



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

**EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 003/2024**

A Câmara Municipal de Cariacica, por meio do Agente de Contratação e da Comissão de Contratação, instituída pela Resolução nº 028/2023, designados pela Portaria nº 080/2024, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, utilizando como critério de julgamento o **menor preço global**, visando a **contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), que abrangem o planejamento, suporte técnico remoto e presencial especializado, além de envolver o planejamento, implantação, operação e gerenciamento de um SERVICE DESK completo, compreendendo os níveis 1, 2 e 3 de suporte, juntamente com o Monitoramento de Ativos 24x7, de acordo com o quantitativo, especificações e condições constantes neste Edital e seus anexos**, conforme processo nº 232/2024, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

<b>QUADRO RESUMO</b>
<b>Início da entrega das propostas e documentos de habilitação:</b> 16/07/2024.
<b>Final da entrega das propostas e documentos de habilitação:</b> às 09:00h do dia 31/07/2024.
<b>Abertura das propostas e sessão de disputa:</b> às 09:30h do dia 31/07/2024.
<b>Modo de disputa:</b> Aberto
<b>Número do Processo Administrativo:</b> 232/2024.
<b>Contém lotes para participação exclusiva de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas?</b> Sim <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/>
<b>Local de realização:</b> <a href="http://www.portaldecompraspublicas.com.br">www.portaldecompraspublicas.com.br</a>
<b>Critério de Julgamento das propostas:</b> Menor Preço Global.
<b>Tipo de pagamento:</b> MENSAL.
<b>Exige assinatura de instrumento contratual ?</b> <input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não

**1 - DO OBJETO E DISPOSIÇÕES ESSENCIAIS**

1.1 - O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), que abrangem o planejamento, suporte técnico remoto e presencial especializado, a fim de atender as necessidades da Câmara Municipal de Cariacica. Além disso, envolve o planejamento, implantação, operação e gerenciamento de



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

um *SERVICE DESK* completo, compreendendo os níveis 1, 2 e 3 de suporte, juntamente com o Monitoramento de Ativos 24x7. Esses serviços são conduzidos por meio de ferramentas de gestão de serviços de atendimento ao usuário, seguindo as práticas recomendadas pelo framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library), de acordo com o quantitativo, especificações e condições constantes neste Edital e seus anexos.

1.2 - A licitação será realizada em único LOTE.

1.3 - O custo estimado total da contratação é de R\$ 197.697,24 (cento e noventa e sete mil, seiscentos e noventa e sete reais e vinte e quatro centavos).

1.4 - Data da sessão pública: 31/07/2024.

1.5 - O modo de disputa será o aberto.

1.6 - Esta licitação será julgada sob o critério de menor preço.

1.7 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta do orçamento próprio da Câmara Municipal de Cariacica a cargo da conta da atividade Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica. Elemento de Despesa 3.3.90.39.99 do orçamento da CMC para o exercício de 2024.

## **2 - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1 - Poderão participar desta licitação as interessadas que contemplem no seu objeto social a atividade pertinente a este certame e atendam às exigências de habilitação e classificação estabelecidas neste edital e que estejam com Credenciamento regular no **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**.

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas para cadastramento até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2 - O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3 - É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.4 - A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5 - Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos na Lei Complementar nº 123/2006.

2.6 - Não poderão disputar esta licitação:

2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.6.3. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.6.4. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.6.5. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.6.6. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.6.7. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404/1976, concorrendo entre si;

2.6.8. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.6.9. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato servidor público estadual, independentemente de qual seja o órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme art. 9º, § 1º, da Lei nº 14.133/2021 e arts. 221, XIX, da Lei Complementar Estadual nº 46/1994 e 35 da Constituição Estadual.

2.7 - O impedimento decorrente de sanção administrativa será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8 - Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.9 - O disposto nos itens acima não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

### **3 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

3.1 - Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2 - Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3 - No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

3.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

3.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4 - O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133/2021.

3.5 - O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus Arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.

3.5.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.5.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

3.6 - A falsidade da declaração de que trata os itens acima sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021, e neste Edital.

3.7 - Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8 - Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9 - Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10 - Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.11 - O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.12 - Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.13 - O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

#### **4 - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

4.1 - O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos campos indicados.

4.2 - Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3 - O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

4.4 - Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.5 - Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

4.6 - A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

4.7 - O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

#### **5 - DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

5.1 - A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

5.2 - O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.3 - Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.4 - O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

5.5 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

5.6 - O licitante somente poderá oferecer valor inferior ou maior percentual de desconto ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta

5.7 - O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

5.8 - Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

5.8.1 - A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

5.8.2 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.8.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.8.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.8.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.9 - Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.9.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.9.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superior àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.9.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.9.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.9.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.10 - Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

5.10.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas neste item, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.10.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

5.10.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

5.10.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

5.10.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o Pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

5.10.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

5.11 - Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.12 - Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

5.13 - Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

5.14 - No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

5.15 - Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

5.16 - Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

5.17 - Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006.

5.17.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

5.17.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

5.17.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

5.17.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

5.18 - Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

5.18.1. Havendo eventual empate, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei 14.133/2021.

5.19 - Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.19.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

5.19.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

5.19.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.19.4. O Pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta, Anexo II-A deste Edital, adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, juntamente com os Dados Complementares, Anexo II.B deste Edital, e acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

5.19.5. É facultado ao Pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.20 - Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **6 - DA FASE DE JULGAMENTO**

6.1 - Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e neste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo – CRC/ES;

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

6.1.4. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.1.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também em nome de seus sócios majoritários, por força do art. 12 da Lei 8.429/1992, que prevê dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

6.2 - Constatada a existência de sanção que inviabilize a participação ou contratação, o Pregoeiro reputará o licitante desclassificado, por falta de condição de participação.

6.3 - Será também desclassificada a proposta vencedora que:



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 6.3.1. conter vícios insanáveis;
  - 6.3.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
  - 6.3.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
  - 6.3.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
  - 6.3.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 6.4 - Após a verificação das condições dos itens antecedentes, os documentos de habilitação serão apreciados e, após análise, será declarado vencedor o licitante classificado em primeiro lugar, caso tenha atendido a todas as exigências do edital.

## **7 - DA FASE DE HABILITAÇÃO**

7.1 - Os documentos previstos no Termo de Referência, Anexo I deste Edital, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021.

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2 - Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou em formato digital.

7.3 - Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

7.4 - Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.5 - O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.6 - A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.6.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

7.7 - É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.7.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

7.8 - Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, contado da solicitação do Pregoeiro.

7.9 - Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

7.10 - Se a proposta não for aceitável, ou se o licitante não atender às exigências de habilitação, ou se recusar a assinar o contrato, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente e a respectiva documentação de habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às exigências do edital.

7.11 - Nas hipóteses previstas no item anterior, o Pregoeiro poderá negociar diretamente com o proponente para que seja obtido melhor preço, tendo sempre como parâmetro a menor oferta apresentada no certame.

## **8 - DOS RECURSOS**

8.1 - A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

8.2 - O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3 - Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4 - Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5 - O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6 - Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7 - O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8 - O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

8.9 - O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.10 - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no Setor de Licitação, Compras e Contratos da Câmara Municipal de Cariacica.

## **9 - DA ADJUDICAÇÃO E DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

9.1 - Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório e adjudicará o objeto.

9.2 - Após a homologação, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato ou receber o instrumento equivalente no prazo de até 10 (dez) dias úteis.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

9.2.1. Não poderão ser utilizadas formas diferentes de assinatura em um mesmo documento.

9.3 - A Administração poderá prorrogar o prazo fixado no item anterior, por igual período, nos termos do art. 90, § 1º, da Lei 14.133/2021, quando solicitado pelo licitante vencedor, durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado, aceito pelo ente promotor do certame.

9.4 - Caso adotado o Sistema de Registro de Preços, observar-se-á o procedimento de convocação e assinatura previsto no tópico específico, bem assim o disposto nos itens antecedentes quando da realização das contratações decorrentes da Ata de Registro de Preços.

