



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 128  
Ministério Público

Processo nº 347/2015-DG/MP  
Contrato nº 0072/2015

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO** E **PRODESP – COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE INFORMÁTICA, "HELP DESK" (CENTRAL DE ATENDIMENTO) E SUPORTE TÉCNICO "ON-SITE".

Aos 14 (catorze) dias do mês de setembro de 2015, no edifício-sede do **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**, situado na Rua Riachuelo nº 115, CEP nº 01007-904, nesta Capital, compareceram as partes entre si justas e contratadas, a saber: de um lado, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**, C.N.P.J. nº 01.468.760/0001-90, neste ato representado pelo Diretor-Geral, Doutor **LUIZ HENRIQUE CARDOSO DAL POZ**, Promotor de Justiça, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro, **PRODESP – COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO**, C.N.P.J. nº 62.577.929/0001-35, estabelecida na Rua Agueda Gonçalves, nº 240, Taboão da Serra, São Paulo, neste ato representada na forma de seu estatuto, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, os quais têm certo e ajustado o presente Contrato, o qual reger-se-á pelas cláusulas e condições a seguir descritas, com inteira submissão à Lei Federal nº 8.666/93, com suas alterações, à Lei estadual nº 6.544/89, e demais normas legais aplicáveis à espécie.

**CLÁUSULA 1ª - DO OBJETO**

- 1.1. Constitui objeto da presente avença, a prestação por parte da **CONTRATADA** de serviços técnicos especializados de informática, "Help Desk" (Central de Atendimento) e suporte técnico "On-Site", conforme discriminado abaixo:

**1.1.1. Serviços de Gestão de Atendimento da PRODESP**

- 1.1.1.1. – Ativação Licença Sist.Gestão Integrado de Serviços;  
1.1.1.2 – Manutenção Licença Sist. Gestão Integrado de Serviços;



PRODESP

Ass. Jurídica



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 129  
Ministério Público

**1.1.2. Serviços de Help Desk**

- 1.1.2.1. Help Desk 1º nível;
- 1.1.2.2. Help Desk 2º nível;
- 1.1.2.3. Chamado Técnico Tipo 1.

**1.1.3. Serviços de Suporte Técnico**

- 1.1.3.1. Suporte Técnico Básico – 09h00 às 19h00;
- 1.1.3.2. Suporte Técnico Especializado - 09h00 às 19h00;
- 1.1.3.3. Coordenação e Gestão (suporte técnico).

**1.1.4. Serviços de Suporte Técnico Local (Horas Esporádicas)**

- 1.1.4.1. Suporte Técnico Básico - 09h00 às 19h00 (Horas Esporádicas)

- 1.2.** Para melhor esclarecimento do objeto, os serviços a serem realizados pela **CONTRATADA** são aqueles constantes da proposta nº E0150005 (Anexo II) da **CONTRATADA**, os quais, constantes às fls. 08/26 do Processo nº 347/2015-DG/MP, ficam fazendo parte integrante do presente contrato, como se aqui estivessem transcritos.

**CLÁUSULA 2ª - DO PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços, objeto do presente Contrato, serão realizados de forma continuada, por 12 (doze) meses e executados de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 19h00.

**CLÁUSULA 3ª - DA VIGÊNCIA**

- 3.1.** O presente Contrato terá a duração inicial de 12 (doze) meses, entrando em vigor no dia 14 (quatorze) de setembro de 2015, com término previsto para o dia 13 (treze) de setembro de 2016.
- 3.2.** Findo o prazo acima, por expressa vontade entre as partes, formalizada por meio de termo de aditamento, nos termos do inciso II do artigo 57 da Lei Federal nº 8.666/93, com suas alterações, o presente contrato poderá ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, respeitado o limite de 60 (sessenta) meses, salvo se, com antecedência de 90 (noventa) dias de seu término ou de sua prorrogação, qualquer das partes denunciá-lo, por escrito: o **CONTRATANTE**, por ofício assinado por autoridade competente, e a **CONTRATADA**, mediante correspondência protocolada na Diretoria da Área de Comunicações Administrativas do **CONTRATANTE**.

PRODESP  
Ass. Jurídica







MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

**CLÁUSULA 4ª - DO VALOR DO CONTRATO E RECURSOS CONSIGNADOS**

- 4.1 O valor total estimado desta contratação é de R\$ 4.345.209,68 (quatro milhões trezentos e quarenta e cinco mil duzentos e nove reais e sessenta e oito centavos).
- 4.2 Estes valores oneram as despesas do subelemento 33.90.39.11 – Serviços Prestados pela PRODESP – U.G.E. 27.01.01 – Gabinete do Procurador-Geral de Justiça, Atividade 614 – Informática. Do valor total estimado do Contrato R\$ 1.467.214,07 (um milhão quatrocentos e sessenta e sete mil duzentos e catorze reais e sete centavos), onerarão recursos do presente exercício e o restante ficará por conta da dotação orçamentária do exercício de 2016.

**CLÁUSULA 5ª - DO REGIME DE EXECUÇÃO, DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO**

- 5.1. O presente contrato será executado sob o regime de **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**.
- 5.2. Pelo objeto do presente contrato, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA**, **R\$ 4.345.209,68** (quatro milhões, trezentos e quarenta e cinco mil, duzentos e nove reais e sessenta e oito centavos), os quais serão pagos na seguinte conformidade:
- 5.2.1. Com referência aos serviços relacionados no subitem 1.1.1.1, do item 1.1.1, da Cláusula Primeira, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 195.940,00 (cento e noventa e cinco mil e novecentos e quarenta reais), em parcela única.
- 5.2.2. Com referência aos serviços relacionados no subitem 1.1.1.2, do item 1.1.1, da Cláusula Primeira, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 53.998,00 (cinquenta e três mil, novecentos e noventa e oito reais), anual em parcela única.
- 5.2.3. Com referência aos serviços relacionados no subitem 1.1.2.1, do item 1.1.2, da Cláusula Primeira, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor estimado de R\$ 30.960,00 (trinta mil e novecentos e sessenta reais), mensais por 12 (doze) meses;
- 5.2.4. Com referência aos serviços relacionados no subitem 1.1.2.2, do item 1.1.2, da Cláusula Primeira, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor estimado de R\$ 13.090,00 (treze mil e noventa reais), mensais por 12 (doze) meses;

PRODESP  
Ass. Jurídica





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

- 5.2.5. Com referência aos serviços relacionados no subitem 1.1.2.3, do item 1.1.2, da Cláusula Primeira, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor estimado de R\$ 92.310,00 (noventa e dois mil e trezentos e dez reais), mensais por 12 (doze) meses;
- 5.2.6. Com referência aos serviços relacionados no subitem 1.1.3.1, do item 1.1.3, da Cláusula Primeira, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 32,48 (trinta e dois reais e quarenta e oito centavos) por hora, estimando-se a utilização de 19.008 (dezenove mil e oito) horas/ano, no valor de R\$ 617.379,84 (seiscentos e dezessete mil trezentos e setenta e nove reais e oitenta e quatro centavos).
- 5.2.7. Com referência aos serviços relacionados no subitem 1.1.3.2. do item 1.1.3, da Cláusula Primeira, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 42,49 (quarenta e dois reais e quarenta e nove centavos) por hora, estimando-se a utilização de 31.680 (trinta e uma mil, seiscentas e oitenta) horas/ano, no valor de R\$ 1.346.083,20 (um milhão, trezentos e quarenta e seis mil, oitenta e três reais e vinte centavos).
- 5.2.8. Com referência aos serviços relacionados no subitem 1.1.3.3, do item 1.1.3, da Cláusula Primeira, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 105,40 (cento e cinco reais e quarenta centavos) por hora, estimando-se a utilização de 4.224 (quatro mil, duzentas e vinte e quatro) horas/ano, no valor de R\$ 445.209,60 (quatrocentos e quarenta e cinco mil, duzentos e nove reais e sessenta centavos).
- 5.2.9. Com referência aos serviços relacionados no subitem 1.1.4.1, do item 1.1.4, da Cláusula Primeira, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor de R\$ 32,48 (trinta e dois reais e quarenta e oito centavos) por hora, estimando-se a utilização de 1.548 (mil, quinhentas e quarenta e oito) horas/ano, no valor de R\$ 50.279,04 (cinquenta mil duzentos e setenta e nove reais e quatro centavos).
- 5.2.9.1. As horas serão pagas na medida em que forem utilizadas.
- 5.3. O pagamento de cada parcela mensal será efetuado no 30º (trigésimo) dia a contar do Termo de Aceite Definitivo, que será expedido pelo agente fiscalizador designado pelo **CONTRATANTE**, e se processará mediante crédito na conta corrente da **CONTRATADA**, em agência do em agência do Banco do Brasil S.A., nos termos da legislação vigente.
- 5.3.1. Por ocasião da apresentação da nota fiscal, (ou documento equivalente), deverão ser apresentados os seguintes documentos:

PRODESP

Ass. Jurídica







MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

- (a) Certificado de Regularidade do FGTS ("CRF") emitido pela Caixa Econômica Federal;
- (b) Arquivo impresso da "SEFIP" (Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social);
- (c) Protocolo de envio do documento da alínea "b" (anterior), através do canal da Conectividade Social;
- (d) Certidão de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
- (e) Certidão de regularidade fiscal referente aos tributos do município onde está estabelecida.

