Fiscal do contrato

---

Local e data



### ANEXO C – Relatório de apuração de níveis de serviços

Identificação do contrato:

Código do indicador de qualidade:

( ) DispH

ou

( ) ICSPP

Período de apuração: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Valor apurado: \_\_\_\_\_ (%)

Desconto no pagamento: SIM ou NÃO

( ) desconto de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) na parcela devida no mês ou na garantia contratual, conforme estipulado no contrato supracitado.

---

Para o indicador ICSPP

- ✓ Relação dos chamados no período (código do chamado, descrição sumária, data de início e data final)

Para o indicador DispH

- ✓ Relação dos eventos de indisponibilidade da SOLUÇÃO (severidades 1 e 2), com o código do chamado e tempo de indisponibilidade.
- ✓ Total de horas indisponíveis no mês x total de horas em regime de operação normal no mês





## ANEXO D – Especificações Técnicas da SOLUÇÃO

Estes anexos têm como objetivo relacionar os requisitos técnicos e funcionais da SOLUÇÃO.

ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial		Considerações da PROPONENTE
Item	Requisitos	
<b>1</b>	<b>Cadastro de Processos</b>	
1.1	A SOLUÇÃO deve permitir o cadastro de processos judiciais, de forma manual e/ou automática (mediante integração acionada por usuário ou por rotina), com campos específicos para o registro da unidade, classe, assunto conforme definição do CNJ, assunto no padrão da AGE, tribunal, instância, órgão judicial, juízo, número do processo padrão CNJ, outros números do processo, partes, procurador/terceiro vinculado e outros participantes, valores, se possui liminar/tutela, justiça gratuita, segredo de justiça, prioridade de processo e fase processual. As informações que não vêm do PJe, mas que são importantes ter na solução são: natureza; unidade responsável; responsável AGE; responsável substituto; Informações complementares (órgão de origem, data de ajuizamento, sub unidade do órgão, data de citação, data de notificação, apenso); Dispensa de providência judicial (tipo de ato, conteúdo econômico, hipótese legal, indicação do paradigma, procurador que solicitou a dispensa); Liminar/Tutela (descrição, data de cassação, tipo, deferida/indeferida); Recursos; Carta precatória; Finalização (baixa, suspensão, reativação); Acompanhamento; Classe judicial; Tipo de processo (físico, eletrônico, relevante); Sistema de origem; Data de protocolo; SEI (número); PTA's associados;	
1.2	A SOLUÇÃO deve permitir o cadastramento de incidentes e recursos seguindo o previsto no item anterior, acrescido de resultado (Tipo de resultado, data e detalhamento). Os incidentes e recursos devem ser vinculados automaticamente aos processos de origem, quando for o caso, mantendo assim visão unificada dos desdobramentos do processo principal.	
1.3	A SOLUÇÃO deve permitir o cadastro de processos administrativos, com campos específicos, por exemplo: assunto no padrão da AGE, órgão de origem, interessado, valores, unidade responsável; responsável AGE; responsável substituto; Informações complementares (tipo de expediente,	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
	observação); Assunto CNJ/AGE; Finalização (baixa, suspensão, reativação); Acompanhamento; Data de protocolo; Tipo de Expediente; SEI (número); PTA´s associados; Autuados; Infração/Discriminação do crédito; Credores; Resultado da consulta (jurídica); Vínculos (processos e expedientes); Recursos;	
<b>1.4</b>	A SOLUÇÃO deve prever rotina de cadastro automático de processos/recursos/incidentes e garantir que todos sejam cadastrados no sistema.	
<b>1.5</b>	A SOLUÇÃO deve prever rotina automática de captura de intimações emitidas pelos tribunais integrados, vinculá-las aos respectivos processos/recursos/incidentes e garantir que todas sejam exibidas de acordo com as regras definidas.	
<b>2</b>	<b>Distribuição de Processos/Avisos/Tarefas</b>	
<b>2.1</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a distribuição de processos administrativos e judiciais com os respectivos avisos	
<b>2.2</b>	A distribuição dos processos/recursos/incidentes e dos respectivos avisos deverá ter opção de ser automática, observando as atribuições de cada órgão, grupo de usuários (coordenações) ou usuário da SOLUÇÃO, atribuindo assim pesos específicos para o equilíbrio interno da carga de trabalho.	
<b>2.3</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o cadastro e gestão das unidades e suas respectivas coordenações, indicando sua hierarquia, chefe, assessores/assistentes, estagiários, áreas e assuntos de sua competência, e quadro de coordenação de procuradores/servidores.	
<b>2.4</b>	A SOLUÇÃO deve possibilitar a gestão das pendências do usuário (acervo, tarefa, aviso) de forma automática. Caso aconteça o afastamento temporário ou definitivo a SOLUÇÃO deve permitir a indicação manual e/ou automática de novo responsável.	
<b>2.5</b>	O equilíbrio da carga de trabalho deve observar atributos da tarefa/processo/aviso, por exemplo, a especialidade, a classe processual, o assunto, inclusive a qualidade da parte, tipo de aviso, fase processual, valor da causa, matéria, segredo de justiça, liminar/tutela; litispendência.	
<b>2.5.1</b>	A solução deverá permitir definir os critérios da carga de trabalho, por matéria e/ou classe processual, dinamicamente.	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>2.6</b>	A SOLUÇÃO deve permitir indicar parâmetros/variáveis para distribuição automática (sem a avaliação do chefe da unidade) e parâmetros/variáveis para distribuição manual (com avaliação da chefia). Exemplos de parâmetros/variáveis: (a) Grandes valores, (b) Partes específicas e (c) Citação com liminar/tutela.	
<b>2.7</b>	A partir de referências e técnicas de Inteligência Artificial, a SOLUÇÃO deverá sugerir a classificação dos processos/avisos/tarefas conforme a complexidade, os atributos e as características, a exemplo de classe processual e tipo do andamento	
<b>2.8</b>	A cada aviso encaminhado a uma coordenação, a SOLUÇÃO deverá atribuir uma pontuação correspondente conforme a respectiva complexidade, mesmo nos casos onde o processo/recurso/incidente já esteja distribuído a esta coordenação.	
<b>2.9</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a configuração do desvio máximo de pontuação entre as coordenações de cada procuradoria especializada, durante determinado período de tempo, para identificar períodos em que uma coordenação esteja recebendo mais intimações que as demais e distribuir automaticamente o excedente às demais coordenações da unidade a até que se verifique o equilíbrio da carga de trabalho.	
<b>2.10</b>	A SOLUÇÃO deve ainda permitir que a distribuição ocorra por seleção manual ou automática, conforme parâmetros/variáveis definidos pelo órgão.	
<b>2.11</b>	Em auxílio ao o chefe na atividade de distribuição manual de processos e avisos a SOLUÇÃO deverá dispor de um painel com informações complementares dos procuradores do órgão, como (a) acervo de processos; (b) demandas recebidas em período determinado; (c) demandas em aberto, (d) alerta quando o volume estiver muito acima das outras coordenações.	
<b>2.12</b>	A SOLUÇÃO deve possuir mecanismos que garantam o equilíbrio quantitativo de processos e avisos distribuídas, e funcionalidades que permitam ajustes no equilíbrio de carga em situações especiais.	
<b>2.13</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a vinculação automática de processos de um mesmo devedor à única coordenação, buscando a melhor efetividade da cobrança da dívida ativa. Entretanto, por configuração específica ou comando de usuário, deve permitir que determinados processos de um devedor alocado a uma determinada coordenação, possam ser direcionados para acompanhamento de outra.	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>2.14</b>	A SOLUÇÃO deve permitir que o afastamento temporário dentro de uma coordenação em razão, por exemplo de férias e ter funcionalidade que permita definir o destino dos avisos recebidos nos processos/recursos/incidentes desta coordenação enquanto o procurador estiver afastado, sendo possível no mínimo:	
<b>2.14.1</b>	Que os avisos sejam redistribuídos entre os demais procuradores da unidade ou da coordenação.	
<b>2.14.2</b>	Que os avisos sejam direcionados a procuradores previamente determinados.	
<b>2.14.3</b>	Que ao registrar o afastamento do procurador de uma coordenação, estando este vinculado a outras coordenações um alerta deve ser emitido.	
<b>2.15</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a solicitação de redistribuições definitivas ou provisórias, através de fluxo de aprovação pré-definido pela AGE.	