9.5 - Para a formalização da contratação, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas neste Edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

## **10 - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

10.1 - Comete infração administrativa, nos termos do art. 155 da Lei 14.133/2021, o licitante ou adjudicatário que, com dolo ou culpa:

10.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo Pregoeiro durante o certame;

10.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:

10.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

10.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

10.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

10.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

10.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

10.1.3. não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, ou recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

10.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

10.1.5. fraudar a licitação

10.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

10.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

10.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

10.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

10.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

10.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013;

10.2 - Reputar-se-á comportamento inidôneo, exemplificativamente, os tipificados nos arts. 337-F a 337-M do Código Penal e no art. 5º da Lei 12.846/2013, a declaração falsa quanto às condições de participação e quanto ao enquadramento como ME/EPP.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

10.3 - O licitante ou adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade penal e civil, às seguintes sanções:

10.3.1 multa de 0,5% até 30% (trinta por cento) sobre o valor estimado para os lotes em que participou o licitante;

10.3.2 impedimento de licitar e contratar; e

10.3.3 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

10.4 - As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

10.5 - A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se além da disciplina legal e regulamentar, o disposto no Termo de Contrato ou no Termo de Referência quanto ao procedimento e outras condições.

10.6 - As sanções por atos praticados durante a execução do contrato estão previstas no Termo de Contrato ou no Termo de Referência.

## **11 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

11.1 - Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da legislação, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

11.2 - A resposta à impugnação ou o pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

11.3 - A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica no endereço [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br), ou protocolizada na Câmara Municipal de Cariacica de 9 às 18 horas, ou enviadas para o e-mail [licitacao@camaracariacica.es.gov.br](mailto:licitacao@camaracariacica.es.gov.br). Somente serão aceitas impugnações protocolizadas se assinadas pelo(s) impugnante(s).

11.4 - As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

11.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo Pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

11.5 - Caso o Pregoeiro decida pela improcedência da impugnação ao ato convocatório, deverá encaminhar o processo para a Autoridade Competente – Ordenadora da Despesa – a quem competirá, nesse caso, ratificar ou alterar a decisão do Pregoeiro.

11.6 - Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11.7 - Qualquer modificação no edital será divulgada pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

## **12 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

12.1 - Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

12.2 - Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

12.3 - Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

12.4 - A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

12.5 - As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

12.6 - Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

12.7 - Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

12.8 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

12.9 - Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

12.10 - O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico [www.portaldecompraspublicas.com.br](http://www.portaldecompraspublicas.com.br)

12.11 - Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**
  - **ANEXO – A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SISTEMAS GESTÃO DE SERVIÇOS E MONITORAMENTO DE REDES**
  - **ANEXO – B - AMBIENTE FÍSICO DA CONTRATADA**
  - **ANEXO – C - SISTEMA DE TELEFONIA**
  - **ANEXO – D - REQUISITOS MÍNIMOS PARA O CENTRO DE MONITORAMENTO 24X7**
  - **ANEXO – E - REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL**
  - **ANEXO – F - CADERNO DE SERVIÇOS N3**
  - **ANEXO G - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**
- **ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**ANEXO III - DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO INSTRUMENTO  
CONTRATUAL**

- **ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO**

Cariacica – ES, 16 de julho de 2024

**COMISSÃO DE CONTRATAÇÃO**



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. INTRODUÇÃO**

A elaboração do presente Termo de Referência atende à determinação estipulada no artigo 6º, inciso XXIII, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, e tem por objetivo de fornecer aos interessados informações acerca da perfeita caracterização dos serviços, descrevendo-os detalhadamente e, assim, servir de base para a apresentação de propostas, trazendo as especificações que devem ser atendidas pela empresa que vier a ser contratada para a execução dos serviços.

**2. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO**

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), que abrangem o planejamento, suporte técnico remoto e presencial especializado, a fim de atender as necessidades da Câmara Municipal de Cariacica. Além disso, envolve o planejamento, implantação, operação e gerenciamento de um *SERVICE DESK* completo, compreendendo os níveis 1, 2 e 3 de suporte, juntamente com o Monitoramento de Ativos 24x7. Esses serviços são conduzidos por meio de ferramentas de gestão de serviços de atendimento ao usuário, seguindo as práticas recomendadas pelo framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Tudo isso é realizado de acordo com os padrões quantitativos e critérios técnicos de desempenho e qualidade detalhados neste Termo de Referência e seus anexos.

**3. NORMAS E LEGISLAÇÕES:**

**3.1. Deverão ser obedecidas as seguintes condições gerais:**

A empresa deverá estar apta para desenvolver todas as atividades descritas neste Termo de Referência, devendo, para ser considerada apta, atender às condições técnicas e administrativas exigidas para o desempenho das tarefas, bem como manter pessoal qualificado próprio em todos os níveis exigidos, no momento em que for necessário.

Deverão ser cumpridas pela empresa todas as disposições decorrentes de leis e normas regulamentares aplicáveis, assim como as Normas da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, na execução do contrato. A execução dos serviços deverá, ainda, estar de acordo com toda a padronização do Município de Cariacica.

**3.2. Legislação, Normas e Regulamentos:**

A empresa contratada será responsável pela observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato.



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

**3.2.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá:**

- Providenciar junto aos conselhos pertinentes o registro dos documentos de responsabilidade técnica assinado por profissional legalmente habilitado e referentes ao objeto do contrato e suas especialidades;
- Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento de todas as disposições e acordos relativos à legislação social e trabalhista em vigor, particularmente no que se refere ao pessoal alocado nos serviços objeto do contrato;
- Efetuar o pagamento de todos os impostos, taxas e demais obrigações fiscais incidentes ou que vierem a incidir sobre o objeto do contrato, até o recebimento definitivo dos serviços e deste decorrentes;
- A mão de obra a ser utilizada será também de primeira qualidade, executada com pessoal tecnicamente capaz e conhecedor de suas funções, objetivando-se com isso, obter o melhor acabamento possível.
- A Empresa contratada será responsável por qualquer serviço executado em desacordo com o solicitado pela Câmara Municipal de Cariacica, correndo, por sua conta exclusiva a reparação do mesmo.

**4. JUSTIFICATIVA**

A Câmara Municipal de Cariacica dispõe atualmente de um parque tecnológico com diversas estações de trabalho, com uma grande diversidade de modelos e fabricantes, o que dificulta substancialmente sua manutenção preventiva e corretiva.

Estes equipamentos estão alocados em diversos setores (Administrativo e Gabinetes Parlamentares) e endereços distintos (Prédio Administrativo e Anexo), o que dificulta ou impossibilita um gerenciamento proativo de todo o seu parque e a prestação de suporte técnico e especializado adequado aos equipamentos e eficiente aos inúmeros usuários de microinformática que integram a Câmara Municipal de Cariacica, incluindo os setores administrativos e os gabinetes parlamentares.

A solução destes problemas se faz possível, através da adoção do processo de terceirização de assistência técnica, o qual assegura à Câmara de Cariacica maior flexibilidade, prazos menores de atendimento e custos operacionais também menores.

A opção de terceirização destes serviços, prevista na Lei como processo legal, está diretamente relacionada com a necessidade de disponibilidade destes equipamentos objetivando o aprimoramento da execução dos serviços.

- 4.1.** Pretendemos assegurar através da contratação objeto desta solicitação as seguintes condições:



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- Redução dos custos com a utilização efetiva dos serviços de TI;
- Aumento da produtividade dos usuários;
- Aumento da disponibilidade dos serviços de TI;
- Melhoria do clima organizacional;
- Redução do tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TI;
- Gerenciar acordos de nível de serviço ao invés de gerenciar pessoas;
- Dispor de pessoal especializado para prestar os serviços de suporte de TI;
- Definir corretamente a relação custo x benefício dos serviços através do estabelecimento de métricas uniformes na obtenção de resultados.
- Desenvolver e manter uma base de conhecimentos de TI.

Entendemos que com a contratação ora pretendida, atingiremos os seguintes objetivos:

- Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis para o suporte à execução da estratégia de nosso negócio;
- Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de TI aos interesses da CONTRATANTE e maior probabilidade de sucesso na sua execução;
- Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pela CONTRATANTE;
- Melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;
- Melhoria na satisfação dos usuários, pois a área de TI passa a conhecer e fornecer o que eles esperam;
- Diminuição nos prazos de atendimento de incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;
- Melhores compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem como a cobrança dos serviços de TI prestados aos usuários;
- Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os usuários.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

O retorno dos investimentos realizados na viabilização dos serviços propostos será percebido em várias frentes, entre elas:

- Na padronização das métricas de classificação da qualidade dos serviços de TI prestados, o que permitirá análises de custo/benefício que possibilitarão mais economia e transparência na negociação dos contratos com os prestadores de serviços;
- Na racionalização das contratações de serviços de TI através da padronização dos níveis de qualidade de atendimento que devem ser atendidos;
- Na melhoria do padrão de atendimento ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;
- No aumento da disponibilidade dos serviços através de redução do tempo de atendimento a incidentes;
- Na diminuição do tempo de atendimento através do gerenciamento e utilização de base de conhecimentos;
- Na redução do volume de incidentes através de processos propostos na biblioteca ITIL.