**5.3.2.** Os documentos descritos nas alíneas "b" e "c", deverão ser apresentados mensalmente, relativamente ao mês imediatamente anterior.

**5.3.3.** É dispensada a apresentação de nova certidão - das mencionadas nas alíneas do item "5.3.1" - enquanto as anteriormente apresentadas estiverem dentro do prazo de validade expresso no referido documento. Neste caso, caberá à **CONTRATADA** apresentar simples justificativa para a ausência da certidão, com fundamento neste item.

**5.3.4.** A não apresentação dos documentos e comprovantes mencionados neste capítulo, bem como do documento fiscal com as especificações necessárias, assegura ao **CONTRATANTE** o direito de sustar o pagamento respectivo, e/ou pagamentos seguintes até que se dê sua regularização;

**5.3.5.** No caso de devolução da nota fiscal, por sua inexatidão, na falta de apresentação dos documentos e comprovantes mencionados, ou na dependência de apresentação de carta corretiva, nos casos em que a legislação admitir, o prazo fixado no subitem 5.3, será contado a partir da data de entrega da referida correção.

**5.3.6.** Na Nota Fiscal ou Fatura deverá constar, obrigatoriamente, a descrição completa dos serviços realizados, período e valores.

**5.4.** O **CONTRATANTE**, através do agente fiscalizador do contrato ou seu substituto legal, terá o prazo de 3 (três) dias úteis do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura para dar o aceite definitivo nessa, providenciando sua remessa, devidamente atestada, ao Centro de Finanças e Contabilidade.

**5.4.1.** Compete ao agente fiscalizador certificar-se de que todos os documentos exigidos com a apresentação da nota fiscal fatura, ou recibo equivalente, foram entregues, antes de encaminhá-los ao Centro de Finanças e Contabilidade para processamento





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 133  
Ministério Público

5.5. Os acréscimos ou supressões, nos termos do disposto na Cláusula 11ª, implicarão alteração do valor contratado a partir da data de vigência do Termo Aditivo, até o vencimento deste Contrato.

5.6. Havendo atraso nos pagamentos, sobre a quantia devida incidirá correção monetária nos termos do artigo 74 da Lei estadual nº 6.544/1989, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados 'pro rata tempore' em relação ao atraso verificado.

5.7. Constitui condição para a realização do pagamento a inexistência de registros em nome da **CONTRATADA** no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais do Estado de São Paulo – CADIN ESTADUAL", o qual deverá ser consultado por ocasião da realização do pagamento.

5.8. Deverá ser observada a obrigatoriedade da emissão da nota fiscal eletrônica (NF-e), conforme o caso e nos termos da legislação em vigor.

5.9. O **CONTRATANTE** procederá à retenção de percentual do valor da nota fiscal/fatura, e recolherá ao INSS a importância retida, em nome da **CONTRATADA**, nos termos e prazos legalmente previstos (atualmente, à alíquota de 11%).

5.10. A **CONTRATADA** deverá destacar no corpo da nota fiscal ou fatura de prestação de serviços o valor que será retido pelo **CONTRATANTE**.

#### CLÁUSULA 6ª - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

A **CONTRATADA** fica dispensada do oferecimento de garantia de execução deste Contrato, em face do disposto no "caput" do artigo 56, da Lei federal nº 8.666/93, e suas alterações.

#### CLÁUSULA 7ª – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1. A **CONTRATADA** deverá indicar formalmente, no ato da assinatura deste Contrato, representante legal devidamente credenciado, para desempenhar junto ao **CONTRATANTE**, o acompanhamento do contrato, cabendo ao mesmo gerir todas as obrigações inerentes ao mesmo e ainda, servir de elo constante de ligação entre o **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**. A eventual substituição do gestor contratual deverá ser comunicada, por escrito, ao **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos.



PRODESP  
Ass. Jurídica

M





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 134  
Ministério Público

- 7.2. A **CONTRATADA** será legal e financeiramente responsável por todas as obrigações e compromissos contraídos para a execução deste Contrato, bem como, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, securitários, comerciais e outros afins.
- 7.3. A **CONTRATADA** assume inteira responsabilidade pelos danos ou prejuízos causados ao **CONTRATANTE**, ou à terceiros, decorrentes de dolo ou culpa na execução do objeto deste Contrato, diretamente por seu preposto e/ou empregados.
- 7.3.1. Na hipótese do item 7.3, o **CONTRATANTE**, poderá reter pagamentos à **CONTRATADA**, na proporção dos prejuízos verificados, até a solução da pendência.
- 7.4. Refazer, sem quaisquer ônus para o **CONTRATANTE**, qualquer parte dos serviços decorrentes de erros constatados, de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 7.5. Correrão por conta, responsabilidade e risco da **CONTRATADA** as consequências de:
- 7.5.1. Sua negligência, imperícia, imprudência e/ou omissão.
- 7.5.2. Ato ilícito seu, de seus empregados ou de terceiros em tudo que se referir ao objeto deste Contrato.
- 7.6. É de responsabilidade da **CONTRATADA**:
- 7.6.1. Utilizar para todos os serviços necessários à execução deste Contrato os recursos disponíveis e alocados em função dessa disponibilidade;
- 7.6.2. A alocação de técnicos qualificados para realizar os serviços, objeto do presente contrato, com jornada de trabalho de 8 (oito) horas, no período da 9:00 às 19:00 horas de segunda a sexta-feira.
- 7.6.3. Substituir os técnicos que não atenderem os requisitos para a execução dos serviços, sempre que solicitado pelo **CONTRATANTE**, com as devidas justificativas.
- 7.6.4. Designar responsável pela equipe alocada para realização dos serviços objeto deste Contrato, que deverá participar juntamente com o pessoal do **CONTRATANTE** de reuniões periódicas de acompanhamento e avaliação das atividades;





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 135  
Ministério Público

- 7.6.5. Treinamento e qualificação dos técnicos para que se mantenham atualizados e capacitados para a prestação dos serviços.
- 7.6.6. Dimensionar a operação de forma a atender os níveis de serviços;
- 7.6.7. Em casos de chamados técnicos de Suporte "On-Site" em que não há efetividade no atendimento desde que devidamente registrados e aceitos pela **CONTRATADA**, não serão faturados;
- 7.6.8. Gerenciamento da operação;
- 7.6.9. Disponibilizar relatórios previamente definidos com a **CONTRATANTE**;
- 7.6.10. Pró-atividade nos atendimentos e dimensionamentos.
- 7.6.11. Manter o **CONTRATANTE** informado sobre o andamento dos serviços indicando o estado e progresso desses serviços e eventuais problemas que possam prejudicar sua execução.
- 7.6.12. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na presente contratação.
- 7.6.13. A **CONTRATADA** deve encaminhar mensalmente, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao mês a que se refere, ao Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTIC, para o endereço eletrônico [ctic@mpsp.mp.br](mailto:ctic@mpsp.mp.br), preferencialmente em formato Excel, listagem por local de prestação de serviços, contendo os nomes dos prestadores de serviços, em ordem alfabética, seus respectivos números de CPF, cargo ou atividade exercida, local da prestação de serviços em ordem alfabética e o número do Contrato, a fim de disponibilizar no Portal da Transparência do **CONTRATANTE**, em face das normas e recomendações do Conselho Nacional do Ministério Público – CNMP.

**CLÁUSULA 8ª - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 8.1. Definir os canais de comunicação com a **CONTRATADA**, que possibilitem um trabalho conjunto;
- 8.2. Disponibilizar "scripts" de atendimento ou profissionais para acompanhamento e validação dos procedimentos;

PRODESP  
Ass. Jurídica



*[Assinatura]*





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 136  
Ministério Público

- 8.3. Disponibilizar os equipamentos de trabalho (microcomputador, telefone, mesa) das equipes alocadas nos sites do **CONTRATANTE**, bem como o local físico e mobiliário destinado a equipe de prestação de serviços de suporte;
- 8.4. Disponibilizar ferramentas de apoio para solução de problemas;
- 8.5. Acompanhar a gestão dos incidentes com os fornecedores de manutenção;
- 8.6. Divulgar as metodologias e canais de comunicação com o Help Desk da **CONTRATADA**;
- 8.7. Definir Política de Segurança;
- 8.8. Realizar as solicitações de liberação em conformidade com as diretrizes e processos de Segurança de Informação;
- 8.9. Providenciar em tempo hábil, de acordo com as solicitações da **CONTRATADA**, os levantamentos de informações pertinentes aos serviços;
- 8.10. Análise e aceite na relação mensal das quantidades de atendimentos realizados;
- 8.11. Fornecer à **CONTRATADA** os contatos e formas de acionamentos dos chamados para os fornecedores;
- 8.12. Estabelecer plano de comunicação com os Coordenadores de Serviços.