<b>2.16</b>	A SOLUÇÃO deve disponibilizar consultas/relatórios do registro de dados históricos de todos dados do cadastro, a exemplo de data, hora do recebimento, classificação ou encaminhamento de avisos, assim como a identificação do responsável por cada uma dessas atividades. Esse registro deve estar acessível a todos os usuários com permissão de acesso aos processos nos quais foram lançados.	
<b>2.17</b>	A cada tarefa gerada, A SOLUÇÃO deverá atribuir uma pontuação correspondente conforme parametrização inserida pela AGE.	
<b>3 Verificação de Litispêndêcia</b>		
<b>3.1</b>	A SOLUÇÃO deve identificar a ocorrência ou possibilidade de litispêndêcia entre processos/recursos/incidentes.	
<b>3.2</b>	A litispêndêcia deve ser identificada a partir da comparação entre as partes de cada processo, a classe processual e o assunto versado, conforme parametrização definida. Ela deve ser verificada automaticamente por ocasião do recebimento de novos processos.	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>3.3</b>	A SOLUÇÃO deve relacionar os casos de litispendência identificadas ou de suspeita de litispendência, de forma separada, priorizando a exibição em sequência os processos em que seja mais prováveis até os menos prováveis.	
<b>3.4</b>	Possível duplicidade de cadastro de partes deve ser considerada na verificação de litispendência.	
<b>4 Andamento Processual</b>		
<b>4.1</b>	A SOLUÇÃO deve possuir tela específica para registrar os eventos de andamento processual, podendo classificar conforme as fases do processo, os graus de jurisdição, incidentes e recursos.	
<b>4.2</b>	Cada evento do andamento processual deve estar vinculado a uma intimação ou documento, com registro de dados históricos de data, hora, e usuário que tenha realizado o cadastro, a classificação ou a elaboração do documento.	
<b>4.3</b>	Os usuários da SOLUÇÃO podem registrar andamentos processuais de forma manual, a partir de padrões textuais padronizados ou livres.	
<b>4.4</b>	A SOLUÇÃO deve possuir tela específica para exibir a linha do tempo do processo contendo cada evento do andamento processual	
<b>5 Controle de Patrimônio e Garantias</b>		
<b>5.1</b>	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade para o cadastro de dados e documentos relativos ao patrimônio das pessoas cadastradas na SOLUÇÃO com notas sobre tais dados.	
<b>5.2</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a classificação dos bens conforme a espécie, o número de registro, a localização, o valor histórico e a natureza jurídica.	
<b>5.3</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o controle de penhoras e demais restrições judiciais que recaiam sobre os bens, com indicação dos dados do processo em que foram determinadas.	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>5.4</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a administração e controle de garantias oferecidas nos processos, tais como seguro garantia e carta de fiança, e data de vencimento, se houver.	
<b>5.5</b>	Essa funcionalidade deve emitir eventos nos processos quando o vencimento das garantias estiver próximo, de acordo com parâmetros estabelecidos pela AGE, e permitir a elaboração de manifestações processuais a partir deles, inclusive em lote.	
<b>6</b>	<b>Cadastro de pessoas</b>	
<b>6.1</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o cadastro de pessoas físicas e jurídicas, e vinculá-las aos respectivos processos e débitos da dívida ativa, observada a condição de parte, amicus curiae ou interveniente.	
<b>6.2</b>	A SOLUÇÃO deve conter campos dos dados das pessoas para armazenamento do cadastro junto aos órgãos públicos federais e estaduais, conforme o tipo e o número do documento, os endereços, os bens, os telefones, os e-mails, as pessoas relacionadas a exemplo dos representantes legais.	
<b>6.3</b>	Depois cadastradas, A SOLUÇÃO deve permitir a pesquisa das partes pelo nome e por qualquer outro campo do cadastro. Quando realizada por nome, deve retornar também pessoas com nomes semelhantes, de modo que os resultados sejam ordenados conforme a proximidade dos termos pesquisados.	
<b>6.4</b>	A SOLUÇÃO deve permitir possuir campo específico para formação de um dossiê eletrônico de determinada pessoa, destinado a arquivo de documentos e notas para o acompanhamento dos processos em que tal pessoa seja parte.	
<b>6.5</b>	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade para a anotação de Falências e Recuperação Judicial, que crie documentos para peticionamento nos processos dessa pessoa em lote.	
<b>6.6</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a classificação das pessoas conforme relação fornecida ou critérios estabelecidos pela AGE, diferenciando-as conforme tal classificação.	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>7</b>	<b>Painel do usuário</b>	
7.1	A SOLUÇÃO deve possuir um painel de distribuição de tarefas de forma organizada para o recebimento dos usuários, com layout otimizado para o perfil do usuário e tipo de tarefa a ser realizada.	
7.2	As tarefas são geradas automaticamente, conforme a atribuição de cada usuário e a responsabilidade pelo acompanhamento do processo.	
7.3	Uma vez classificadas, as tarefas devem ser agrupadas automaticamente conforme a espécie, a providência ou a(as) manifestação(ões) processual(is) demandada(s).	
7.4	A SOLUÇÃO deve possuir ferramenta para classificação de cada tarefa com respectiva sugestão da(s) manifestação(ões) processual(is) aplicável(is), com o gerenciamento dos respectivos prazos.	
7.5	A SOLUÇÃO deve permitir que as manifestações sejam elaboradas individualmente ou em lote, a partir de modelos institucionais padronizados, do órgão de atuação ou do próprio usuário, com preenchimento automático de campos predefinidos a partir dos dados armazenados no cadastro de processos ou de pessoas, com respectiva parametrização.	
7.6	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade de pesquisa para a localização de processos a partir de quaisquer dados do cadastro, informações de pessoas ou termos existentes nas peças processuais.	
7.7	Quando a pesquisa for realizada pelo nome da parte, deve retornar também os nomes semelhantes, exibindo os resultados ordenado dos mais próximos para o menos próximo dos termos pesquisados.	
7.8	O painel do usuário deve possuir espaços apropriados para a exibição de informações inerentes às tarefas atribuídas, contendo:	
7.8.1	o prazo de vencimento, ordenadas conforme a proximidade de vencimento;	
7.8.2	audiências se houver, organizadas em formato de calendário;	
7.8.3	identificação de Processos Classificados como Relevantes, Acompanhamento Especial, Devedor Qualificado, Falências e Recuperação Judicial;	
7.8.4	alerta referente ao vencimento de prazos, conforme determinados dias de antecedência.	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>7.9</b>	A SOLUÇÃO deve permitir acompanhamento e supervisão do cumprimento dos prazos (tempestividade) das tarefas dos usuários pelo superior hierárquico imediato.	
<b>7.10</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o controle da situação administrativa e judicial dos débitos cadastrados para o ajuizamento e acompanhamento de execuções fiscais.	
<b>7.11</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o controle de prazos judiciais, de forma individualizada, conforme o entendimento judicial e as regras processuais.	
<b>7.12</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a gestão de prazos de suspensão do trâmite processual solicitados pela AGE.	
<b>7.13</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o encaminhamento administrativo de representações e solicitações administrativas dos usuários aos órgãos superiores e órgãos externos, observando o fluxo hierárquico de aprovação. Dispensa de recurso	
<b>7.14</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o agrupamento de tarefas semelhantes conforme a classificação definida para acompanhamento e manifestação em lote.	
<b>7.15</b>	A SOLUÇÃO deverá permitir o acompanhamento das tarefas pelo demandante.	
<b>7.16</b>	Quando o aviso demandar mais de uma manifestação agendada, A SOLUÇÃO deve apresentar unificadamente, independente de datas de vencimentos diversas, com o propósito de facilitar o acompanhamento das tarefas.	
<b>8 Ajuizamento de Execuções Fiscais</b>		
<b>8.1</b>	A SOLUÇÃO deve gerar petições iniciais de processos de execução fiscal, mediante a obtenção de dados de débitos e respectivos devedores por integração com os sistemas da AGE, referenciados no item 9 deste anexo.	
<b>8.2</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a geração automatizadas de ajuizamentos, conforme critérios de tipo de débito, valor e periodicidade estabelecidos pela AGE.	
<b>8.3</b>	A SOLUÇÃO deve ter capacidade para criar documentos através de consulta on-line de certidões de dívida ativa que serão objeto de ajuizamento, necessários para a instrução das execuções fiscais, a partir de dados obtidos mediante integração.	