Cumprir registrar que o objeto do serviço ora solicitado, qual seja, a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, incluindo a instalação, manutenção, documentação e outros serviços técnicos de suporte, gerenciamento e outros) é de suma importância, haja vista que envolve os Setores Administrativos da Câmara de Cariacica e os Gabinetes dos Vereadores.

Registre-se também a imprescindibilidade deste Poder Legislativo Municipal dispor do serviço de Tecnologia da Informação, vez que a ausência desse serviço pode acarretar prejuízos e danos ao serviço público.

A CONTRATANTE dispõe atualmente de um parque tecnológico com aproximadamente **83 (Oitenta e Três)** estações de trabalho, com uma grande diversidade de modelos e fabricantes, o que dificulta substancialmente sua manutenção preventiva e corretiva.

Estes equipamentos estão alocados em diversas unidades em diferentes logradouros, impossibilitando que a CONTRATANTE gerencie proativamente o parque e preste suporte técnico adequado aos equipamentos e aos **374** usuários de microinformática que compõem nossos setores administrativos.

A solução destes problemas se faz possível, através da adoção do processo de terceirização de assistência técnica, o qual assegura à CONTRATANTE maior flexibilidade, prazos menores de atendimento e custos operacionais também menores.

A opção de terceirização destes serviços, conforme descrito neste instrumento, prevista na Lei como processo legal, está diretamente relacionada com a necessidade de disponibilidade destes equipamentos objetivando o aprimoramento da execução dos serviços.

Pretendemos assegurar através deste Projeto Básico as seguintes condições:

- Redução dos custos com a utilização efetiva dos serviços de TI;



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- Aumento da produtividade dos usuários;
- Aumento da disponibilidade dos serviços de TI;
- Melhoria do clima organizacional;
- Redução do tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TI;
- Gerenciar acordos de nível de serviço ao invés de gerenciar pessoas;
- Dispor de pessoal especializado para prestar os serviços de suporte de TI;
- Definir corretamente a relação custo x benefício dos serviços através do estabelecimento de métricas uniformes na obtenção de resultados.
- Desenvolver e manter uma base de conhecimentos de TI.

Entendemos que com a contratação proposta atingiremos os seguintes objetivos:

- Melhoria na qualidade dos serviços de TI, tornando-os mais confiáveis para o suporte à execução da estratégia de nosso negócio;
- Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de TI aos interesses da CONTRATANTE e maior probabilidade de sucesso na sua execução;
- Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pela CONTRATANTE;
- Melhor informação sobre os atuais serviços de TI, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;
- Melhoria na satisfação dos usuários, pois a área de TI passa a conhecer e fornecer o que eles esperam;
- Diminuição nos prazos de atendimento de incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;
- Melhores compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem como a cobrança dos serviços de TI prestados aos usuários;
- Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os usuários.

O retorno dos investimentos realizados na viabilização dos serviços propostos pelo presente Projeto Básico será percebido em várias frentes, entre elas:

- Na padronização das métricas de classificação da qualidade dos serviços de TI prestados, o que permitirá análises de custo/benefício que possibilitarão mais economia e transparência na negociação dos contratos com os prestadores de serviços;



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- Na racionalização das contratações de serviços de TI através da padronização dos níveis de qualidade de atendimento que devem ser atendidos;
- Na melhoria do padrão de atendimento ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;
- No aumento da disponibilidade dos serviços através de redução do tempo de atendimento a incidentes;
- Na diminuição do tempo de atendimento através do gerenciamento e utilização de base de conhecimentos;
- Na redução do volume de incidentes através de processos propostos na biblioteca ITIL.

## **5. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

Propiciar aos usuários internos e externos dos serviços de TI atendimento remoto (1º nível), presencial in loco (2º nível) e especializado (3º nível), orientando, esclarecendo e solucionando problemas relativos aos serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e recursos disponíveis na rede da CONTRATANTE e nas suas estações de trabalho, conforme as melhores práticas de mercado, em termos de níveis de serviço, registros, estatísticas de atendimento e apuração de indicadores.

Fornecer o monitoramento proativo constante em período de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana dos ativos utilizados pela CONTRATANTE.

Esta contratação pretende também implantar uma infraestrutura tecnológica segura e de propriedade da CONTRATANTE para o suporte aos serviços de TI, compatível com a necessidade da CONTRATANTE e aderente às melhores práticas de governança difundidas pela biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library (versão 4.0) e ISO/IEC 20.000.

## **6. ESTIMATIVA PRÉVIA DE CONSUMO DOS SERVIÇOS**

A estimativa prévia dos serviços pretendidos foi elaborada com base nas solicitações efetuadas atualmente à Gerência de Tecnologia da Informação onde foi considerada a quantidade média de chamadas realizadas durante o período de um ano.

A contratação pretendida será efetivada pelo menor preço ofertado para a realização do serviço, tendo a sua qualidade aferida por meio de critérios objetivos e mensuráveis através de indicadores e níveis de serviço estabelecidos, vinculados a fórmulas de cálculo específicas a serem cumpridas pela contratada.

## **7. ESCOPO DE FORNECIMENTO**



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA DOS SERVIÇOS	QTD	DISP.	VALOR (R\$) UNITÁRIO	VALOR (R\$) TOTAL MENSAL	VALOR (R\$) TOTAL ANUAL
1	Serviço de <i>SERVICE DESK</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º nível, a usuários de tecnologia da informação. Atendimento Remoto.	Equipamentos	100	8x5			
2	Serviço de <i>SERVICE DESK</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação alocado na sede da Câmara Municipal de Cariacica.	Equipamentos	100	8x5			
3	Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de Redes.	Ativos Monitorados	40	24x7			
4	Serviço de <i>SERVICE DESK</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 3º nível a usuários de tecnologia da informação. Executado sobre demanda e gestão através de relatório de medição.	UST	140	24x7			
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL E ANUAL (SOMA DOS ITENS 1, 2 e 3).</b>						R\$ -	R\$ -
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO ANUAL DO ÍTEM 4 (execução sob demanda e por relatório de medição).</b>							R\$ -



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

VALOR TOTAL ESTIMADO (SOMA DOS ITENS 1, 2, 3, E 4).

R\$

-

## 8. DAS DEFINIÇÕES DO OBJETO.

**8.1.** Entende-se por *SERVICE DESK* o serviço que visa prover a continuidade – ou restabelecimento o mais rápido possível – dos serviços de TIC aos usuários que deles dependam, de forma a minimizar o impacto nos negócios causados por falhas no ambiente de informática ou telecomunicações, bem como a gestão dos processos inerentes aos serviços definidos pela biblioteca *ITIL*.

**8.2.** O *SERVICE DESK* é parte de vital importância e deve ser o único ponto de contato para os usuários solucionarem demandas relacionadas às suas atividades de TI cotidianas, devendo atender e controlar todos os incidentes e requisições de serviços, utilizando, para tanto, software específico para registrar e gerenciar estes eventos.

**8.3.** Cabe ao *SERVICE DESK*, dentre outras funções, o atendimento de suporte a microinformática de 1º, 2º e 3º níveis, sendo:

**8.3.1.** Atendimento de 1º Nível: é o ponto de contato único na prestação dos serviços descritos. Deverá ser executado por um “*Call Center*” e tem como finalidade a resolução de problemas técnicos através de suporte telefônico e/ou remoto.

**8.3.2.** Atendimento de 2º Nível: é prestado pela equipe responsável pela solução de demandas que não forem resolvidas pelo atendimento de 1º nível ou quando existir a necessidade de suporte técnico local. Será executado por técnicos especializados através de visitas ao local do problema/incidente SUPORTE NO LOCAL.