### CLÁUSULA 9ª - DO CONTROLE DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

O controle será executado por agente fiscalizador ou substituto legal, devidamente designados em Portaria da Diretoria-Geral, aos quais caberá o acompanhamento dos serviços que estarão sendo executados e fornecimento dos equipamentos e materiais.

### CLÁUSULA 10ª - DO TERMO DE ACEITE DEFINITIVO

O aceite dos serviços dar-se-á por meio de relatório mensal de acompanhamento, atestado pelo agente fiscalizador.

### CLÁUSULA 11ª - DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO

Na forma estabelecida pelo artigo 65, § 1º, da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, a **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições



PRODESP  
Ass. Jurídica



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 137  
Ministério Público

contratuais, os acréscimos ou supressões decorrentes da necessidade do serviço, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente pactuado, mediante comunicação do **CONTRATANTE**.

**CLÁUSULA 12ª - DOS REAJUSTES E DA PERIODICIDADE**

- 12.1. O reajuste dos preços contratados será anual, com base no IPC-FIPE - Índice de Preços ao Consumidor, publicado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas da Universidade de São Paulo, obedecendo-se ao disposto na legislação que regulamenta a matéria, ou, na sua falta, por qualquer outro índice que venha a substituí-lo por imposição governamental, em razão de legislação superveniente.
- 12.2. A periodicidade anual, de que trata o subitem anterior, será contada a partir da data da apresentação da proposta.
- 12.3. Para apuração do reajuste tomar-se-á como base de cálculo, a variação do índice ocorrida entre o mês da apresentação da proposta e o mês em que o reajuste será devido, em conformidade com o disposto no § 5º do artigo 1º da Resolução CC-79, de 12.12.03, ou de outro regulamento que venha a complementá-lo ou substituí-lo.
- 12.4. Em caso de revisão contratual, para manutenção do equilíbrio econômico financeiro do contrato, o termo inicial do período será contado da data em que o reajuste ou a revisão anterior tiver ocorrido.
- 12.5. Para aplicação de reajuste será levada em consideração a tabela de preços de insumos de informática, publicada oficialmente pela Secretaria de Gestão Pública, a qual é utilizada como referência de mercado para exame de compatibilidade de preços dos serviços de informática, objeto de contratação com a Cia. de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – Prodesp.

**CLÁUSULA 13ª - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 13.1. Aplicam-se à presente contratação, as sanções e demais disposições previstas no Ato (N) nº 308/2003 - PGJ, publicado no D.O.E. de 19 de março 2003, cuja cópia é parte integrante deste Contrato, sem prejuízo de outras sanções previstas na Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.
- 13.2. Quando aplicada a multa, esta será descontada dos pagamentos eventualmente devidos, conforme disposto no artigo 10 do ATO (N) Nº 203/2003 – P.G.J. de 18 de março de 2003.

PRODESP  
Ass. Jurídica

PRODESP  
Ass. Jurídica  
Nº VI





#### CLÁUSULA 14ª - DOS TRIBUTOS E DEMAIS ENCARGOS

- 14.1. O encargo mensal inclui os tributos vigentes na data de assinatura do presente, decorrentes da legislação social ou fiscal, bem como os originários da relação empregatícia entre a **CONTRATADA** e o pessoal por ela empregado na execução do objeto deste Contrato (trabalhista, previdenciário e securitário), os quais ficarão inteiramente a cargo da **CONTRATADA**, não mantendo o **CONTRATANTE** qualquer vínculo empregatício com os empregados da mesma.
- 14.2. Na hipótese de eventual ação trabalhista por parte de empregados da **CONTRATADA**, contra o **CONTRATANTE**, a mesma assumirá total responsabilidade pelo objeto do pedido e/ou condenação final, bem como por eventuais autos de infração lavrados pelas autoridades fiscalizadoras da Delegacia Regional do Trabalho ou levantamentos fiscais previdenciários efetuados pelo Instituto Nacional de Seguro Social - INSS.

#### CLÁUSULA 15ª - DO FUNDAMENTO LEGAL

A presente contratação é celebrada com Dispensa de Licitação, nos termos do inciso XVI do artigo 24 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, conforme despacho do Senhor Diretor-Geral a fls. 121, ratificada pelo Excelentíssimo Senhor Procurador-Geral de Justiça a fls. 122 do Processo MP/DG nº 347/2015.

#### CLÁUSULA 16ª - DAS NORMAS REGEDORAS DO CONTRATO

- 16.1. A presente contratação encontra-se vinculada à Proposta da **CONTRATADA**, a qual faz parte integrante desta avença, como se aqui estivesse transcrita.
- 16.2. Aplica-se à presente contratação e aos casos omissos, o disposto na Lei Federal nº 8.666/93, com suas alterações e demais normas legais aplicáveis à espécie.

#### CLÁUSULA 17ª - DA RESCISÃO

- 17.1. Este Contrato poderá ser rescindido nos termos e condições ora firmados, obedecidas também às disposições constantes dos artigos 77 e 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações.
- 17.2. A inexecução parcial ou total do ajuste ensejará à rescisão contratual, obedecendo-se ao disposto no artigo 79, acarretando as consequências contidas no artigo 80, sem prejuízo das sanções previstas no Capítulo IV,





**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA**

Folhas nº 139  
Ministério Público

todos da Lei Federal nº 8.666/93, com suas alterações, observados, porém, os termos e condições deste Contrato.

- 17.3.** A partir da data em que for concretizada a rescisão, cessarão as obrigações contratuais de ambas as partes, ressalvadas as vencidas até aquela data por imposições constantes da presente avença.

**CLÁUSULA 18ª - DO FORO**

Fica eleito o Foro da Capital do Estado de São Paulo, como único competente para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios oriundos do presente Contrato, representado por uma das Varas dos Feitos da Fazenda Pública, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem justas e Contratadas, lavrou-se o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma, para que produza os efeitos de direito.

**LUIZ HENRIQUE CARDOSO DAL POZ**  
Promotor de Justiça  
Diretor-Geral

*João Henrique Poiani*  
Diretor de Operações

**PRODESP – COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO**

*Marisa Campos Guidini*  
**MARISA CAMPOS GUIDINI**  
Matic. 15014.9  
Gerente Executivo de Contas



**PRODESP**  
Ass. Jurídica

*M*





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 140  
Ministério Público

**ATO (N) N.º 308/03 - PGJ, DE 18 DE MARÇO DE 2003.**

Publicado no D.O.E. de 19.03.2003 - Seção I

Estabelece normas para a aplicação de multas previstas na Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações e na Lei Estadual n.º 6.544, de 22 de novembro de 1989, no âmbito do Ministério Público do Estado de São Paulo e dá providências correlatas.

O **Procurador-Geral de Justiça**, no uso de suas atribuições previstas no artigo 19, inciso IX, alínea "a", da Lei Complementar n.º 734, de 26 de novembro de 1993,

Considerando o que estabelece o artigo 115 da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações,

Considerando a necessidade de se adaptar a atual norma sobre aplicação de multas no âmbito deste Ministério Público,

Resolve:

**Artigo 1º** - A sanção administrativa de multa prevista na Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações, e na Lei Estadual n.º 6.544, de 22 de novembro de 1989, será aplicada, no âmbito deste Ministério Público, de acordo com as normas estabelecidas neste Ato.

**Artigo 2º** - A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pelo Ministério Público, ensejará a aplicação de multa correspondente de 40% (quarenta por cento) a 100% (cem por cento) do valor do respectivo ajuste, conforme previsto no edital.

**Artigo 3º** - O atraso injustificado na execução do serviço, obra ou fornecimento do material, sujeitará o contratado à multa de mora, calculada sobre o valor da obrigação não cumprida, na seguinte conformidade:

I - de 1% (um por cento) ao dia, para atraso de até 30 (trinta) dias;

II - de 2% (dois por cento) ao dia, para atraso superior a 30 (trinta) dias, limitado a 45 (quarenta e cinco) dias;

III - atraso superior a 45 (quarenta e cinco) dias, caracteriza inexecução parcial ou total, conforme o caso, aplicando-se o disposto no artigo 6º.