<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>8.4</b>	A SOLUÇÃO deve controlar a situação e exigibilidade dos débitos, para evitar a repetição de ajuizamentos, a geração de processos para CDAs com exigibilidade suspensa, canceladas, prescritas, etc.	
<b>8.5</b>	A SOLUÇÃO deve criar petições iniciais a serem endereçadas para a justiça estadual e federal, conforme a qualidade da parte.	
<b>8.6</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o agrupamento de débitos em um mesmo processo de execução conforme critérios definidos, tais como, o tipo de débito, o devedor, etc.	
<b>8.7</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a geração de minuta de ajuizamento com agrupamento de débitos de um mesmo devedor, limitando a quantidade de CDAs por processo, conforme parâmetros estabelecidos pela AGE.	
<b>8.8</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o acompanhamento de PTAs objeto de ações anulatórias com a visualização do saldo do crédito discutido	
<b>8.9</b>	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade de integração com sistema da AGE e/ou da SEF/MG que lhe permita receber informação sobre a mudança de status do PTA e sugerir avisos inteligentes para o Procurador Responsável.	
<b>9</b>	<b>Integração com outros sistemas</b>	
<b>9.1</b>	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade para integração com os sistemas abaixo relacionados por meio de arquivos batch e web services	
<b>9.1.1</b>	Sistemas de tabelas de correção monetária do Conselho da Justiça Federal, da Corregedoria do TJMG e da CEPREC do TJMG.	
<b>9.1.2</b>	Sistema SEI-MG: Essa integração se dá com o sistema SEI-MG, que é uma solução de gestão eletrônica de documentos. Ela visa ao encaminhamento de solicitações de informações e fórmulas de cálculo, instruídas com peças processuais e o recebimento das respectivas respostas e documentos.	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>9.1.3</b>	Sistema da Corregedoria: É criado um arquivo CSV contendo os dados de distribuição de novos processos, intimações recebidas e peças elaboradas por usuários, para alimentação do sistema da Corregedoria	
<b>9.1.4</b>	Sistema ARGOS: Essa integração se dá com o Sistema ARGOS que administra o cadastro e a inscrição de débitos em dívida ativa, o cálculo, recebimentos e parcelamentos. Ela visa à troca de informações por meio de WEB Services.	
<b>9.1.5</b>	Sistema SISAP da SEPLAG/MG.	
<b>9.1.6</b>	Sistema SISAD da SEPLAG/MG.	
<b>9.1.7</b>	Sistema SIARE da SEF/MG.	
<b>9.1.8</b>	Sistema Ponto Digital da SEPLAG/MG.	
<b>9.1.9</b>	Sistema SIAFI, ou sistema GRP caso venha a substituí-lo, da SEF/MG.	
<b>9.1.10</b>	Sistema TRIBUNUS, proporcionando a consulta de histórico de processos armazenados de forma transparente para os usuários com atualização de dados para a SOLUÇÃO, tais como, mas não se limitando a estes: procuradoria, coordenação, procurador já responsáveis pelo acompanhamento de um processo.	
<b>9.2</b>	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade para integração com os sistemas dos tribunais:	
<b>9.2.1</b>	A SOLUÇÃO deve ter módulo para integração com os sistemas dos tribunais para automação das atividades de consulta aos dados do processo, para cadastro de petições inclusive propositura de ações e interposição de recursos com respectivos comprovantes de protocolo, recebimento de avisos, consulta a movimentações e andamento processual.	
<b>9.2.2</b>	A SOLUÇÃO deverá integrar com o sistema do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, para cadastro de processos, recebimento de avisos, peticionamento inicial, de andamento e interposição de recursos, em ambas as instâncias, consulta de extrato processual e visualização de autos eletrônicos. Esta integração se dará por meio do protocolo TRIBUNUS	
<b>9.2.3</b>	A SOLUÇÃO deve gerenciar os requisitos e especificidades da integração com cada tribunal e instância, para que a troca de informações se dê conforme a versão do sistema utilizado e a	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
	respectiva parametrização adotada, ainda que os tribunais/instâncias possuam entre si versões distintas simultaneamente.	
<b>9.2.4</b>	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade para operar com o Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI do CNJ, e do padrão TRIBUNUS.	
<b>9.3</b>	A SOLUÇÃO deverá integrar com o sistema PJe do TRT3. Esta integração se dará por meio do protocolo MNI.	
<b>9.4</b>	O desenvolvimento da interface na solução proposta é de responsabilidade da CONTRATADA, mas a disponibilização das interfaces nos sistemas supracitados, para integração, é de responsabilidade da CONTRATANTE.	
<b>9.5</b>	A SOLUÇÃO deverá disponibilizar um painel (dashboard) de gerenciamento que permita o acompanhamento das integrações (último acesso, por exemplo).	
<b>10</b>	<b>Arquivamento de Processos</b>	
<b>10.1</b>	A SOLUÇÃO deve tratar o arquivamento de processos, com capacidade para diferenciação do arquivamento conforme a fase do processo e respectivos recursos	
<b>10.2</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o registro do arquivamento do processo conforme a unidade de acompanhamento, para a correta quantificação do trabalho de unidades ou usuários que atuam em determinada fase ou instância, como ocorre nos casos de acompanhamento de recursos perante os tribunais superiores, ou na fase de cumprimento de sentenças.	
<b>10.3</b>	A SOLUÇÃO deverá prever a limpeza do teor processo judicial de acordo parâmetros definidos pela AGE.	
<b>10.4</b>	A SOLUÇÃO deverá prever a limpeza dos documentos gerados pela própria SOLUÇÃO em conformidade a tabela de temporalidade, que será fornecida pela CONTRATANTE na etapa de planejamento de implantação da SOLUÇÃO.	
<b>11</b>	<b>Resultado econômico do Processo e Passivo contingente</b>	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>11.1</b>	O sistema deve apurar o resultado econômico do processo, conforme critérios de cálculo ou informações lançadas.	
<b>11.2</b>	O sistema deve comparar valores informados ao longo da tramitação processual, atualizando os registros pretéritos para a data da comparação, conforme índices determinados.	
<b>11.3</b>	O sistema deve gerar relatórios para identificar o montante estimado de Passivo Contingente, conforme o grau de risco por meio de diretrizes determinadas pela AGE.	
<b>11.4</b>	O valor deve ser estimado conforme a classe e o assunto do processo, e por meio de campos específicos para a avaliação econômica do resultado da ação, também em função do tempo previsto para conclusão do julgamento.	
<b>12</b>	<b>Gerenciamento Eletrônico de Documentos</b>	
<b>12.1</b>	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade para a Gestão Eletrônica de Documentos, com fluxos parametrizáveis visualmente utilizando notação típica para modelagem de negócios, como BPMN, conforme a necessidade de cada órgão. Os fluxos devem contemplar tanto as atividades executadas internamente na AGE que sejam necessárias para o acompanhamento e promoção do andamento processual, quanto as funções que envolvam órgãos externos ou particulares, a exemplo de Tribunais e peritos e assistentes técnicos.	
<b>12.2</b>	A SOLUÇÃO deve possuir interface para a exibição de autos eletrônicos da AGE e do Poder Judiciário, separadamente.	
<b>12.3</b>	A SOLUÇÃO deve ter interface para a exibição dos andamentos processuais da AGE e do Poder Judiciário, separadamente.	
<b>12.4</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o upload de documentos digitais ou digitalizados na interface de autos eletrônicos.	
<b>12.5</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a elaboração de petições processuais a partir de modelos previamente elaboradas a partir de editor de texto integrado ou disponível na SOLUÇÃO que inclua o	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
	preenchimento automático de dados predefinidos existentes na base de cadastro de pessoas e processos, inclusive em lote.	
<b>12.6</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a escolha de documentos do próprio auto eletrônico ou de outro local, inclusive do próprio disco local, que passarão a integrar o peticionamento em sequência à peça elaborada, inclusive quando produzidas em lote, para encaminhamento conjunto aos sistemas integrados do Poder Judiciário ou outros órgãos com os quais tenha se estabelecido integração.	
<b>12.7</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a localização de manifestações e modelos a partir do nome atribuído ao modelo, dados processuais, partes processuais, data de elaboração, ou ainda identificando partes de texto no inteiro teor, de modo que os resultados sejam ordenados conforme a proximidade dos termos pesquisados.	
<b>12.8</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a assinatura digital dos documentos produzidos na SOLUÇÃO, inclusive aqueles peticionados em lote, bem como os documentos nato digitais e os digitalizados, para encaminhamento ao Poder Judiciário ou outros sistemas que venham a ser integrados.	
<b>12.9</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a impressão ou exportação dos autos eletrônicos, de forma completa ou parcial com a escolha das peças.	
<b>12.10</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a criação de fluxos específicos em razão do usuário ou de determinado processo, a exemplos dos devedores qualificados e processos de acompanhamento especial.	
<b>12.11</b>	A SOLUÇÃO deve ter capacidade para automaticamente importar os documentos PDFs digitalizados e disponibilizados em repositórios locais ou de rede pré-definidos, disponibilizando-os na SOLUÇÃO para incorporação aos processos.	
<b>12.12</b>	A SOLUÇÃO deve realizar automaticamente a compactação, e se necessário o fracionamento dos documentos anexados, de modo que arquivos PDFs contendo várias páginas não sejam rejeitados pelo webservice do judiciário em função do tamanho deste.	
<b>13</b>	<b>Inteligência Artificial e Automação</b>	
<b>13.1</b>	A SOLUÇÃO deve integrar com um serviço de inteligência artificial. O licenciamento do serviço de IA será de responsabilidade da CONTRATANTE.	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>13.2</b>	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade de automação de fluxos e atividades. O licenciamento de software para estas funcionalidades deve ser disponibilizada pela CONTRATADA	
<b>13.3</b>	Com uso desta plataforma tecnológica a SOLUÇÃO deverá ter a capacidade para reconhecer e interpretar conteúdos de peças processuais e intimações, e a partir dessa interpretação, promover a classificação, a seleção de modelos institucionais para o atendimento da manifestação processual reclamada e indicar a probabilidade de êxito no andamento com base na jurisprudência:	
<b>13.3.1</b>	No procedimento de cadastro de novas ações ou recursos, deve ser capaz de obter a petição inicial junto ao sistema do tribunal em que tramitam, interpretar o conteúdo dela para inferir os assuntos que são objeto do processo, mediante integração;	
<b>13.3.2</b>	Com base no conteúdo da petição inicial, definir qual é o órgão responsável pelo acompanhamento do processo, e remetê-lo para distribuição;	
<b>13.3.3</b>	Com base no conteúdo da petição inicial, definir as medidas processuais reclamadas e selecionar os modelos institucionais aplicáveis aos casos previamente definidos;	
<b>13.3.4</b>	No recebimento de intimações, sejam elas eletrônicas ou oriundas de pesquisas nos diários eletrônicos, interpretar o conteúdo delas e promover a respectiva classificação conforme parâmetros preestabelecidos;	
<b>13.3.5</b>	No recebimento de intimações, sejam elas eletrônicas ou oriundas de pesquisas nos diários eletrônicos, depois de classificadas, definir as medidas processuais reclamadas e selecionar os modelos institucionais aplicáveis ao caso concreto;	
<b>13.3.6</b>	Identificar nos autos digitais, documentos e informações referentes a garantias processuais, valores, vigência, bloqueios, etc. que possam ser necessárias para a determinação da peça processual a ser elaborada;	
<b>13.3.7</b>	Identificar se para a elaboração da manifestação reclamada é preciso obter alguma informação complementar a partir de fontes externas disponíveis, e, havendo integração estabelecida, buscar os dados necessários para as situações previamente definidas;	
<b>13.3.8</b>	Encaminhar a peça processual produzida para validação do usuário responsável e registrar se ela foi aceita como estava ou se precisou alteração para aperfeiçoamento e verificação da acurácia da solução de inteligência artificial;	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>13.3.9</b>	Com base nos indicadores de acurácia da solução de inteligência artificial, promover o peticionamento em processos eletrônicos das peças elaboradas automaticamente pelo sistema, desde que atendidos parâmetros previamente determinados pela AGE;	
<b>13.3.10</b>	Identificar a fase processual em que se encontram os processos legados e a situação deles nos tribunais, para elaboração de estatística e manifestações processuais, inclusive em lote;	
<b>13.3.11</b>	Localizar e interpretar o conteúdo e objeto das petições e decisões judiciais, visando à identificação do(s) assunto(s) e da(s) tese(s) jurídica(s) versada(s) no processo, assim como o resultado do julgamento;	
<b>13.3.12</b>	Concentrar as informações sobre o resultado dos processos em ambiente apropriado para a elaboração de relatórios gerenciais e de jurimetria, conforme o assunto, tese(s) jurídica(s), valor, órgão judicial e grau de jurisdição.	
<b>13.3.13</b>	Permitir a configuração dinâmica de automatizações utilizando Inteligência Artificial, fluxos com notação BPMN, tarefas automatizadas e modelos de documentos, onde seja possível definir a execução de tarefas ou elaboração automática de petições no lançamento de determinados andamentos em processos com determinadas características ou histórico processual. Minimamente os seguintes cenários deverão ser automatizados, sem prejuízo da configuração de outros:	
<b>13.3.13.1</b>	Ao receber intimações dando ciência de que a citação da Execução Fiscal foi negativa, buscar automaticamente endereços alternativos em fontes alternativas, elaborar automaticamente a petição requerendo a citação postal em novo endereço e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador;	
<b>13.3.13.2</b>	Nos casos de parcelamentos cancelados elaborar automaticamente a petição requerendo o prosseguimento do feito com o valor atualizado e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador;	
<b>13.3.13.3</b>	Nos casos de parcelamentos concedidos elaborar automaticamente a petição requerendo a suspensão do feito, desde que não existam outras dívidas na Execução Fiscal que não estejam parceladas e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador;	