**8.3.3.** Atendimento de 3º Nível: é prestado pela equipe responsável pela solução de demandas que não puderem ser resolvidas pelo atendimento de 2º nível por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível e quanto acionada pelo Serviço de Monitoramento para resolução dos incidentes.

**8.3.4.** Serviços de Monitoramento: é prestado por equipe responsável por monitorar todos os ativos de rede, reportando às equipes especializadas quando houver qualquer evento alarmado pelo sistema, disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados e sem interrupções, com plantão para equipe de Nível 3.

**8.4.** Os serviços prestados pelo *SERVICE DESK* deverão possuir/atender os seguintes requisitos:

**8.4.1.** Instalações físicas de uma central de atendimento do tipo “*Call Center*”, conforme requisitos estabelecidos no **ANEXO-B**.

**8.4.2.** A central de atendimento deverá operar com tecnologia IP e fornecer as seguintes funcionalidades: URA, linha 0800, gerenciamento de filas, gravação das ligações e software para monitoramento online das operações da central, conforme requisitos estabelecidos no **ANEXO-C**.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 8.4.3.** Suporte de microinformática de 1º (primeiro) Nível.
- 8.4.4.** Suporte de microinformática de 2º (segundo) Nível.
- 8.4.5.** Suporte de microinformática de 3º (terceiro) Nível.
- 8.4.6.** Gerenciamento de inventário de hardware e software.
- 8.4.7.** Softwares e equipamentos necessários à operação do sistema.
- 8.4.8.** Procedimentos operacionais que permitam, no mínimo, o gerenciamento de requisições, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas e gerenciamento de ativos e configuração.
- 8.5.** As ferramentas de software necessárias ao pleno funcionamento do *SERVICE DESK* são descritas e dimensionadas no presente Termo de Referência.
- 8.6.** Dentre as principais responsabilidades do *SERVICE DESK* estão:
- 8.6.1.** Registrar todos os detalhes relevantes de incidentes e requisições de serviço, incluindo categorização e priorização.
- 8.6.2.** Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes e requisições de serviço.
- 8.6.3.** Resolver incidentes e executar requisições de serviço quando dentro de seu escopo de ação.
- 8.6.4.** Escalar incidentes e requisições de serviço quando não puder resolvê-los no tempo acordado, demandar atendimento presencial ou exigir conhecimentos não documentados.
- 8.6.5.** Manter usuários informados do progresso dos incidentes e requisições de serviço.
- 8.6.6.** Encerrar todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços ou outras chamadas.
- 8.6.7.** Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários;
- 8.6.8.** Monitorar os ativos e serviços providos pela CONTRATANTE conforme métricas descritas neste termo
- 8.7.** Os serviços prestados pelo ponto único de contato do *SERVICE DESK* deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA.
- 8.8.** Os serviços do *SERVICE DESK* deverão estar disponíveis aos usuários de segunda-feira a sexta-feira das 07h00min às 19h00min, considerando o horário oficial de Brasília-DF, excluindo os casos em que o atendimento contratado for 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- 8.9.** O ponto único de contato do *SERVICE DESK* deverá atender chamados originados das seguintes fontes de entrada: Telefone 0800, correio eletrônico, ferramenta de gestão de *SERVICE DESK* e CHATBOOT disponível no Sistema de Gestão de Serviço.
- 8.10.** O número de telefone 0800, necessário ao atendimento será fornecido pela CONTRATADA que se responsabilizará pelo pagamento das tarifas decorrentes de seu uso.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**8.11.** O *SERVICE DESK* como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

<b>Nível de Suporte</b>	<b>Grupo de Atendimento</b>	<b>Condição para Designação de Chamados</b>
Primeiro Nível	Call Center	Primeiro atendimento ao usuário ou retorno de atendimentos que não puderam ser resolvidos com um único contato.
Segundo Nível	Suporte Local	Atendimento de chamados no local e que não possam ser realizados através de suporte remoto de 1º Nível. Atendimento com presença física de equipe N2 qualificada que atenda a demanda especificada neste certame.
Terceiro Nível	Analista Especializado	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de 2º nível por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível e quanto acionada pelo Serviço de Monitoramento para resolução dos incidentes.

**8.12.** O monitoramento de ativos é o processo de monitorização de múltiplos parâmetros de estado em tempo real para equipamentos, de tal modo que uma alteração significativa é indicativo de uma falha ou qualquer anormalidade, permitindo a manutenção preventiva antes da paralização do recurso.

## **9. DAS DEFINIÇÕES PARA O SERVICE DESK**

**9.1.** Serviço de SUPORTE LOCAL é responsável pelo atendimento a chamados que, por algum motivo, não puderam ser resolvidos pelo 1º Nível do *SERVICE DESK*.

**9.2.** Os serviços de SUPORTE LOCAL deverão ser prestados nas dependências da CONTRATANTE. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TI existente.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**9.3.** O suporte de 2º Nível será acionado pelo *SERVICE DESK* quando houver a necessidade de atendimento local, a partir das informações e descrições constantes das REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS ou INCIDENTES abertos pelos atendentes de 1º Nível.

**9.4.** O suporte de 3º Nível será acionado quando houver a necessidade, a partir das informações e descrições constantes das REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS ou INCIDENTES escalonados pelos atendentes de 2º Nível.

**9.5.** Ao definir a solução do atendimento, o técnico de suporte deverá registrar o tempo gasto, das providências tomadas, dos recursos e dos procedimentos utilizados para solucionar a demanda.

**9.6.** As atividades de atendimento executados pelas equipes de Suporte do *SERVICE DESK* se darão dentro do seguinte portfólio de serviços:

**9.6.1.** Instalar, configurar e dar suporte aos equipamentos instalados na CONTRATANTE conforme discriminados no **ANEXO-A**.

**9.6.2.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos aos ambientes de servidores físicos e virtuais.

**9.6.3.** Criar, excluir e dar permissão nos sistemas administrativos e redes;

**9.6.4.** Instalar e configurar sistemas operacionais de rede.

**9.6.5.** Configurar serviços de rede dos sistemas operacionais Windows.

**9.6.6.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos aos sistemas operacionais WINDOWS e respectivos serviços: Active Domain, LDAP, WSUS, DNS, DHCP, e demais tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.

**9.6.7.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos ao ambiente de virtualização e demais tecnologias de Virtualização utilizadas pela CONTRATANTE.

**9.6.8.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos ao ambiente e serviços de publicação WEB e demais tecnologias de Servidores Web utilizadas pela CONTRATANTE.

**9.6.9.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos ao ambiente de correio eletrônico e demais tecnologias de Mensageria utilizadas pela CONTRATANTE.

**9.6.10.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos ao ambiente de antivírus e demais tecnologias de proteção à Endpoint utilizadas pela CONTRATANTE.

**9.6.11.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos ao ambiente de Backup e demais tecnologias de backup utilizadas pela CONTRATANTE.

**9.6.12.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos ao ambiente de AntiSpam e demais tecnologias de ANTISPAM utilizadas pela CONTRATANTE.

**9.6.13.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos às soluções de rede sem fio .



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 9.6.14.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos à Containerização e demais tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE.
- 9.6.15.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos ao ambiente de banco de dados MS-SQL, POSTGREE e MySQL, e demais tecnologias de SGBD utilizadas pela CONTRATANTE.
- 9.6.16.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos ao ambiente de monitoramento ZABBIX, e demais tecnologias de monitoramento utilizadas pela CONTRATANTE.
- 9.6.17.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos aos ativos de rede (Switches, roteadores etc.)
- 9.6.18.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos aos ativos e soluções de segurança de Perímetro ou Borda.
- 9.6.19.** Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos a circuitos de comunicação de dados.
- 9.6.20.** Instalar, configurar e dar suporte aos aplicativos de suítes de escritório.
- 9.6.21.** Instalar, configurar e dar suporte aos aplicativos de antivírus.
- 9.6.22.** Instalar, configurar e suportar clientes de e-mail, navegadores WEB e mensagens instantâneas.
- 9.6.23.** Instalar, configurar e dar suporte aos equipamentos de informática, ou quando cabível escalar, como: servidores, estações de trabalho, monitores, impressoras, projetores multimídias, scanners e ativos de rede.
- 9.6.24.** Identificar peça ou parte do equipamento defeituoso, com a realização de substituição ou reparos pertinentes quando fornecidos pela CONTRATANTE.
- 9.6.25.** Identificar e solucionar, ou quando cabível escalar, problemas de conexão dos microcomputadores a rede local e a redes remotas.
- 9.6.26.** Identificar e solucionar, ou quando cabível escalar, problemas de lentidão no acesso aos serviços e sistemas prestados pela CONTRATANTE ou terceiros.
- 9.6.27.** Elaborar e implantar rotinas de backup e restore.
- 9.6.28.** Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, para resolução de incidentes, configurações, instalações e remoções de aplicativos e atualizações de softwares básicos e sistemas de informação.
- 9.6.29.** Administrar contas e senhas de domínios (login's), e-mail, sistemas, etc.
- 9.6.30.** Executar serviços de manutenção do cabeamento de rede/voz existente, como: substituição de cabos danificados, conectorização de conexões que apresentem falhas e defeitos. Tais serviços serão relacionados ao ambiente atual da CONTRATANTE, não englobando novos projetos de cabeamento ou expansões, sendo que os materiais necessários serão fornecidos pela CONTRATANTE.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**9.6.31.** Instalar e substituir peças ou componentes dos microcomputadores, fornecidos pela CONTRATANTE como: teclados, mouses, memórias, processadores, discos rígidos, fontes, etc.