PRODESP  
Ass. Jurídica

*Assinatura manuscrita*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 141  
Ministério Público

**Artigo 4º** - O atraso será contado em dias corridos, a partir do primeiro dia útil, de expediente da Instituição, subsequente ao término do prazo estabelecido para a entrega do material ou execução da obra ou do serviço, até o dia anterior à sua efetivação.

**Artigo 5º** - O material recusado ou serviço executado em desacordo com o estipulado, deverá ser substituído ou refeito no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do recebimento da comunicação da recusa.

**Parágrafo único** - A não ocorrência da substituição ou nova execução dos serviços ensejará a aplicação da multa estabelecida no artigo 3º deste Ato, considerando-se a mora a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo fixado no "caput" deste artigo.

**Artigo 6º** - Pela inexecução total ou parcial dos serviços, obras ou fornecimento de materiais poderá ser aplicada multa:

I - de 20% (vinte por cento) a 100% (cem por cento), sobre o valor das mercadorias não entregues ou da obrigação não cumprida;

II - no valor correspondente à diferença de preço resultante da nova licitação ou contratação realizada para complementação ou realização da obrigação não cumprida.

§ 1º - Na aplicação da multa a que se refere o inciso I deste artigo, levar-se-á em conta o tipo de objeto, o montante de serviço, obras ou materiais eventualmente executados ou entregues e os prejuízos causados à Instituição e a reincidência da contratada.

§ 2º - As penalidades previstas nos incisos I e II deste artigo são alternativas, prevalecendo a de maior valor.

**Artigo 7º** - O pedido de prorrogação do prazo para conclusão de obras, serviços ou para entrega de materiais, deverá ser encaminhado à Diretoria Geral e só será apreciado se apresentado antes do vencimento do prazo pactuado, devidamente justificado.

**Parágrafo único** - A unidade requisitante manifestar-se-á prévia e obrigatoriamente acerca da possibilidade de ser concedida a prorrogação ou da ocorrência de eventuais prejuízos.

**Artigo 8º** - A aplicação de multa prevista neste Ato será apurada em procedimento administrativo, assegurada a defesa prévia, que deverá ser apresentada no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da notificação.

**Artigo 9º** - Da aplicação da multa caberá recurso administrativo, que poderá ser interposto no Protocolo Geral do Ministério Público do Estado de São Paulo, nos



PRODESP

Ass. Jurídica





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Folhas nº 142  
Ministério Público

termos do § 4º do artigo 109 da Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar de sua notificação.

**Artigo 10** - Decorridos 15 (quinze) dias da notificação da decisão definitiva, o valor da multa, aplicada após regular processo administrativo, será:

I - descontado da garantia prestada quando da assinatura do contrato ou instrumento equivalente;

II - descontado de pagamentos eventualmente devidos, quando não houver garantia ou esta for insuficiente; ou

III - recolhido por intermédio de guia de recolhimento específica, pela própria pessoa física ou jurídica multada, preenchendo-se o campo respectivo com o código n.º 500, junto à Nossa Caixa Nosso Banco S/A.

**Parágrafo único** - Os valores provenientes das multas constituem receitas do Fundo Especial de Despesa do Ministério Público do Estado de São Paulo, nos termos do artigo 3º da Lei Estadual n.º 10.332, de 21 de junho de 1999.

**Artigo 11** - Decorridos 30 (trinta) dias da notificação da decisão definitiva de aplicação da multa e não tendo sido ela quitada, serão adotadas as medidas necessárias visando sua cobrança.

**Parágrafo único** - A atualização monetária da multa será efetuada, até a data de seu efetivo pagamento, com base no INPC - IBGE.

**Artigo 12** - As sanções previstas neste Ato são autônomas e a aplicação de uma não exclui a de outra e nem impede a sobreposição de outras sanções previstas na Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, com suas alterações e na Lei Estadual n.º 6.544, de 22 de novembro de 1989.

**Artigo 13** - O presente Ato deverá integrar, obrigatoriamente, como anexo, todos os instrumentos convocatórios de licitação, contratos ou equivalentes.

**Artigo 14** - As disposições constantes deste Ato aplicam-se, também, às contratações decorrentes de dispensa ou inexigibilidade de licitação.

**Artigo 15** - Este Ato entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogado o Ato (N) 229/2000 - PGJ, de 03.03.2000.



PRODESP  
Ass. Jurídica

*Assinatura*

## ANEXO II

### ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS - N.º E0150005

Este documento, a partir de sua assinatura, fará parte integrante do Contrato de Prestação de Serviços PD015005, firmado com o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**.

#### 1. OBJETO

Serviços de (Help Desk/Service Desk), Chamado Técnico e Suporte Técnico Local.

#### 2. ESCOPO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

##### 2.1 Serviços Help Desk 1º Nível e Service Desk

Serviços de atendimento telefônico ao usuário para resolução de problemas de TI ou outras solicitações relativas a assuntos predefinidos, oferecidos em dois níveis (Help Desk e Service Desk).

##### 2.1.1. Help Desk 1º Nível

A operação da Central de Atendimento é realizada por uma equipe com uso de número 0800 compartilhado, através de URA (Unidade de Resposta Audível) em regime 24 X 7 X 365, com faixa de horário previamente definida, que será das 09h00 às 19h00.

A equipe executa o registro, esclarecimento de dúvidas e a solução de chamados através de scripts de atendimento previamente definidos e validados pela Contratante.

##### 2.1.1.1. Atividades previstas

- Centralizar atendimentos a usuários e clientes dos sistemas de informação da organização;
- Filtrar e solucionar chamados em 1º Nível conforme scripts;
- Medir a qualidade do atendimento prestado, através de métricas estabelecidas no subitem 2.1.1.2 – SLA – Acordo de Nível de Serviço;
- Encaminhar para o 2º Nível as demandas de chamados não solucionados no 1º nível;
- Atualizar o sistema de informação (específico de Gestão de Atendimento da Prodesp);
- Registrar todos os chamados referentes a incidentes e solicitações de hardware, software, rede local ou infraestrutura.
- Fornecer relatórios (de quantidades, tipo de problema, nível de solução e SLA's) referentes aos chamados registrados. Demais relatórios devem ser solicitados formalmente pela contratante e serão analisados para atendimento pela PRODESP;
- Elaborar script de atendimento para o 1º Nível - Help Desk



*(Handwritten signature and initials)*



### 2.1.1.2. SLA (Acordo de Nível de Serviço)

A PRODESP, desde que observadas às obrigações a cargo da Contratante, oferece para cada mês de vigência do contrato, o SLA (Acordo de Nível de Serviço), conforme escopo contratado:

- As ligações serão atendidas em no máximo 30 segundos (tempo de espera);
- Será considerado abandono de ligação, a ligação que for desconectada sem atendimento após 30 segundos;
- Nível máximo de abandono no mês 7%;
- O tempo médio de atendimento no 1º Nível é de **7 minutos**;
- Índice mínimo de 90% entre ótimo e bom na pesquisa de satisfação.

**Tabela de Glosas - SLA - Help-Desk - Ligações Acolhidas**

Índice	Tempo de Espera	Porcentagem do valor unitário do Atendimento 1º Nível (subitem 5.2.1)
IA 1	Até 30 Segundos	100,00
IA 2	De 31 a 50 Segundos	50,00
IA 3	Acima de 51 Segundos	20,00

### 2.1.1.3. Tipos de Serviços que poderão ser registrados chamados no 1º Nível

- Links Intragov
- Serviços de manutenção de hardware;
- Rede local;
- Infraestrutura lógica e elétrica;
- Suporte aos sistemas e/ou serviços que estão sob gestão da Contratante.

### 2.1.1.4. Disponibilidade

A disponibilidade dos serviços será de até 24 horas X 7 X 365 com faixa de horário previamente definida, que será das 09h00 às 19h00.

### 2.1.2. Central de Atendimento 2º Nível (Acionamento de Fornecedores)

Poderá ser efetuado pela Prodesp o acionamento de fornecedores cujo equipamento encontra-se em garantia ou contrato de manutenção com fornecedores desses equipamentos. Neste caso é feito o acompanhamento do chamado até o seu encerramento, desde que o fornecedor reporte ou atenda a solicitação da Prodesp quanto ao atendimento do chamado informando data e hora do início e término do atendimento, caso contrário após 15 dias o chamado com o fornecedor será encerrado e o cliente comunicado.

Para início da execução do serviço é necessário que o cliente disponibilize a base de Ativos atualizada para importação na base do Gestão de Atendimento da Prodesp.



Cabe a contratante o fornecimento da relação dos equipamentos em garantia ou contrato de manutenção com seus respectivos fornecedores, bem como as atualizações quando houver alterações nas informações de cadastro dos ativos.