<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
<b>13.3.13.4</b>	Nos casos de dívidas quitadas elaborar automaticamente a petição requerendo a extinção do feito pelo pagamento, desde que não existam outras dívidas na Execução Fiscal que estejam abertas e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador;	
<b>13.3.13.5</b>	Nos casos de dívidas canceladas elaborar automaticamente a petição requerendo a extinção do feito pelo artigo 26 da LEF, desde que não existam outras dívidas na Execução Fiscal que estejam abertas e disponibilizar para revisão e assinatura digital do procurador;	
<b>13.3.13.6</b>	Nos casos de protestos, analisar o cancelamento dos protestos por origem do crédito.	
<b>14 Inteligência Analítica (Business Intelligence)</b>		
<b>14.1</b>	A SOLUÇÃO deve ser integrado ao software de inteligência analítica MICROSOFT POWER BI, com o objetivo de disponibilizar painéis e relatórios com informações gerenciais e capacidade para o tratamento dos dados cadastrados no própria SOLUÇÃO, assim como a relação deles com informações obtidas de outras fontes de dados, mediante carga e customização.	
<b>14.2</b>	A SOLUÇÃO deve conter painéis e relatórios que possam ser elaborados pelo administrador da SOLUÇÃO ou pelos usuários, com exibição restrita dos dados ao órgão que os visualiza, salvo se o usuário possuir função estratégica de gestão e relatórios para o acompanhamento e controle de:	
<b>14.2.1</b>	recebimento e distribuição de processos conforme o órgão administrativo ou a justiça e o órgão judicial, classe processual, assunto, a unidade da AGE e a coordenação responsável pelo acompanhamento;	
<b>14.2.2</b>	quantitativos do acervo de processos conforme o órgão administrativo ou a justiça e o órgão judicial, classe processual, assunto, a unidade da AGE e a coordenação responsável pelo acompanhamento;	
<b>14.2.3</b>	eventos e manifestações processuais, conforme a classificação;	
<b>14.2.4</b>	audiências passadas e futuras;	