**9.6.32.** Instalar e substituir insumos/suprimentos de impressoras, fornecidos pela CONTRATANTE, ou quando cabível escalonar.

**9.6.33.** Instalar, configurar e dar suporte aos usuários na utilização dos sistemas corporativos da CONTRATANTE.

**9.6.34.** Remanejar, conectar e configurar equipamentos dentro das instalações da CONTRATANTE.

**9.6.35.** Identificar e solucionar, ou quando cabível escalonar, problemas de lentidão no acesso aos serviços e sistemas corporativos da CONTRATANTE.

**9.6.36.** Identificar e solucionar, ou quando cabível escalonar, problemas de lentidão no acesso aos serviços e sistemas prestados pela Câmara Municipal de Cariacica.

**9.6.37.** Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, sistemas de informação, equipamentos e serviços de informática.

**9.6.38.** Apoiar no controle e atualização do inventário dos recursos de hardware e software pertencentes à CONTRATANTE.

**9.6.39.** Prestar esclarecimentos quando a solução demandar encaminhamento das solicitações para outros fornecedores contratados pela CONTRATANTE.

**9.6.40.** Comunicar sempre que houver interrupções causadas por substituição de equipamentos de rede, adequação de infraestrutura etc.

**9.6.41.** Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos chamados.

**9.6.42.** Atualizar a base de conhecimento online com as soluções dos chamados que puderem ser executados pela equipe de 1º nível nos próximos atendimentos.

**9.6.43.** Registrar as atualizações (inclusões, alterações e exclusões) de dados relativos à gerência de mudanças e configuração no sistema de gestão de *SERVICE DESK* quando houver quaisquer alterações destes componentes durante a execução de serviços de suporte técnico.

**9.6.44.** Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários de informática para aferir o índice de satisfação em relação aos serviços, este devendo ser enviado no fechamento de cada chamado em 100 % dos casos.

**9.7.** Caso solicitado, a CONTRATADA deverá prover a gestão de patches de segurança para os sistemas operacionais instalados nos desktops e notebooks. A gestão deverá prever a atualização automática dos patches para as vulnerabilidades mais recentes. A gestão poderá ocorrer na forma de uma distribuição emergencial de patches a determinadas estações ou de uma resposta planejada e testada (distribuições não emergenciais).



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**9.8.** O processo operacional da gestão de patches de segurança deverá seguir o seguinte processo:

**9.8.1.** Identificação: a CONTRATADA deverá identificar e notificar sobre as vulnerabilidades identificadas.

**9.8.2.** A CONTRATADA deverá realizar uma varredura ou detecção dos servidores e estações de trabalho que estão em risco.

**9.8.3.** De acordo com a criticidade do patch, as seguintes ações deverão ser tomadas:

**9.8.4.** Para os patches emergenciais - Distribuir diretamente os patches para os dispositivos em risco.

**9.8.5.** Para os patches não emergenciais – Planejar a distribuição de acordo com a disponibilidade.

**9.8.6.** A CONTRATADA deverá testar o patch em ambiente de laboratório definido pela CONTRATANTE, documentando os resultados que serão analisados posteriormente.

**9.9.** A CONTRATADA deverá desenvolver um pacote para distribuir os patches de segurança após a aprovação dos testes pela CONTRATANTE e agendar a distribuição para os dispositivos em risco, de acordo com a varredura do inventário.

**9.10.** A CONTRATADA deverá comunicar a alteração que será feita ao *SERVICE DESK* e aos usuários finais afetados.

**9.11.** A CONTRATADA deverá distribuir o patch.

**9.12.** A CONTRATADA deverá monitorar e encerrar o processo.

**9.13.** Execução de outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.

**10. DAS ATIVIDADES E QUALIFICAÇÕES DOS FUNCIONÁRIOS DOS POSTOS DO *SERVICE DESK*.**

**10.1.** A quantidade e a distribuição dos profissionais alocados nos postos de trabalho são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deve atender ao necessário para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

**10.2.** Os colaboradores da CONTRATADA foram aqui divididos em 6 (seis) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades, conforme requisitos estabelecidos no **ANEXO-E**.

**11. DAS DEFINIÇÕES PARA O SERVIÇO DE MONITORAMENTO.**



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

O serviço de monitoramento é responsável pela análise dos ativos da CONTRATANTE em regime integral 24x7 (disponibilidade de 24 horas por dia, nos 07 dias da semana, incluindo finais de semana e feriados, e sem interrupções) conforme tabela a seguir:

<b>TIPOS</b>	<b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>
<b>1) MONITORAMENTO DE DISPONIBILIDADE E DESEMPENHO, EM TEMPO REAL E POR MEIO DE FERRAMENTA DE MONITORAMENTO APLICANDO TEMPLATES COM AJUSTES DE THRESHOLDS.</b>	<b>Display gráfico de monitoramento.</b>
	<b>Monitoramento de sistemas operacionais Windows server (produtos Microsoft).</b>
	<b>Notificação por e-mail.</b>
	<b>Monitoramento do serviço de S.O.</b>
	<b>Links de internet e interconexão.</b>
	<b>Envio de relatório mensal do monitoramento de disponibilidade e desempenho.</b>
<b>2) MONITORAMENTO DE SISTEMAS DE BANCOS DE DADOS.</b>	<b>Disponibilidade de serviços.</b>
	<b>Desempenho dos serviços.</b>
	<b>Tempo de resposta de serviços.</b>
	<b>Tamanho de filas.</b>
	<b>Usuários conectados.</b>
	<b>Situação, utilização e eventuais alertas relacionados a volumes de dados.</b>
	<b>Envio de relatório mensal do monitoramento de sistemas de bancos de dados.</b>
<b>3) MONITORAMENTO DETALHADO DOS ATIVOS DE REDE (SWITCHES, ACCESS POINTS, ROTEADOR, FIREWALL E BIOMETRIA) – APLICANDO TEMPLATES COM AJUSTES DE THRESHOLDS.</b>	<b>Utilização de CPU e memória por processo.</b>
	<b>Situação (status) do ativo.</b>



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

	<b>Situação, utilização e taxas de erro de interfaces de rede.</b>
	<b>Situação dos recursos de energia, quando aplicável.</b>
	<b>Envio de relatório mensal dos ativos de rede (switches, access points, roteador, firewall e biometria).</b>
<b>4) NOTIFICAÇÕES E ALERTAS GERADAS PELA SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO.</b>	<b>Verificação sistemática dos eventos gerados.</b>
	<b>Recebimento dos eventos e notificações.</b>
	<b>Análise dos eventos e notificações e, se necessário, criação de incidentes correlatos.</b>
	<b>Suporte para o tratamento dos incidentes.</b>
	<b>Ativação e desativação de agentes de monitoramento, configuração das regras de baseline e tuning.</b>

Tabela 1 – Categorização e especificação para Monitoramento de Ativos

**11.1.** Cabe a CONTRATADA a manutenção e administração do Sistema de Monitoramento durante todo o contrato;

**11.2.** Constituirão responsabilidades e requisitos mínimos da CONTRATADA:

**11.2.1.** Manter EQUIPE TÉCNICA e RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE, por meio do seu Centro de Operações (NOC), suficiente para atender o escopo definido e realizar as atividades exigidas, durante VINTE E QUATRO HORAS por dia, SETE DIAS por semana, TREZENTOS E SESSENTA E CINCO DIAS por ano.