#### 2.1.2.1. Atividades previstas

- Acionar fornecedores de serviços para reparos em software e equipamento;
- Gestão dos chamados junto aos fornecedores.
- Acompanhar a execução/encerramento dos chamados;

#### 2.2. Serviços de Chamado Técnico

Consiste no envio de técnico ao local do cliente para solução de problemas de TI quando estes não são resolvidos pela Central de Atendimento em 1º ou 2º Nível.

As solicitações mediante Chamados Técnicos contemplarão as atividades de Suporte Técnico de campo, ou seja, onde houver a necessidade de deslocamento para atendimento.

Cada Chamado Técnico se reportará a um problema específico que deve ser solucionado.

Para chamados Técnicos com início de atendimento superior a 16h:00 pode caracterizar descumprimento de SLA daquele chamado especificamente.

Fica definido para início do atendimento dos chamados de campo, o SLA de até 08 horas em 80% dos casos. O tempo de solução de cada chamado dependerá das ações técnicas necessárias ao atendimento.

Para início de atendimento dos chamados técnicos temos como base a tabela abaixo:

**Tabela de Glosas - SLA - Chamados Técnicos**

Índice	Tempo de Espera	Porcentagem do valor unitário do Atendimento 1º Nível (subitem 5.2.3)
IA 1	Em até 08h:00 horas	100,00
IA 2	De 08h:01 a 10h:00 horas	90,00
IA 3	De 10h:01 a 13h:00 horas	80,00
IA 4	Acima de 13h:01 horas	60,00

#### 2.2.1. Atividades previstas

- Acionamento de técnico de campo;
- Visita aos usuários clientes do Ministério Público, em suas respectivas unidades na Capital, Grande São Paulo e Interior;
- Atendimento a estação de trabalho, impressora, aplicativos e software de informática de uso comum.

PRODESP  
Clare  
N.º 1

*[Handwritten signatures and initials]*





### 2.2.2. Disponibilidade

Os Chamados Técnicos ocorrerão nos dias úteis das 9h00 às 19h00.

### 2.3. Suporte Técnico

Disponibilização de equipe técnica, nas dependências do cliente para atendimento a incidentes ou solicitação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

As solicitações para diagnóstico e intervenção técnica deverão ocorrer mediante registro de incidentes ou solicitações no Sistema de Gestão de Atendimento da Prodesp.

**Observação:** Para a gestão do serviço de suporte técnico local há a necessidade de um sistema apropriado para esse fim, sistema específico de Gestão e Atendimento da Prodesp.

Os técnicos residentes poderão deslocar-se entre localidades desde que a distância entre as unidades não gere custo ao cliente e/ou a PRODESP, mediante avaliação e informação prévia à PRODESP.

#### 2.3.1. Lista de Entregáveis

Serão entregues os seguintes serviços:

- Técnico no local no horário contratado;
- Relatórios de atendimentos.

#### 2.3.2. Atividades previstas

Considerando os recursos necessários, seguem as atividades previstas:

##### 2.3.2.1. Suporte Técnico

Em linhas gerais os serviços de Suporte Técnico Local, envolve instalação, configuração, software, sistemas, aplicativos em geral e apoio técnico para os usuários quanto à utilização de hardware e software.

- Suporte Técnico aos usuários em suas respectivas localidades no que tange a:
  - Suporte a operações básicas em computadores, impressoras, periféricos e acessórios;
  - Instalação/customização de placas de rede e drives;
  - Substituição de insumos de informática como: cartuchos de tinta e toner (fornecidos pelo Cliente);
  - Identificação e Suporte a problemas de hardware;
  - Reconfiguração de equipamentos existentes;
  - Verificação de placas, fontes, periféricos, cabos e conexões;
  - Verificação básica e identificação de problemas em sistema de cabeamento; e
  - Instalação e configuração de novos equipamentos e reconfiguração de outros previamente instalados: microcomputador, impressora.
  - Catalogar ou categorizar informações de chamados atendidos, de forma gerar indicadores para futura elaboração de relatórios estatísticos por categoria;





- Gravação de CDs e DVDs, desde que a Instituição disponibilize máquina com o recurso necessário e os arquivos a serem gravados estejam em máquinas da Instituição;
  - Instalação e operação de equipamentos para apresentações em eventos mediante horários estabelecidos com antecedência, desde que todos os equipamentos sejam fornecidos pelo cliente;
  - Upgrades de versões de softwares instalados, fornecidos e homologados pela Instituição;
  - Roll Out de equipamentos de TI entre salas do cliente desde que dentro do mesmo prédio e com equipamentos necessários para o transporte fornecido pelo cliente;
  - Avaliação técnica e revisão de equipamentos de informática em processo de doação para a Instituição;
  - Ativação de pontos de rede e instalação e/ou substituição de switch;
  - Atualizar o sistema de informação (base de soluções);
- Instalação, configuração de software para acesso à Internet/Intranet em estações de trabalho:
    - Instalação de "browser";
    - Instalação de "plug-in";
    - Identificação e configuração de estações de trabalhos e impressoras;
    - Compartilhamento de recursos;
    - Configuração de serviços de e-mail, news e diretórios;
    - Configuração de conexões proxy; e
    - Configuração de conexões DNS.
- Instalação, configuração de software de correio eletrônico em estações de trabalho:
    - Instalação do software;
    - Criação de perfis;
    - Backup da caixa postal do usuário;
    - Remoção da versão anterior; e
    - Configuração para o novo ambiente.
- Utilização e compartilhamento de recursos em redes locais (LAN) em estações de trabalho:
    - Backup e recuperação de pastas;
    - Configuração de serviços;
    - Configuração de segurança;
    - Suporte a configuração de grupos de trabalho;
    - Criação/nomeação de grupos de trabalho;
    - Identificação e configuração de estações de trabalho e impressoras;
    - Compartilhamento de recursos de rede; e
    - Estabelecimento de senhas para acesso aos recursos de workgroup LAN.







- Suporte à instalação, configuração de:
  - Estações de trabalho com sistema MS-Windows 98/ME/XP/Vista/7 ou evolução tecnológica destes softwares;
  - MS-Office Professional, MS-Outlook, Internet Explorer ou evolução tecnológica destes softwares;
  - Aplicativos e sistemas para ambiente Windows homologados e disponibilizados procedimentos pelo cliente.

**2.3.3. Atividades não contempladas**

Não estão incluídas entre as atividades deste serviço:

- Fornecimento de peças e licenças necessárias aos reparos de hardware e software; e
- Armazenamento e “guarda” de dados e Backup.

**2.3.4. Disponibilidade**

A disponibilidade dos serviços será das 09h00 às 19h00 em dias úteis.

**2.3.5. Pré-requisitos para o serviço de Suporte Técnico Local**

- Apresentação de projeto da área de Pré-Vendas/Soluções da PRODESP, com as seguintes informações:
  - Endereço do local de atuação dos técnicos residentes;
  - Identificação da quantidade e tipificação do parque de equipamentos e softwares instalados;
  - Quantidade de usuários ativos na rede;
  - Histórico e volumetria dos tipos de suporte técnico demandado (mensal e anual);
  - Escopo do suporte técnico desejado;
  - Histórico e volumetria dos tipos de suporte técnico demandado (mensal e anual);
  - Disponibilidade de sistema para registro e gestão dos incidentes ou solicitações dos serviços; (sistema específico de Gestão de Atendimento da Prodesp);
  - O cliente informar qual o processo de disponibilidade de peças e licenças necessárias aos reparos de hardware e software;
  - Definição dos endereços onde a equipe deve ser alocada. Qualquer alteração na alocação dos recursos deve ser comunicada previamente a Prodesp.

**2.4. Coordenação**

**2.4.1. Coordenador de Serviços de Atendimento Técnico Residente**

Equipe de técnico local exige a alocação de um coordenador de serviços de atendimento de técnicos residentes, que exercerá as seguintes atividades:

- Priorizar atendimento às áreas críticas do Cliente de comum acordo entre o mesmo e a PRODESP;
- Acompanhar os andamentos e realizar cobranças de chamados prioritários ou atrasados;



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



- Ativar ou designar chamados para outras áreas técnicas para encaminhamento ou solução dos problemas quando necessário;
- Acompanhar a execução / encerramento dos chamados;
- Acompanhar a frequência e controle de horas dos técnicos residentes;
- Coordenar a equipe técnica residente para instalação, desinstalação, teste e reparos (Hardware e Software) de equipamentos de comunicação de dados e microinformática, operação e monitoração em ambiente de redes LAN e WAN, com o registro de cada solicitação em sistema de Gestão de Atendimento da Prodesp;
- Verificar constantemente a correção do direcionamento de problemas para a solução, coordenando a racionalidade da distribuição (logística) das solicitações para atendimento por técnicos de atendimento, visando garantir a entrega de todos os itens dos serviços contratados (ESP), nos prazos, custo e escopo acordados com o cliente;
- Participar em conjunto com o Cliente/Unidade de Negócios PRODESP, de reuniões periódicas de acompanhamento e avaliação das atividades previstas e executadas, constantes na ESP;
- Apresentar ao cliente relatório mensal sobre os serviços executados incluindo indicadores quantitativos, avaliação de principais problemas, sugestões técnicas e detalhamento das atividades;
- Administrar a equipe técnica residente, substituindo qualquer integrante cuja permanência nos serviços for considerada inconveniente.