<b>ANEXO D-1 – Requisitos funcionais e de volumetria para os módulos: Execução Fiscal e Contencioso Judicial</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>Item</b>	<b>Requisitos</b>	
14.2.5	dívida ativa, débitos e respectiva natureza, órgão de origem e valores, arrecadação e parcelamentos, relacionando-as com os processos, a justiça e o órgão judicial, a unidade da AGE e a coordenação responsável pelo acompanhamento;	
14.2.6	processos que estejam há muito tempo sem andamento, conforme critério da AGE;	
14.2.7	produtividade dos usuários;	
14.2.8	resultado econômico do processo e passivo contingente;	
14.2.9	jurimetria a partir das decisões dos processos cadastrados na SOLUÇÃO	
14.2.10	pagamentos realizados e economias geradas na fase de conhecimento e de cumprimento de sentença	
<b>15</b>	<b>Volumetria : Execução Fiscal e Contencioso</b>	
15.1	Número de usuários cadastrados: ilimitado	
15.2	Número de usuários ativos simultaneamente - 1.500 (mil e quinhentos) usuários	
15.3	<b>Contencioso judicial</b>	
15.3.1	Quantidade de processos ativos: 1.000.000 (um milhão)	
15.3.2	Média anual de processos/recursos novos recebidos 160.000 (cento e sessenta mil).	
15.4	<b>Execução fiscal</b>	
15.4.1	Quantidade de processos em execução fiscal ativos: 120.000 (cento e vinte mil)	
15.4.2	Quantidade de ajuizamento anual 3.000 (três mil)	
15.5	<b>Avisos</b>	
15.5.1	Quantidade anual de avisos recebidos 1.000.000 (um milhão).	
15.6	<b>Manifestações/Interposição de petições</b>	
15.6.1	Quantidade anual de manifestações e interposições de petição 500.000 (quinhentos mil)	



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**



<b>ANEXO D-3 – Requisitos funcionais comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>1 Sigilo</b>		
1.1	A SOLUÇÃO deve ter atributo de sigilo de processos, restringindo o acesso e a consulta aos usuários que detenham permissão específica.	
1.2	A funcionalidade de sigilo deve autorizar o acesso aos processos sigilosos conforme a função exercida pelo usuário, o local de atuação, a hierarquia e a área de atuação.	
<b>2 Controle de Autos em Meio Físico</b>		
2.1	A SOLUÇÃO deve permitir registrar os processos recebidos em carga, inclusive realizando a distribuição das cargas entre os procuradores	
2.2	A SOLUÇÃO deve permitir registrar a devolução dos autos.	
<b>3 Editor de Textos</b>		
3.1	A SOLUÇÃO deve usar, como ferramenta de edição de texto, o software Microsoft Word.	
3.2	O editor de texto será utilizado para a elaboração de manifestações processuais a partir de modelos previamente definidos, com funcionalidades de: alteração de fontes e alinhamento; inclusão de imagens, tabelas, formas e referências; alteração de estilos de parágrafos, integrando com o preenchimento automático de campos predefinidos a partir de dados existentes na base de cadastro de pessoas e processos.	
3.3	A SOLUÇÃO deve permitir a impressão das peças ou exportação delas para arquivo, inclusive em formato Word e PDF.	
3.4	A SOLUÇÃO deve permitir o salvamento da peça para posterior edição e permitir que as peças já elaboradas sejam arquivadas como autos digitais e preparadas para o encaminhamento aos sistemas dos tribunais e órgãos administrativos em que se tenha estabelecido integração.	