**11.2.2.** Definir em conjunto com o CONTRATANTE a matriz de comunicação dos itens a serem monitorados, estabelecendo suas prioridades e quem será notificado caso a caso.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**11.2.3.** Comunicar à equipe de terceiro nível (equipe solucionadora) sobre eventos, incidentes e problemas ocorridos no ambiente monitorado.

**11.2.4.** Ativar, operar e manter atualizada a solução de monitoramento disponibilizada para realizar as atividades previstas, conforme níveis mínimos de serviços (NMS) ora estabelecidos

**11.2.5.** Definir os procedimentos de configuração e ativação de monitoramento via SNMP para ativos pertencentes ao escopo do contrato.

**11.3.** Ao término do contrato a ferramenta deverá ser entregue à CONTRATANTE em sua última versão e implementada da mesma forma que fora utilizada nos últimos 3 meses de vigência do contrato.

**12. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DAS SOLUÇÕES DE SOFTWARE DE GESTÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DE MONITORAMENTO.**

**12.1.** A CONTRATADA deverá fornecer sem ÔNUS para a CONTRATANTE os SISTEMAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO para a execução do OBJETO deste TERMO DE REFERÊNCIA, conforme estabelecidos no **ANEXO-B**.

**13. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DO AMBIENTE FÍSICO DA CONTRATADA (CALL CENTER).**

**13.1.** Os atendimentos de 1º nível do *SERVICE DESK (Call Center)* deverão ser executados nas dependências da CONTRATADA, ou em local autorizado pela CONTRATANTE e conforme estabelecido no **ANEXO-C**.

**14. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA DE TELEFONIA.**

**14.1.** A infraestrutura de telefonia dos serviços de SUPORTE TÉCNICO de 1º Nível do *SERVICE DESK*, a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá ser conforme estabelecido no **ANEXO-D**.

**15. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DO CENTRO DE MONITORAMENTO 24 X 7.**

**15.1.** Para execução dos serviços remotos, a CONTRATADA deverá disponibilizar os recursos necessários conforme estabelecido no **ANEXO-E**.

**15.2.** A CONTRATADA deverá fornecer, durante a execução do contrato, no mínimo 2 (dois) televisores (TV's) de 55" LCD ou tecnologia similar e 2 (dois) microcomputadores, que deverão ser instalados na sede da CONTRATANTE, para visualização dos painéis de monitoramento.

**16. DAS DEFINIÇÕES PARA O GERENCIAMENTO DE INCIDENTES.**

**16.1.** O objetivo do GERENCIAMENTO DE INCIDENTES é garantir a execução de procedimentos para o restabelecimento de serviços o mais rápido possível e com o menor impacto para as atividades da CONTRATANTE, sempre que ocorra queda ou degradação da qualidade de um serviço de TIC oferecido para o usuário final.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**16.2.** Dentre as principais responsabilidades do serviço de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES estão:

**16.2.1.** Resolver incidentes com o mínimo de impacto possível para as atividades da CONTRATANTE.

**16.2.2.** Escalar os incidentes para outros níveis de suporte.

**16.2.3.** Fornecer informações para a GERÊNCIA DE PROBLEMAS referente à recorrência de incidentes.

**16.2.4.** Manter comunicação eficaz com a TI e seus usuários.

**16.2.5.** Gerenciar ciclo de vida do incidente desde a abertura até seu encerramento.

**16.2.6.** Assegurar uniformidade de seguimento do processo por parte de todos os atendentes.

**16.3.** O processo de atendimento a incidentes prevê as seguintes atividades:

**16.3.1.** Detecção e registro de incidentes e de requisições de serviços.

**16.3.2.** Classificar e prestar o suporte inicial.

**16.3.3.** Investigar e diagnosticar.

**16.3.4.** Resolver e recuperar.

**16.3.5.** Encerrar o incidente.

**16.3.6.** Tratar as requisições de serviço.

**16.4.** A CONTRATADA deverá registrar todos os incidentes atendidos por sua equipe na ferramenta de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES antes da solução do mesmo.

**16.5.** A CONTRATADA deverá garantir que todos os incidentes sejam tratados conforme o processo de gerenciamento de incidentes definido em conjunto com a CONTRATANTE.

**16.6.** A CONTRATADA deverá prover estrutura e capacitar seus profissionais para a solução de incidentes de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.

**16.7.** A CONTRATADA deverá priorizar o atendimento aos incidentes de acordo com matriz de prioridade calculada através da relação "IMPACTO X URGÊNCIA" a ser elaborada em conjunto com a CONTRATANTE.

**16.8.** A CONTRATADA deverá utilizar os seguintes recursos para a solução dos incidentes:

**16.8.1.** Base de solução ou script de atendimento com documentação de procedimentos para a solução dos incidentes mais comuns ao ambiente da CONTRATANTE.

**16.8.2.** Sistema de gerenciamento de incidentes para classificação, priorização, escalação e registro da solução dos incidentes atendidos.

**16.8.3.** A CONTRATADA deverá atualizar constantemente a base de solução de incidentes para garantir o nível de eficiência e eficácia de suas ações.

**16.8.4.** A CONTRATADA deverá categorizar todos os incidentes na ferramenta de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES a partir do catálogo de serviços a ser construído em conjunto com a CONTRATANTE.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**16.8.5.** A CONTRATADA deverá fornecer informações referentes aos incidentes para a CONTRATANTE sempre que solicitada.

**16.9.** O atendimento a REQUISIÇÕES DE SERVIÇO deverá seguir os mesmos princípios do tratamento de incidentes, com exceção da possível adoção de fluxos específicos para a aprovação e execução de atividades, a ser elaborado em conjunto com a CONTRATANTE.

**17. DAS DEFINIÇÕES PARA O GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS.**

**17.1.** Entende-se por Problema a causa desconhecida de um ou mais incidentes.

**17.2.** O objetivo do GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS é minimizar a interrupção dos serviços de TI através da identificação proativa e análise de causa dos incidentes.

**17.3.** O GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS promove atividades de diagnóstico de causa raiz de incidentes de forma a determinar o modo de solução destes problemas, ficando a cargo dos processos de GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS e GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES a implementação das soluções.

**17.4.** O GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS deve também manter informações sobre problemas e soluções de contorno adotadas para redução do impacto dos incidentes.

**17.5.** GERENCIAMENTO DE INCIDENTES e GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS são processos separados e altamente relacionados, em muitos casos com classificações e prioridades similares e compartilhamento da mesma ferramenta de gerenciamento, no entanto o GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS possui particularidades que o torna de vital importância para contribuição na redução do volume de incidentes.

**17.6.** A CONTRATADA deverá executar serviços baseados no processo de GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS garantindo a execução das atividades de registro, detecção, classificação, priorização, investigação, diagnóstico, implementação de soluções e resolução de problemas.

**17.7.** A CONTRATADA deverá executar atividade de detecção de problemas através de informações relacionadas à volume e recorrência de incidentes registrados no *SERVICE DESK*, gerando relatórios de tendências e comparativos mês a mês de todas as tecnologias pertinentes ao escopo do contrato.

**17.8.** A CONTRATADA deverá registrar os problemas na ferramenta de gestão do *SERVICE DESK*, garantindo informações precisas referentes aos sintomas apresentados aos usuários, abrangência, categorização e priorização dos problemas.

**17.9.** As atividades de investigação, diagnóstico e solução deverão ser realizadas inicialmente pela CONTRATADA e escalonada para os especialistas da CONTRATANTE, caso a natureza da solução ultrapasse as atribuições dos serviços contratados.

**17.10.** A CONTRATADA por sua vez deverá fornecer informações que possam auxiliar no diagnóstico de problemas aos analistas da CONTRATANTE.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**17.11.** Quando aplicável, a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão compartilhar a atividade de documentação das soluções de contorno para os problemas, de forma que os analistas da CONTRATADA forneçam as soluções e a CONTRATANTE valide e documente a solução na ferramenta de gestão do *SERVICE DESK*.