**Obs.:** A PRODESP reserva-se ao direito de substituir a qualquer tempo o Coordenador de Serviços, mediante comunicação formal ao Cliente com 05 (cinco) dias de antecedência.

## 2.5. Gestão de Atendimento da Prodesp

Será disponibilizado o Sistema de Gestão de Atendimento da Prodesp para gestão dos chamados e solicitações de serviços, permitindo o acompanhamento e gestão das demandas pelos gestores do Ministério Público e gestores da Prodesp.

O Sistema de Gestão de Atendimento da Prodesp é o sistema responsável por controlar o fluxo de atendimento e solicitações desde a origem no 0800 ou solicitação do usuário no próprio sistema até a conclusão pelos grupos especializados.

O sistema Gestão de Atendimento da Prodesp funciona como complemento ao Help Desk e as demais áreas de suporte, bem como a base para extração de relatórios e indicadores.

O suporte interno da PRODESP cadastra o chamado neste sistema, podendo acionar os técnicos de campo ou encaminhá-los para o grupo de suporte residente para as devidas tratativas.

### 2.5.1. Grupos de atendimento

O Sistema Gestão de Atendimento da Prodesp é dimensionado de acordo com a quantidade de Agentes Solucionadores (usuários do sistema com permissão / Privilégio para alterações / modificações nas solicitações) que atuarão nos grupos de suporte.

O acesso ao sistema é realizado através de licenças, sendo que uma licença pode ser utilizada por até três usuários não simultâneos. Conseqüentemente o aumento na



Handwritten signature and initials in blue ink.





quantidade de agentes solucionadores implica no aumento de licenças e de seus custos.

Os grupos de suporte serão criados no sistema de acordo com os grupos de suporte mapeados pela Prodesp e de comum acordo com o cliente.

## 2.6 – Serviço de Suporte para Cronograma Esporádico

Para atender demandas sazonais, por exemplo, instalação e configuração em diversas unidades de novos lotes de equipamentos de informática, cujos serviços estejam contemplados no escopo desta ESP, a Prodesp pode dispor de técnicos de suporte para atender demandas específicas com grandes quantidades de horas sem onerar os demais serviços.

Estas horas compõe uma “Reserva de Horas” para execução de projetos especiais e terá seu acionamento através da solicitação do cliente para a Prodesp com antecedência mínima de 12 dias úteis.

A execução destas horas se dará mediante apresentação de um cronograma para execução de atividades somente após aprovação do cliente.

O faturamento ocorrerá durante a vigência do contrato, mediante apresentação de um relatório de execução das atividades.

### • Horário e local de atendimento:

O ambiente computacional das Unidades do Ministério Público está localizado em todo o estado de São Paulo e deverá ser atendido conforme o expediente do cliente, compreendendo das 09:00h às 19:00h de segunda-feira a sexta-feira. Situações fora deste intervalo de dias e horários deverão ser acordados previamente entre as partes.

### **OBSERVAÇÃO:**

**Alteração do escopo que ocasione aumento no custo implicará em alteração da Especificação de Serviços e Preços – ESP, que deverá ser apresentada ao Cliente para ciência e aprovação antes do início das atividades.**

## 3. PRAZOS

O cronograma para a execução dos trabalhos previstos nesta “Especificação de Serviços e Preços” será estabelecido de comum acordo entre as partes.

## 4. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

Além das obrigações constantes da Cláusula – “OBRIGAÇÕES DAS PARTES” do contrato a que se vincula esta Especificação de Serviços e Preços, ficam definidas as enunciadas a seguir:





#### 4.1. DA CONTRATADA

- 4.1.1. Prover e manter a edificação especializada e infraestrutura necessárias no Data Center da PRODESP para conectividade da Contratante;
- 4.1.2. Designar as pessoas responsáveis que serão os interlocutores autorizados para o relacionamento com a Contratante;
- 4.1.3. Formar base de conhecimento disponibilizando ao cliente sempre que necessário e ao final do contrato;
- 4.1.4. Realizar reuniões mensais para acompanhamento dos indicadores e da operação;
- 4.1.5. Alocar equipe técnica especializada de atendimento, suporte e operação;
- 4.1.6. Substituir profissionais de atendimento, quando solicitado pela Contratante que não estejam atendendo a expectativa;
- 4.1.7. Em casos de chamados de Suporte On-Site em que não há efetividade no atendimento, desde que devidamente registrados e aceitos pela Contratada, não serão faturados;
- 4.1.8. Gerenciamento da operação;
- 4.1.9. Disponibilizar relatórios previamente definidos com a Contratante;
- 4.1.10. Pró-atividade nos atendimentos e dimensionamentos;
- 4.1.11. Manter o Contratante informado sobre o andamento dos serviços indicando o status e progresso dos mesmos e eventuais problemas que possam prejudicar sua execução;
- 4.1.12. Promover a capacitação da equipe técnica, viabilizando e coordenando treinamentos para os novos profissionais e reciclagem das equipes, limitando-se no máximo 2 vezes ao ano.
- 4.1.13. Comunicar mensalmente a quantidade de incidentes atendidos;
- 4.1.14. Comunicar com antecedência mínima de 24 horas, todas as manutenções e/ou intervenções rotineiras no Data Center que possam significar paralisações dos servidores ou dos serviços prestados e, imediatamente, todas as ocorrências imprevistas que prejudiquem a prestação de serviços.

#### 4.2. DA CONTRATANTE

- 4.2.1. Nomear gestor para atuar como facilitador das atividades a serem executadas, para acompanhar, orientar e decidir sobre as questões pertinentes à execução dos trabalhos desta Especificação de Serviços e Preços;



*Handwritten signature and initials in blue ink.*





- 4.2.2. Designar as pessoas responsáveis que serão os interlocutores autorizados para o relacionamento com a PRODESP;
- 4.2.3. Providenciar em tempo hábil, de acordo com as solicitações da PRODESP, os levantamentos de informações pertinentes aos serviços;
- 4.2.4. Definir os procedimentos e Scripts de atendimento em conjunto com a PRODESP;
- 4.2.5. Dar aceite na relação mensal das quantidades de atendimentos realizados, apresentado pela PRODESP, para posterior pagamento;
- 4.2.6. Todas as estações de trabalho a serem atendidas pela CONTRATADA devem possuir sistema de prevenção, detecção e eliminação de vírus de computador;
- 4.2.7. Todas as informações transacionadas na rede de comunicação de dados e/ou em meio magnético devem ser verificadas quanto à existência de vírus pela solução antivírus adotada, antes de serem utilizadas no ambiente da instituição;
- 4.2.8. Devem ser constituídos e formalizados grupos (locais) de trabalho para gerenciamento de crise e recuperação do ambiente, nos casos de ocorrência de infecção por vírus de computador;
- 4.2.9. Devem ser realizados, periodicamente, programas de conscientização de usuários para segurança da informação, relativamente aos Sistemas Antivírus, visando à prevenção contra vírus de computador;
- 4.2.10. Disponibilizar transporte das mídias, licenças e dados que serão instalados ou desinstalados, cabendo a responsabilidade sobre a condução do veículo, as despesas com transporte e o seguro dos itens em trânsito;
- 4.2.11. Proceder aos testes necessários e emitir o termo de aceite do serviço;
- 4.2.12. Formular/solicitar quando necessário os procedimentos operacionais;
- 4.2.13. Assegurar a participação da PRODESP em quaisquer projetos que possam afetar os serviços definidos.

## 5. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O preço para a execução dos serviços constantes desta Especificação de Serviços e Preços é estimado em **R\$ 4.345.209,68** (quatro milhões, trezentos e quarenta e cinco mil, duzentos e nove reais e sessenta e oito centavos), tendo como data base de referência o mês de **julho/2015** e será reajustado de acordo com as condições estabelecidas no contrato a que se vincula.