<b>ANEXO D-3 – Requisitos funcionais comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>3.5</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a manutenção da formatação de fonte e parágrafo nas operações de copiar e colar.	
<b>3.6</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a inserção de imagens e tabelas no corpo do texto com as respectivas possibilidades de formatação.	
<b>4 Modelos de documentos (TEMPLATES)</b>		
<b>4.1</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a criação e o armazenamento de modelos de documentos padronizados com campos específicos que serão preenchidos automaticamente a partir dos dados cadastrados na SOLUÇÃO, especialmente para lote de processos.	
<b>4.2</b>	A funcionalidade deve permitir a introdução de atributos e parâmetros vinculados aos modelos, que serão utilizados no peticionamento processual com indicação do tipo de petição enviada.	
<b>4.3</b>	A SOLUÇÃO deve permitir que a segmentação de modelos em uma base geral da AGE (institucional), por unidade (departamental) e individual, por procurador.	
<b>5 Pareceres Jurídicos e Acervo de Teses</b>		
<b>5.1</b>	A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade para a elaboração de documentos como Pareceres Jurídicos e Notas Jurídicas, mas não se limitando a estes e formação de um repositório de teses, com ferramenta de busca orientada por dados estruturados ou pesquisa de texto.	
<b>5.2</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a inclusão de outros documentos oriundos de fontes externas, que passarão a integrar a base pesquisável da funcionalidade.	
<b>5.3</b>	A SOLUÇÃO deve permitir que o conteúdo desse acervo seja relacionado e aproveitado na elaboração de manifestações processuais.	
<b>5.4</b>	A SOLUÇÃO deve possuir campos específicos, mas não se limitando a estes, para o registro de: órgão de origem (Procedência), número do processo administrativo em que foi exarado, número do parecer, nome do Procurador, ementa, precedentes, data do parecer, metadados, classificação temática, referência normativa, interessado	



**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**ADVOCACIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SUPERINTENDÊNCIA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

<b>ANEXO D-3 – Requisitos funcionais comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>5.5</b>	A SOLUÇÃO deverá implantar o cadastro de forma segmentada nas unidades consultivas do Governo do Estado de Minas Gerais. As unidades consultivas podem ser criadas, extintas, incorporadas e fundidas, refletindo no cadastro.	
<b>5.6</b>	O cadastro deverá prever qualificações dadas aos Pareceres Jurídicos e às Notas Jurídicas cadastradas, por exemplo: Parecer Jurídico Referencial; Parecer Jurídico Superado Parcialmente; Parecer Jurídico Superado Totalmente; Parecer Jurídico Revisado.	
<b>5.7</b>	O cadastro poderá prever a criação de grupos de tipos de documentos (Pareceres Jurídicos e Notas Jurídicas com nomes específicos, por exemplo: Direito Eleitoral; Direito Financeiro).	
<b>5.8</b>	A SOLUÇÃO deverá indexar os precedentes temáticos de forma automática dos documentos (exemplo: Parecer Jurídico, Nota Jurídica).	
<b>5.9</b>	A SOLUÇÃO deverá indexar os pareceres por grupos da classificação temática	
<b>5.8</b>	A SOLUÇÃO deverá prever a busca no acervo, por quaisquer critérios definidos no item 5.4 deste anexo, de forma independente e conjunta e deverá:	
<b>5.8.1</b>	Apresentar o resultado amplo na base de dados, exibindo resultados de pesquisa para termos equivalentes ou similares.	
<b>5.8.2</b>	Apresentar as qualificações e classificações indicadas no item 5.6 deste anexo, de forma destacada com cores diferentes e por tipo de documento (por exemplo: Nota Jurídica e Parecer Jurídico)	
<b>5.8.3</b>	Apresentar o resultado de busca ordenado, de forma crescente ou decrescente, por cada critério de pesquisa.	
<b>5.8.4</b>	Apresentar o resultado da pesquisa conforme o nível de acesso do usuário, que pode ser customizado pelo administrador, conforme critérios diferentes, a exemplo de: unidade de trabalho (setor) do usuário; matéria (assunto da classificação temática); parecer ou nota jurídica específica; cargo do usuário; temporalidade (critério temporal).	



<b>ANEXO D-4 – Requisitos de infraestrutura e arquitetura comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>1</b>	<b>Arquitetura da Solução</b>	
1.1	A camada servidora (back-end) da SOLUÇÃO deverá utilizar arquitetura de microsserviços modulares.	
1.2	A arquitetura tecnológica deverá possuir mecanismo que realize o escalonamento automatizado dos microsserviços da aplicação de forma a impedir possíveis impactos no desempenho da SOLUÇÃO.	
1.3	A SOLUÇÃO deverá possuir interface para usuários finais 100% web, sem a necessidade de instalação de plug-ins nas estações, exceto o plug-in de certificação digital.	
1.3.1	<b>Permitir o acesso através de interface web, com os navegadores abaixo relacionados</b>	
1.3.1.1	Para Windows 10 e 11 - Mozilla Firefox (versões 41, 102 e superior), Google Chrome (versão 103 e superior) e Microsoft Edge (versão 103 e superior)	
1.3.1.2	Para Windows 7 - Mozilla Firefox (versões 41, 102 e superior), Google Chrome (versão 103 e superior) e Microsoft Edge (versão 103 e superior)	
1.3.1.3	Para o Iphone (IOS) - Safari versão 15.5 ou superior	
1.3.2	Não serão aceitas soluções que dependam da instalação de emuladores para execução nos browsers acima mencionados.	
1.3.3	A camada cliente (frontend WEB) deve utilizar SPA – Single Page Application, proporcionando melhor desempenho em relação do carregamento dinâmico apenas das informações atualizadas.	
1.3.4	A camada cliente (frontend WEB) deve ter Design Responsivo, para que o layout se adeque à área de visualização do dispositivo onde o sistema estiver sendo operado, como desktops, tablets e celulares.	
1.3.5	Possuir ajuda on-line para usuários finais e telas da aplicação em idioma Português do Brasil.	
1.4	Possibilitar a navegação em telas com grande volume de informações mantendo os painéis das linhas e colunas fixos.	



<b>ANEXO D-4 – Requisitos de infraestrutura e arquitetura comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>1.5</b>	O sistema deve possibilitar a visualização em mais de um monitor de vídeo para que as atividades que necessitem acessar informações ou documentos da SOLUÇÃO para subsidiar a criação de peças, pareceres ou cadastros no sistema possam ser executadas com a melhor usabilidade possível.	
<b>1.6</b>	A solução deverá ser baseada no conceito de transações, mantendo a integridade do banco de dados em quedas de energia e/ou falhas de software ou hardware.	
<b>1.7</b>	Durante qualquer transação que demande tempo superior a 20 segundos de processamento o sistema deverá permitir o uso das demais funcionalidades, principalmente no procedimento de assinatura ou protocolo eletrônico de documentos em lote, ou seja, qualquer procedimento que demande mais de 20 segundos de processamento não deve bloquear a estação de trabalho do usuário durante a operação, trabalhando assim de forma assíncrona.	
<b>1.8</b>	Possibilitar que as estruturas, permissões de acesso, parâmetros e outros objetos da aplicação sejam revisados e alterados sem a necessidade de parar o sistema, garantindo alta disponibilidade (7 dias, 24 horas por dia).	
<b>1.9</b>	Permitir a administração centralizada do ambiente, ou seja, a partir de uma estação de trabalho deverá ser possível administrar todas as suas funcionalidades.	
<b>1.10</b>	Permitir monitorar os processos automatizados, possibilitando a visualização dos processos executados, data, hora, tempo de execução e os possíveis erros de execução.	
<b>1.11</b>	Modelagem de fluxos de trabalho.	
<b>1.11.1</b>	A SOLUÇÃO deverá disponibilizar uma ferramenta para a configuração visual de fluxos de trabalho utilizando notações típicas para modelagem de negócio, no padrão BPMN (Business Process Model and Notation), e possibilitando ainda a aplicação de regras para ativação de rotinas automatizadas.	
<b>1.11.2</b>	A ferramenta deverá permitir que alterações nos fluxos BPMN sejam publicadas sem interrupção do uso do sistema;	
<b>1.12</b>	A SOLUÇÃO deverá permitir a gestão e a configuração dos principais parâmetros e variáveis necessárias para a adequação das funcionalidades do sistema às necessidades da AGE.	
<b>1.13</b>	A SOLUÇÃO deverá permitir que o administrador emita avisos e alertas aos usuários após acesso ao sistema.	
<b>1.14</b>	A SOLUÇÃO deverá permitir que determinados perfis visualizem dados gerenciais de algumas ou todas unidades inseridas na parametrização da SOLUÇÃO.	