**17.12.** A CONTRATANTE ficará responsável pela atividade de prevenção de problemas e disponibilização de soluções de contorno documentadas para solução de incidentes recorrentes.

**17.13.** A CONTRATADA deverá emitir, quando solicitado, relatórios de avaliação de tendência de volume de incidentes que possam identificar problemas que tenham potencial de causar novos incidentes para os usuários da CONTRATANTE.

**17.14.** Mensalmente, a CONTRATADA deverá emitir relatórios dos problemas e seus respectivos planos de ação para diagnóstico e solução.

**18. DAS DEFINIÇÕES PARA O INVENTÁRIO.**

**18.1.** A CONTRATADA deverá implementar um SISTEMA DE GESTÃO DE ATIVOS através de uma solução que monitore todos os ativos (itens de configuração) de microinformática da CONTRATADA e integre com o sistema de gestão do *SERVICE DESK*.

**18.2.** O SISTEMA DE GESTÃO DE ATIVOS possui os seguintes objetivos:

**18.2.1.** O GERENCIAMENTO DE ATIVOS E CONFIGURAÇÃO deve ser entendido como o fornecimento dos serviços para gestão do inventário de hardware e software do parque de informática da CONTRATANTE, em conformidade com as melhores práticas de suporte apresentadas no *ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY* – versão 04.

**18.2.2.** Monitorar e gerenciar os ativos de TI ao longo de seu ciclo de vida.

**18.2.3.** Gerenciar o inventário de software e hardware dos itens de configuração do parque de microinformática da CONTRATANTE.

**18.2.4.** Gerenciar a utilização de licenças de software, inventário de itens de configuração, finanças, mudanças e regulamentações.

**18.2.5.** Maximizar o uso de recursos de TI.

**18.2.6.** Contribuir com o controle dos custos de TI e se preparar para futuras necessidades.

**18.3.** O SISTEMA DE GESTÃO DE ATIVOS deve monitorar alterações não autorizadas nos itens de configuração, enviando mensagens pelo sistema assim que detectadas.

**18.4.** O sistema deve estar totalmente testado e validado através de históricos de funcionamento eficaz em outros cases até a da entrega do sistema a CONTRATANTE.

**18.5.** O sistema deverá prever interface WEB, acesso remoto e multiusuário.

**18.6.** A CONTRATADA deverá garantir que somente itens autorizados estejam presentes no ambiente de microinformática inventariado.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 18.7.** O inventário deverá ser realizado em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato.
- 18.8.** A CONTRATADA deverá, a qualquer momento, quando requisitado, informar o histórico e o estado atual dos itens inventariados.
- 18.9.** A utilização da ferramenta de descoberta de ativos e seus requisitos técnicos são definidos no **ANEXO-B** deste Termo de Referência.
- 18.10.** Periodicamente a CONTRATANTE fará auditorias para aferir a qualidade das informações relacionadas ao inventário. Caso sejam encontradas irregularidades durante a auditoria, a CONTRATADA deverá apresentar plano de ação para correção das mesmas.
- 18.11.** A CONTRATANTE será responsável por avisar com antecedência qualquer necessidade de movimentação de equipamentos entre localizações, antecipando a necessidade de esforços da CONTRATADA no que está relacionado com a atualização do cadastro de ativos.
- 18.12.** A CONTRATANTE informará à CONTRATADA os equipamentos que estão em garantia, bem como o prazo de expiração dos respectivos contratos.
- 18.13.** A CONTRATADA deverá informar o vencimento das garantias de equipamentos, notificando mensalmente a CONTRATANTE a lista de equipamentos que vencerão garantia nos próximos seis meses (ou no período solicitado).
- 18.14.** A CONTRATADA deverá incorporar ao *SERVICE DESK* o acordo de nível de serviço (SLA) de atendimento e de solução dos equipamentos que estiverem no prazo de garantia, conciliando a composição de seu tempo de atendimento CONTRATANTE
- 18.15.** A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, através de relatórios, sobre a necessidade de reposição de equipamentos. A necessidade de reposição deverá ser baseada em informações de requisitos de capacidade dos equipamentos, histórico de incidentes relacionados à falta de capacidade e requisitos de aplicativos que são executados nos equipamentos em questão.
- 18.16.** A CONTRATANTE fornecerá lista atualizada de informações de contato dos fornecedores de hardware e software a serem contatados em caso de necessidade de manutenção em garantia.

**19. DA MATRIZ DE RESPONSABILIDADE.**

**19.1.** Visando a correta interpretação das responsabilidades da CONTRATADA e da CONTRATANTE, foi elaborada a matriz abaixo descrevendo o nível responsabilidade de cada um.

**19.2.** Definições:

<b>Cód.</b>	<b>Significado</b>	<b>Descrição</b>
<b>R</b>	Responsável	Quem é responsável por executar a atividade.
<b>C</b>	Consultado	Quem deve ser consultado sobre a forma de execução da atividade.



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

I	Informado	Quem deve ser informado e fornecer informações sobre a atividade.
---	-----------	---

Cód.	Envolvido
EC	EMPRESA CONTRATADA.
D	CONTRATANTE.

**19.3.** Responsabilidade sobre os serviços/atividades do *SERVICE DESK*:

Nº	Atividade	EC	D
1	Treinar usuários multiplicadores para a correta utilização dos serviços do <i>SERVICE DESK</i> e abertura de chamados.	R	I
2	Divulgar as formas de acesso e treinar os usuários na utilização do <i>SERVICE DESK</i> .	I	R
3	Atendimento telefônico e registro de chamados dos usuários.	R	I
4	Registro de todos incidentes e requisições de serviços provenientes de usuários e alocar categorização e priorização.	R	I
5	Escalar incidentes e requisições de serviço que não poderão ser resolvidos de acordo com os tempos acordados.	R	C
6	Manter os usuários informados do progresso dos chamados.	R	I
7	Encerrar todos os incidentes, requisições e outras chamadas de acordo com aceite do usuário, respeitando-se o prazo máximo para envio do aceite.	R	I
8	Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários quando acordado.	R	I
9	Atualizar o banco de dados de configuração quando acordado e autorizado.	R	I
10	Prover recursos e medição dos indicadores de desempenho.	R	I
11	Responder dúvidas técnicas documentadas referentes aos recursos tecnológicos do escopo do contrato.	R	C



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

Nº	Atividade	EC	D
12	Determinar regras para priorização de incidentes e requisições de serviços.	I	R
13	Manter registrada de forma correta a ordem cronológica, com data e hora, as atividades executadas para execução de requisições de serviços e solução de incidentes.	R	I
14	Treinar equipes de atendimento no escopo do serviço prestado.	R	C
15	Identificar necessidades de treinamento para os usuários baseado nos incidentes que ocorrem no <i>SERVICE DESK</i> .	R	C
16	Gerenciar a BASE DE CONHECIMENTO documentando soluções de incidentes e procedimentos para atendimento de requisições de serviço.	R	I

**19.4.** Responsabilidades específicas do serviço de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES:

Nº	Atividade	EC	D
1	Definir, documentar e implantar o processo de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES.	R	C
2	Gerenciar incidentes (registro, classificação, priorização, escalação e resolução).	R	I
3	Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes.	R	I
4	Resolver incidentes passíveis de solução dentro do escopo dos serviços contratados.	R	I
5	Implementar e emitir relatórios de acompanhamento de incidentes.	R	I
6	Informar incidentes críticos para os responsáveis da CONTRATANTE quando não for possível atender o SLA.	R	I
7	Manter o acompanhamento do registro até a resolução do incidente, mesmo quando escalado para outros níveis de atendimento.	R	I
8	Documentar a solução dos incidentes antes de seu encerramento.	R	I
9	Fornecer informações para o <i>SERVICE DESK</i> atualizar a base de conhecimento de incidentes.	R	I



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

Nº	Atividade	EC	D
10	Corrigir falhas de hardware e software em equipamentos de microinformática, desde que não envolvam fornecimento de peças pela CONTRATADA.	R	I
11	Fornecer peças para reposição de hardware, equipamentos de reposição, peças, acessórios, partes ou suprimentos dos equipamentos.	I	R
12	Reparar falhas funcionais nos sistemas corporativos e finalísticos pertencentes a CONTRATANTE que não possuam solução documentada.	I	R
13	Prover relatórios padronizados que devem incluir estatísticas sobre o total de incidentes, incidentes significativos e o status dos incidentes.	R	I
14	Resolver incidentes de acordo com os SLAs estabelecidos.	R	I
15	Tratar eventos e registros de incidentes relacionados a servidores.	R	I
16	Escalar incidentes de segurança que tragam ameaças a organização.	R	I