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



Subitem	Descrição	Unid.	Qtde	Vr. Unitário	Parcela Mensal	Parcela Única	Total
<b>5.1.</b>	<b>Gestão de Atendimento da Prodesp</b>						<b>249.938,00</b>
5.1.1.	Ativação Licença Sist. Gestão Integrado de Serviços	Por licença	20	9.797,00		195.940,00	195.940,00
5.1.2.	Manutenção Licença Sist. Gestão Integrado de Serviços	Por licença	29	1.862,00		53.998,00	53.998,00
<b>5.2.</b>	<b>Help Desk</b>						<b>1.636.320,00</b>
5.2.1.	Help Desk - 1º nível	Atend/mês	3.000	10,32	30.960,00		371.520,00
5.2.2.	Help Desk - 2º nível	Atend mês	1.000	13,09	13.090,00		157.080,00
5.2.3.	Chamado Técnico Tipo 1	Por chamado	600	153,85	92.310,00		1.107.720,00
<b>5.3.</b>	<b>Suporte Técnico</b>						<b>2.408.672,64</b>
5.3.1.	Suporte Técnico Básico - 08h00 às 18h00	hora/homem	1.584	32,48	51.448,32		617.379,84
5.3.2.	Suporte Técnico Especializado - 08h00 às 18h00	hora/homem	2.640	42,49	112.173,60		1.346.083,20
5.3.3.	Coordenação e Gestão (suporte Técnico)	hora/homem	352	105,40	37.100,80		445.209,60
<b>5.4.</b>	<b>Suporte Técnico Local (Horas Esporádicas)</b>						<b>50.279,04</b>
5.4.1.	Suporte Técnico Básico - 08h00 às 18h00 (Horas Esporádicas)	hora/homem	129	32,48	4.189,92		50.279,04
<b>Total:</b>							<b>4.345.209,68</b>

Os subitens serão faturados conforme descrição abaixo:

- ✓ 5.1.1: ativação da licença, faturada em parcela única;
- ✓ 5.1.2: manutenção anual, faturado em parcela única;
- ✓ 5.2, 5.3, 5.4: mensalmente de acordo com as quantidades apuradas ao final de cada mês.

Recebidas as Notas Fiscais/Faturas-NFF a CONTRATANTE terá o prazo de 03 (três) dias para a atestação de execução dos serviços ou devolução para esclarecimentos e correções necessárias, devendo os pagamentos ser efetuados em 30 (trinta) dias após a data de recebimento de cada NFF.

## 6. VIGÊNCIA DO DOCUMENTO

A "Especificação de Serviços e Preços" terá vigência de 12 (doze) meses a partir da data da assinatura do contrato.

## 7. VALIDADE DOS PREÇOS

Os preços desta "Especificação de Serviços e Preços" são válidos por 90 (noventa) dias após a data de sua apresentação.







### 8. CONTATO NA PRODESP

Os contatos relativos ao objeto constante desta "Especificação de Serviços e Preços" deverão ser feitos com:

#### ÁREA COMERCIAL

Nome : Marisa Campos Guidini  
Endereço: R Brigadeiro Tobias, 527 – 1º andar  
Telefone : (11) 3315-4010  
Emai : mguidini@sp.gov.br

#### ÁREA RESPONSÁVEL PELA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Nome : Jorge Antonio Weschenfelder  
Endereço: R Agueda Gonçalves, 240 – PD 3.10  
Telefone : (11) 2845-6732  
E-mail : jorginho@sp.gov.br

De Acordo:

Luiz Henrique Cardoso Dal Poz  
Promotor de Justiça  
Diretor-Geral

CONTRATANTE

Nome:  
Cargo:

Data: 27/07/2015



**ANEXO 1**  
**Planilha de Orçamento**  
**Resumo da Especificação de Serviços e Preços**  
**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**PD015005**

**HELP DESK E SERVIÇOS DE OUTSOURCING**

ESP	ITENS	1º ANO	TOTAL
E0150005	5.1 ATIVAÇÃO E MANUTENÇÃO LICENÇAS SIST. GESTÃO INTEGRADA DOS SERVIÇOS	249.938,00	249.938,00
	5.2 HELP DESK	1.636.320,00	1.636.320,00
	5.3 SERVIÇOS DE OUTSOURCING	2.408.672,64	2.408.672,64
	5.4 SERVIÇOS DE OUTSOURCING - HORAS ESPORÁDICAS	50.279,04	50.279,04
<b>Total por Exercício</b>		<b>4.345.209,68</b>	<b>4.345.209,68</b>





**PLANILHA DE ORÇAMENTO DE SERVIÇOS  
ANEXO 1**

Vigência:  da  Contrato Num.:

Proposta anterior nº:

Descrição do Item:  Especificação de Serviços e Preços:

Unid. de Medida:

Valor unitário:  Item Nº:

Quantidade básica por execução:  Periodicidade:

Demonstrativo de cálculo de valor total desta "Especificação de Serviços e Preços":	249.938,00	No período	12 meses	da assinatura	1	execuções 1º ano
		No período				execuções
	249.938,00	VALOR TOTAL DESTA ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS.				

INSUMOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, RECURSOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS E DE INFRAESTRUTURA	UNIDADE	QTDE.	PREÇO UNITÁRIO (R\$ 1,00)	TOTAL
<b>TOTAL ORÇADO POR EXECUÇÃO</b>				<b>249.938,00</b>
1. RECURSOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS				-
2. INFRAESTRUTURA				-
3. GESTÃO DO CONTRATO INTRAGOV				-
4. OUTSOURCING				-
5. COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA DE MENSAGENS				-
6. SOLUÇÕES CORPORATIVAS				-
7. HOSPEDAGEM VIRTUALIZADA MULTIPLATAFORMA				-
8. IMPRESSÃO DE GRANDES VOLUMES DE INFORMAÇÕES				-
9. OUTROS SERVIÇOS				-
10. ITENS DESCONTINUADOS				-
11. OUTROS				<b>249.938,00</b>

- Aplicar as taxas de gerenciamento abaixo:
- 11.1 Compras ( Consumo / Investimentos ) ..... 17,80%
  - 11.2 Serviços Administrativos ..... 32,60%
  - 11.3 Serviços Técnicos ..... 32,60%

Serviço	Quantidade	Custo Unitário (R\$)	Taxa de Gerenciamento (%)	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
ATIVAÇÃO DA LICENÇA SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO DOS SERVIÇOS - ANUAL	20	8.316,64	17,8%	9.797,00	195.940,00
MANUTENÇÃO DA LICENÇA SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO DOS SERVIÇOS - ANUAL	29	1.404,22	32,6%	1.862,00	53.998,00



2/6

*[Handwritten signature]*

**PLANILHA DE ORÇAMENTO DE SERVIÇOS  
ANEXO 1**

Vigência:	<input type="text" value="12 meses"/>	da	<input type="text" value="assinatura"/>	Contrato Num.:	<input type="text" value="PD015005"/>
Descrição do Item:	<input type="text" value="5.2 HELP DESK"/>			Proposta anterior nº:	<input type="text" value="00020.6"/>
Unid. de Medida:	<input type="text"/>			Especificação de Serviços e Preços:	<input type="text" value="E0150005"/>
Valor unitário:	<input type="text" value="136.360,00"/>			Item Nº:	<input type="text" value="5.2"/>
Quantidade básica por execução:	<input type="text" value="1"/>			Periodicidade:	<input type="text" value="Mensal Estimado"/>

Demonstrativo de cálculo de valor total desta "Especificação de Serviços e Preços":	1.636.320,00	No período	12 meses	da assinatura	12	execuções /1º ano
		No período				execuções
	1.636.320,00	VALOR TOTAL DESTA ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS.				

INSUMOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, RECURSOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS E DE INFRAESTRUTURA	UNIDADE	QTDE.	PREÇO UNITÁRIO (R\$ 1,00)	TOTAL
<b>TOTAL ORÇADO POR EXECUÇÃO</b>				<b>136.360,00</b>
<b>1. RECURSOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS</b>				-
<b>2. INFRAESTRUTURA</b>				-
<b>3. GESTÃO DO CONTRATO INTRAGOV</b>				-
<b>4. OUTSOURCING</b>				<b>136.360,00</b>
<b>4.1 CENTRAL DE ATENDIMENTO (HELP DESK/SERVICE DESK)</b>				<b>44.050,00</b>
4.1.1 1º NÍVEL	POR ATENDIMENTO	3000	10,32	30.960,00
4.1.2 2º NÍVEL (A contratação do serviço de Help Desk 2º nível deve estar vinculada à contratação do serviço de Help Desk 1º nível)	POR ATENDIMENTO	1000	13,09	13.090,00
<b>4.3 CHAMADO TÉCNICO</b>				<b>92.310,00</b>
4.3.1 TIPO 1 - (atendimento a equipamentos e software de informática do tipo desktop, thin client, notebook, impressoras, exceto servidores, sem aplicação de peças e/ou componentes)	POR CHAMADO	600	153,85	92.310,00
<b>5. COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA DE MENSAGENS</b>				-
<b>6. SOLUÇÕES CORPORATIVAS</b>				-
<b>7. HOSPEDAGEM VIRTUALIZADA MULTIPLATAFORMA</b>				-
<b>8. IMPRESSÃO DE GRANDES VOLUMES DE INFORMAÇÕES</b>				-
<b>9. OUTROS SERVIÇOS</b>				-
<b>10. ITENS DESCONTINUADOS</b>				-
<b>11. OUTROS</b>				-



3/6  
Handwritten signature and initials



**PLANILHA DE ORÇAMENTO DE SERVIÇOS  
ANEXO 1**

Vigência:	<input type="text" value="12 meses"/>	da	<input type="text" value="assinatura"/>	Contrato Num.:	<input type="text" value="PD015005"/>
Descrição do Item:	<input type="text" value="5.3 SERVIÇOS DE OUTSOURCING"/>			Proposta anterior nº:	<input type="text" value="00020.6"/>
Unid. de Medida:	<input type="text" value="HORA/HOMEM"/>			Especificação de Serviços e Preços:	<input type="text" value="E0150005"/>
Valor unitário:	<input type="text" value="200.722,72"/>			Item Nº:	<input type="text" value="5.3."/>
Quantidade básica por execução:	<input type="text" value="1"/>			Periodicidade:	<input type="text" value="Mensal Estimado"/>

Demonstrativo de cálculo de valor total desta "Especificação de Serviços e Preços":	2.408.672,64	No período	12 meses	da assinatura	12	execuções / 1º ano
		No período				execuções /
	2.408.672,64	VALOR TOTAL DESTA ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS.				

INSUMOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, RECURSOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS E DE INFRAESTRUTURA	UNIDADE	QTDE.	PREÇO UNITÁRIO (R\$ 1,00)	TOTAL
<b>TOTAL ORÇADO POR EXECUÇÃO</b>				<b>200.722,72</b>
<b>1. RECURSOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS</b>				<b>37.100,80</b>
<b>1.9 TÉCNICOS PARA SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES</b>				<b>37.100,80</b>
1.9.1 ESPECIALISTA GERENCIAL ( INFORMÁTICA)	HORA HOMEM		192,66	-
1.9.2 COORDENADOR DE SISTEMAS E PROCESSOS	HORA HOMEM		129,96	-
1.9.3 TÉCNICO PARA SUPORTE AO USUÁRIO (TEC. DE INF.)	HORA HOMEM		55,86	-
1.9.4 TECNICO EM TELECOMUNICAÇÕES	HORA HOMEM		44,46	-
1.9.5 OPERADOR DE COMPUTADOR/PREPARADOR (TÉC DE INF)	HORA HOMEM		44,46	-
1.9.6 TÉCNICO SUPORTE E SERVIÇOS	HORA HOMEM		44,84	-
1.9.7 ESPECIALISTA EM INFRAESTRUTURA/ADM. DE REDE	HORA HOMEM	352	105,40	37.100,80
1.9.8 ANALISTA SUPORTE GESTÃO	HORA HOMEM		82,30	-
1.9.9 TECNICO OUTSOURCING	HORA HOMEM		79,14	-
<b>2. INFRAESTRUTURA</b>				<b>-</b>
<b>3. GESTÃO DO CONTRATO INTRAGOV</b>				<b>-</b>
<b>4. OUTSOURCING</b>				<b>163.621,92</b>
<b>4.1 CENTRAL DE ATENDIMENTO (HELP DESK/SERVICE DESK)</b>				<b>-</b>
<b>4.2 SUPORTE TÉCNICO LOCAL</b>				<b>163.621,92</b>
4.2.1 SUPORTE TÉCNICO BÁSICO (08h00 às 18h00)	HORA HOMEM	1584	32,48	51.448,32
4.2.2 SUPORTE TÉCNICO BÁSICO (18h00 às 08h00)	HORA HOMEM		45,47	-
4.2.3 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (08h00 às 18h00)	HORA HOMEM	2640	42,49	112.173,60
4.2.4 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (18h00 às 08h00)	HORA HOMEM		66,26	-
<b>5. COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA DE MENSAGENS</b>				<b>-</b>
<b>6. SOLUÇÕES CORPORATIVAS</b>				<b>-</b>
<b>7. HOSPEDAGEM VIRTUALIZADA MULTIPLATAFORMA</b>				<b>-</b>
<b>8. IMPRESSÃO DE GRANDES VOLUMES DE INFORMAÇÕES</b>				<b>-</b>
<b>9. OUTROS SERVIÇOS</b>				<b>-</b>
<b>10. ITENS DESCONTINUADOS</b>				<b>-</b>
<b>11. OUTROS</b>				<b>-</b>



4/6  
*[Handwritten signature]*

**PLANILHA DE ORÇAMENTO DE SERVIÇOS  
ANEXO 1**

Vigência:	<input type="text" value="12 meses"/>	da	<input type="text" value="assinatura"/>	Contrato Num.:	<input type="text" value="PD015005"/>
Descrição do Item:	<input type="text" value="5.4 SERVIÇOS DE OUTSOURCING - HORAS ESPORÁDICAS"/>			Proposta anterior nº:	<input type="text" value="00020.6"/>
Unid. de Medida:	<input type="text" value="HORA/HOMEM"/>			Especificação de Serviços e Preços:	<input type="text" value="E0150005"/>
Valor unitário:	<input type="text" value="4.189,92"/>			Item Nº:	<input type="text" value="5.4."/>
Quantidade básica por execução:	<input type="text" value="1"/>			Periodicidade:	<input type="text" value="Mensal Estimado"/>

Demonstrativo de cálculo de valor total desta "Especificação de Serviços e Preços":	50.279,04	No período	12 meses	da assinatura	12	execuções /1º ano
		No período				execuções /
	50.279,04	VALOR TOTAL DESTA ESPECIFICAÇÃO DE SERVIÇOS E PREÇOS.				

INSUMOS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, RECURSOS TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS E DE INFRAESTRUTURA	UNIDADE	QTDE.	PREÇO UNITÁRIO (R\$ 1,00)	TOTAL
<b>TOTAL ORÇADO POR EXECUÇÃO</b>				<b>4.189,92</b>
<b>1. RECURSOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS</b>				-
1.9 TÉCNICOS PARA SUPORTE E MANUTENÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES				-
<b>2. INFRAESTRUTURA</b>				-
<b>3. GESTÃO DO CONTRATO INTRAGOV</b>				-
<b>4. OUTSOURCING</b>				<b>4.189,92</b>
4.1 CENTRAL DE ATENDIMENTO (HELP DESK/SERVICE DESK)				-
4.2 SUPORTE TÉCNICO LOCAL				4.189,92
4.2.1 SUPORTE TÉCNICO BÁSICO (08h00 às 18h00)	HORA HOMEM	129	32,48	4.189,92
4.2.2 SUPORTE TÉCNICO BÁSICO (18h00 às 08h00)	HORA HOMEM		45,47	-
4.2.3 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (08h00 às 18h00)	HORA HOMEM		51,50	-
4.2.4 SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO (18h00 às 08h00)	HORA HOMEM		66,26	-
<b>5. COMUNICAÇÃO ELETRÔNICA DE MENSAGENS</b>				-
<b>6. SOLUÇÕES CORPORATIVAS</b>				-
<b>7. HOSPEDAGEM VIRTUALIZADA MULTIPLATAFORMA</b>				-
<b>8. IMPRESSÃO DE GRANDES VOLUMES DE INFORMAÇÕES</b>				-
<b>9. OUTROS SERVIÇOS</b>				-
<b>10. ITENS DESCONTINUADOS</b>				-
<b>11. OUTROS</b>				-



5/6  
*[Handwritten signature]*



Estimativa de Desembolso  
Especificação de Serviços e Preços nº E0150005  
HELP DESK E SERVIÇOS DE OUTSOURCING  
PD015005

Item	Parcelas		1º ANO												Total 1º ANO		
	Mensal Estimado	Único /Anual	MÊS 01	MÊS 02	MÊS 03	MÊS 04	MÊS 05	MÊS 06	MÊS 07	MÊS 08	MÊS 09	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12			
5.1.		249.938,00	249.938,00														249.938,00
5.2.	138.360,00		138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	138.360,00	1.636.320,00
5.3.	200.722,72		200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	200.722,72	2.408.672,64
5.4.	4.189,92		4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	4.189,92	50.279,04
<b>Total</b>	<b>341.272,64</b>	<b>249.938,00</b>	<b>591.210,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>341.272,64</b>	<b>4.345.209,68</b>



*[Handwritten signature]*