<b>ANEXO D-4 – Requisitos de infraestrutura e arquitetura comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>2</b>	<b>Controle de Acesso e Auditoria</b>	
<b>2.1</b>	A SOLUÇÃO deve permitir a criação de perfis distintos de usuários, por tipo de atividade, relacionando um conjunto de funcionalidades a cada tipo de perfil.	
<b>2.2</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o cadastro de usuários por perfil, permitindo o acesso ao conjunto de funcionalidades necessárias para as atividades inerentes às atribuições de cada perfil.	
<b>2.2.1</b>	A SOLUÇÃO deverá permitir que o administrador emita avisos e alertas aos usuários após acesso ao sistema.	
<b>2.2.2</b>	A SOLUÇÃO deverá permitir que determinados perfis visualizem dados gerenciais de algumas ou todas unidades inseridas na parametrização da SOLUÇÃO.	
<b>2.3</b>	A SOLUÇÃO deve implementar MFA para perfis administradores.	
<b>2.4</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o acesso restrito dos processos e documentos conforme o perfil do usuário.	
<b>2.5</b>	A SOLUÇÃO não deve permitir que um mesmo usuário acesse simultaneamente a solução por dois IPs diferentes.	
<b>2.6</b>	Permitir que cada ação: exemplos: inclusão, alteração, exclusão de um processo seja atribuída individualmente, possibilitando que, por exemplo, um usuário tenha acesso para inclusão, mas não para exclusão.	
<b>2.7</b>	A SOLUÇÃO deve permitir o cadastro de usuários externos, cujo acesso, visualização e produção de documentos ficará restrito aos processos vinculados a ele no sistema, sem limite de usuários.	
<b>2.8</b>	A SOLUÇÃO não terá limite de usuários cadastrados, contemplando a criação de usuários de outros órgãos da administração estadual direta ou indireta, e ainda de terceiros, que, de alguma forma tenham a necessidade de utilizar o sistema para consulta, ou para o desenvolvimento de alguma tarefa estabelecida nos fluxos da Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.	
<b>2.9</b>	Permitir controlar o acesso através de logins de usuários e senhas, com a possibilidade de integração com fontes de autenticação já existentes, simplificando a administração de usuários.	
<b>2.10</b>	A SOLUÇÃO deve suportar integração com serviços de diretório como o Microsoft AD, OpenLDAP (slapd 2.4.44) e suporte a SSO através de integração com ferramenta própria via SAML2 ou OpenID.	
<b>2.10.1</b>	A SOLUÇÃO deverá suportar a integração com o sistema de segurança do Estado de Minas Gerais - SSC, baseado no OpenLDAP.	





<b>ANEXO D-4 – Requisitos de infraestrutura e arquitetura comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>2.11</b>	A SOLUÇÃO deverá disponibilizar relatórios dos perfis e/ou usuários.	
<b>2.12</b>	A SOLUÇÃO deverá possuir funcionalidade de trilha de auditoria completa de todas as transações na SOLUÇÃO onde seja possível identificar o objeto que foi alterado, quem realizou a alteração e quando foi realizada a alteração	
<b>2.12.1</b>	A SOLUÇÃO deverá suportar registros destes logs de auditoria, padrão SYSLOG, por tempo configurável tanto para funções acessadas via interface gráfica ou não (exemplo: integrações via Webservice, APIs, etc).	
<b>2.12.2</b>	Retenção mínima de 5 (cinco) anos, sendo configurável pela CONTRATANTE.	
<b>2.12.3</b>	A SOLUÇÃO deverá possuir relatório para consulta aos logs e trilhas de auditoria com uso de filtros.	
<b>2.12.4</b>	Permitir a exportação de todos registros de log, através de uma interface específica, que permita à CONTRATANTE o download desta base de dados para seu data center.	
<b>3 Outros Requisitos</b>		
<b>3.1 Telas, relatórios e interfaces</b>		
<b>3.1.1</b>	Os atributos definidos em cada requisito desta especificação (telas, relatórios e interfaces) estão listados apenas como referência, mas não se limitam apenas a eles. Na etapa de planejamento de implantação a AGE e a CONTRATADA irão definir os atributos necessários.	
<b>3.1.2</b>	A SOLUÇÃO deve suportar plataforma white-label, de forma a permitir a configuração e adequação da identidade visual da SOLUÇÃO incluindo, no mínimo, a possibilidade de personalização de logotipos, cores, títulos de páginas e títulos de relatórios.	
<b>3.2</b>	Todas licenças de software necessárias para o pleno funcionamento da solução deverão fazer parte da proposta, não sendo admitidos custos adicionais para ativação e uso. Não fazem parte desta relação o conjunto de software detalhado no item 3.7, deste anexo, que serão de responsabilidade da CONTRATANTE prover.	
<b>3.3</b>	A SOLUÇÃO deverá possibilitar a integração com outras aplicações da CONTRATANTE através de tecnologias que façam uso de Webservice (tecnologia REST e/ou SOAP) tanto gerando como	



<b>ANEXO D-4 – Requisitos de infraestrutura e arquitetura comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
	recebendo mensagens destas aplicações, permitindo que qualquer informação esteja disponível para uso por esta tecnologia.	
<b>3.4</b>	O levantamento dos fluxos de trabalho definidos nesta especificação será conduzido pela AGE, com suporte da CONTRATADA, que será a responsável por implementar estes fluxos na SOLUÇÃO.	
<b>3.5</b>	<b>Infraestrutura de hospedagem da SOLUÇÃO</b>	
<b>3.5.1</b>	A CONTRATANTE será responsável por fornecer os ambientes de PRODUÇÃO, TREINAMENTO e HOMOLOGAÇÃO para hospedagem da SOLUÇÃO	
<b>3.5.2</b>	A CONTRATADA será responsável por fornecer os ambientes de desenvolvimento e testes da SOLUÇÃO em seu próprio data center.	
<b>3.6</b>	<b>Licenças de software de responsabilidade da CONTRATADA</b>	
<b>3.6.1</b>	A CONTRATADA deverá fornecer todas licenças de software que compõem a SOLUÇÃO, incluindo incluindo frameworks, ferramentas de desenvolvimento, sistema operacional, ferramentas de BPM, banco de dados, etc exceto explicitamente o conjunto de software definido no item 3.7 deste anexo.	
<b>3.6.2</b>	Todo conjunto de software fornecido pela CONTRATADA deverá ter direito a atualização de versão e release durante a vigência do contrato.	
<b>3.6.3</b>	Todo conjunto de software deverá ser fornecido para todos ambientes instalados no data center indicado pela CONTRATANTE (Produção, Homologação e Treinamento)	
<b>3.7</b>	<b>Licenças de software de responsabilidade da CONTRATANTE</b>	
<b>3.7.1</b>	Licenças da plataforma de Business Intelligence - Microsoft PowerBI - e não deverá existir limite de usuários para acesso.	
<b>3.7.2</b>	Licenças da plataforma Microsoft (Word, Excel)	
<b>3.7.3</b>	Licenças do sistema operacional Linux Red Hat	
<b>3.7.4</b>	Licenças Oracle versão 19.3.0.0 - instalada no equipamento Exadata	



<b>ANEXO D-4 – Requisitos de infraestrutura e arquitetura comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
<b>3.7.5</b>	Licenças da Plataforma de kubernetes / Docker	
<b>3.7.5.1</b>	A SOLUÇÃO não poderá estar vinculada a um gerenciador de kubernetes específico	
<b>3.8</b>	A SOLUÇÃO deverá implementar criptografia em toda transmissão de dados em rede, entre as sessões clientes e a infraestrutura servidora e entre o data center hospedeiro da SOLUÇÃO e o data center hospedeiro da plataforma de IA utilizando algoritmos atuais considerados seguros pelo NIST (National Institute of Standards and Technology - Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia dos Estados Unidos), como o TLS.	
<b>3.9</b>	A SOLUÇÃO deverá contemplar mecanismos de segurança para prevenir os ataques oriundos das técnicas listadas no documento Top 10 OWASP (Open Web Application Security Project - Projeto Aberto de Segurança em Aplicações Web) mais recente.	
<b>3.10</b>	A CONTRATADA se obriga, durante toda vigência do contrato, a fornecer as atualizações pertinentes aos softwares que incluem toda e qualquer evolução dos mesmos, bem como correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service pack”, novas “releases”, “versions”, “builds”, “upgrades”, englobando, inclusive, versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de garantia especificado.	
<b>3.11</b>	A CONTRATANTE deverá entregar um relatório de vulnerabilidades da SOLUÇÃO (scan de vulnerabilidades) para análise pela CONTRATADA, antes da implantação e um relatório atualizado, antes de cada alteração de versão da SOLUÇÃO	
<b>3.12</b>	A CONTRATANTE sempre deverá executar testes de penetração e robustez de código antes de qualquer nova versão ou release da SOLUÇÃO for disponibilizada para Produção, com fornecimento de relatórios de evidências.	
<b>3.13</b>	A CONTRATANTE deverá entregar, antes da implantação da SOLUÇÃO, testes de desempenho com fornecimento de evidências que a infraestrutura definida no projeto tecnológico suportará a carga prevista.	
<b>3.13.1</b>	Para cada nova versão da SOLUÇÃO disponibilizada, ou antes de uma mudança prevista de comportamento da aplicação, em função de aumento de volumetria, a CONTRATANTE deverá realizar	



<b>ANEXO D-4 – Requisitos de infraestrutura e arquitetura comuns a todos módulos</b>		<b>Considerações da PROPONENTE</b>
	os testes de desempenho com fornecimento de evidências que a infraestrutura em produção suportará a carga e/ou novas funcionalidades previstas.	
<b>3.14</b>	Após o encerramento do contrato, a CONTRATADA deverá destruir todas informações armazenadas, inclusive de eventuais cópias de segurança, para armazenamento na Nuvem, com evidência de que a informação não pode mais ser acessada.	



**ANEXO E – Relatório de apuração do tempo de início de atendimento da central de atendimento**

Identificação do contrato:

Indicador de qualidade: IndLig

Período de apuração: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Valor apurado: \_\_\_\_\_ (%)

Desconto no pagamento: SIM ou NÃO

( ) desconto de R\$\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ ) na parcela devida no mês ou na garantia contratual, conforme estipulado no contrato supracitado.

Relação dos chamados no período (data de início do chamado, tempo de espera para atendimento)

- ✓ Total de chamados no mês com prazo de atendimento de até cinco minutos e total de chamados no mês



## **ANEXO F – Relação das unidades da CONSULENTE.**

1. A relação abaixo define, para o planejamento, as unidades da CONSULENTE que deverão ser capacitadas e acompanhadas na implantação dos dois ciclos de implantação da SOLUÇÃO.

1.1. Em até 15 dias corridos antes da data prevista de implantação de cada ciclo, a CONSULENTE poderá alterar as unidades desta relação.

### **2. Ciclo 1 - Módulo Execução Fiscal**

2.1. Gabinete do Advogado-Geral do Estado;

2.2. Procuradoria de Tributos e Assuntos Fiscais – PTF;

2.3. 1ª Procuradoria da Dívida Ativa – 1ª PDA;

2.4. 2ª Procuradoria da Dívida Ativa – 2ª PDA;

2.5. Advocacias Regionais do Estado – ARE, com sedes em:

2.5.1. Divinópolis, e o Escritório Seccional em Sete Lagoas a ela subordinado;

2.5.2. Governador Valadares;

2.5.3. Ipatinga;

2.5.4. Juiz de Fora, e o Escritório Seccional em Muriaé a ela subordinado;

2.5.5. Montes Claros;

2.5.6. Uberaba;

2.5.7. Uberlândia, e o Escritório Seccional em Patos de Minas a ela subordinado;

2.5.8. Varginha, e os Escritórios Seccionais em Passos, em Poços de Caldas e em Pouso Alegre a ela subordinados.



### **3. Ciclo 2 - Módulo Contencioso Judicial**

- 3.1. Gabinete do Advogado-Geral do Estado;
- 3.2. Procuradoria de Demandas Estratégicas – PDE;
- 3.3. Procuradoria Administrativa e de Pessoal – PA;
- 3.4. Procuradoria de Direitos Difusos, Obrigações e Patrimônio – PDOP;
- 3.5. Procuradoria de Autarquias e Fundações – PAF;
- 3.6. Procuradoria do Tesouro, Precatórios e Trabalho – PTPT;
- 3.7. Procuradoria de Tributos e Assuntos Fiscais – PTF;
- 3.8. 1ª Procuradoria da Dívida Ativa – 1ª PDA;
- 3.9. 2ª Procuradoria da Dívida Ativa – 2ª PDA;
- 3.10. Advocacias Regionais do Estado – ARE, com sedes em:
  - 3.10.1. Divinópolis, e o escritório seccional em Sete Lagoas a ela subordinado;
  - 3.10.2. Governador Valadares;
  - 3.10.3. Ipatinga;
  - 3.10.4. Juiz de Fora, e o escritório seccional em Muriaé a ela subordinado;
  - 3.10.5. Montes Claros;
  - 3.10.6. Uberaba;
  - 3.10.7. Uberlândia, e o escritório seccional em Patos de Minas a ela subordinado;
  - 3.10.8. Varginha, e os escritórios seccionais em Passos, em Poços de Caldas e em Pouso Alegre a ela subordinados.



**ANEXO G – LAUDO TÉCNICO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

Identificação do contrato:

Tipo de serviço ( ) chamado - Grau de severidade ( )  
ou ( ) manutenção

Data de início: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Horário de abertura do chamado:

Horário de início de atendimento:

Objeto da assistência técnica:

Data e horário do término:

Serviços realizados:

\_\_\_\_\_  
Nome do responsável técnico pela assistência técnica

\_\_\_\_\_  
Nome do fiscal do contrato