**19.5.** Responsabilidades específicas do serviço de GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS:

Nº	Atividade	EC	D
1	Agir proativamente para a identificação de problemas.	R	I
2	Registrar, classificar e priorizar problemas.	R	I
3	Produzir relatórios de tendência que forneçam informações que possibilitem a identificação de problemas.	R	I
4	Diagnosticar incidentes em busca de identificação da causa raiz dos mesmos.	R	I
5	Corrigir problemas que estejam causando incidentes.	R	I
6	Monitorar a efetividade e eficiência da solução dos problemas.	R	I
7	Manter atualizada base de conhecimento para solução de incidentes.	R	I

**19.6.** Responsabilidades específicas do SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL:

Nº	Atividade	EC	D
1	Resolver incidentes que necessitem de presença física de técnico de	R	I



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

Nº	Atividade	EC	D
	atendimento.		
2	Executar requisições de serviço que necessitem de presença física de um técnico de atendimento.	R	I
3	Prover recursos para deslocamento do técnico para o local de atendimento.	R	C
4	Arcar com os custos de peças de reposição quando a substituição for necessária.	I	R
5	Locomover equipamento incluso no escopo do contrato dentro das instalações físicas da CONTRATANTE.	R	C

## 20. DA TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS

### 20.1. Transição inicial.

**20.1.1.** O objetivo da Transição inicial é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos usuários de TI.

**20.1.2.** A transição da operação dos serviços para a CONTRATADA deverá estar concluída em no máximo 90 (noventa) dias, contados a partir da data da aprovação do PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL.

**20.1.3.** A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, deverá apresentar o PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL informando como será realizada a transição dos serviços.

**20.1.4.** O PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL deverá conter no mínimo:

**20.1.4.1.** *Declaração de escopo.*

**20.1.4.2.** *Cronograma de atividades.*

**20.1.4.3.** *Principais entregas do projeto.*

**20.1.4.4.** *Declaração de papéis e responsabilidades.*

**20.1.4.5.** *Metodologia de acompanhamento.*

**20.1.4.6.** *Critérios para aceite da transferência dos serviços.*

**20.1.5.** A CONTRATANTE realizará uma avaliação formal do PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL, podendo então solicitar alterações nos itens que julgar necessário.

**20.1.6.** Durante todo o período de transição, os analistas da CONTRATANTE serão responsáveis pela comunicação com os usuários de TI afetados, devendo enviar, quando necessário, boletins de notícias e orientações.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**20.1.7.** A CONTRATADA deverá analisar, em conjunto com a CONTRATANTE, a possibilidade de transferência integral ou parcial dos dados do CMDB (Configuration Management Database) da solução existente para a solução de gestão de *SERVICE DESK* a ser utilizada.

**20.1.8.** A CONTRATADA deverá analisar, em conjunto com a CONTRATANTE, a possibilidade de automatizar os registros de incidente na ferramenta de *SERVICE DESK* a ser utilizada, quando a solução de monitoramento existente alertar sobre nível de uso elevado de recursos ou indisponibilidades.

**20.1.9.** Caso a CONTRATANTE verifique e ateste a possibilidade técnica da transferência e automatização descritas acima, a CONTRATADA deverá incluir estes procedimentos no PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL e executá-los.

**20.2. Transição Final.**

**20.2.1.** Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias consecutivos antes da finalização do contrato.

**20.2.2.** Para isto, um PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

**20.2.3.** Após a entrega do PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias úteis, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

**20.2.4.** No PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

**20.2.5.** O PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de *SERVICE DESK* utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

**20.2.6.** Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de *SERVICE DESK* e qualquer cópia de segurança porventura existente.

**20.2.7.** As informações existentes no CMDB da solução de gestão de *SERVICE DESK* utilizada são de propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

**20.2.8.** Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente Termo de Referência estarão sujeitas as sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**21. DEFINIÇÕES PARA A ENTREGA DAS INFORMAÇÕES DO CMDB.**

**21.1.** Um CMDB (*Configuration Management Database*) pode ser descrito como um banco de dados que contém todos os detalhes relevantes de cada item de configuração (IC) e detalhes dos relacionamentos entre estes itens. Um item de configuração (IC) é qualquer componente que necessite ser administrado para que um determinado serviço de TI possa ser entregue.

**21.2.** No PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL, a CONTRATADA deverá prover um modelo/serviço viável para exportação das informações armazenadas no CMDB da sua solução de gestão de *SERVICE DESK* para o CMDB indicado pela CONTRATANTE, utilizando para isto o padrão aberto CMDBF (*Configuration Management Database Federation*). As especificações devem respeitar o proposto pela DTMF (*Distributed Management Task Force*) em sua versão 1.0.1, publicada em 22/04/2010, ou definição posterior.

**21.3.** Opcionalmente, a CONTRATADA poderá exportar as informações do CMDB e seus relacionamentos para uma base de dados XML e/ou para um banco de dados compatível com Microsoft SQL Server. Neste caso, todas as estruturas necessárias para identificar, consultar e manipular as informações devem ser devidamente documentadas, tais como: modelo entidade-relacionamento, diagrama entidade-relacionamento, dicionário de dados, XSD (*XML Schema Definition*), entre outros.

**22. DO PLANEJAMENTO DE CAPACIDADE.**

**22.1.** A CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, para elaborar um ESTUDO DE CAPACIDADE do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

**22.2.** Este ESTUDO DE CAPACIDADE deverá contemplar a análise do ambiente tecnológico atual e, se necessário, gerar recomendações para ajustes técnicos que permitam uma melhor adaptação dos softwares e serviços que compõem a solução oferecida pela CONTRATADA.

**22.3.** O ESTUDO DE CAPACIDADE deverá contemplar no mínimo:

**22.3.1.** Avaliação de requisitos de hardware e software dos equipamentos que serão suportados pelo *SERVICE DESK*.

**22.3.2.** Avaliação dos links de comunicação para atendimento remoto aos usuários.

**22.3.3.** Avaliação das instalações, físicas, elétricas, cabeamento e rede das localizações de atendimento.

**22.4.** Como produto do ESTUDO DE CAPACIDADE, deverá ser entregue a CONTRATANTE um relatório de diagnóstico e recomendações para adaptação do seu ambiente tecnológico.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**22.5.** A CONTRATANTE, por sua vez, irá viabilizar os ajustes necessários, ou, em acordo com a CONTRATADA, irá aceitar as limitações existentes ajustando os acordos de nível de serviço quando aplicável.

**23. DOS PARÂMETROS PARA DIMENSIONAMENTO E PRECIFICAÇÃO.**

**23.1.** O serviço de 1º nível terá contraprestação mensal a preço fixo.

**23.2.** O serviço de 2º nível terá contraprestação mensal a preço fixo.

**23.3.** O serviço de 3º nível terá contraprestação mensal, conforme utilização.

**23.4.** O serviço de Monitoramento terá contraprestação mensal a preço fixo.

**23.5.** A CONTRATADA deverá prover plantão 24x7 para o serviço de 3º nível para resolução de incidentes provenientes da Central de Monitoramento.

**23.5.1.** Caso o incidente seja classificado como prioridade ALTA e seja solicitada a presença pela CONTRATANTE, o Analista de Suporte de Nível 3 deverá comparecer pessoal e fisicamente à Sede da CONTRATANTE em até 02 (duas) horas após a solicitação pela CONTRATANTE.

**23.6.** A Central de Serviços (*SERVICE DESK*) será o ponto único de contato dos usuários de TI da CONTRATANTE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

**23.7.** O Centro de Operações será o ponto responsável pelo monitoramento dos ativos da CONTRATANTE.

**23.8.** A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

**23.9.** A CONTRATADA deverá considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento do objeto, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras), aluguel de veículos incluindo combustíveis, licenças de uso de software, equipamentos, instalações físicas, mobiliários, uso de sistemas, base de conhecimento, deslocamentos (diárias, passagens e outros) entre as localidades descritas apontadas neste Termo de Referência de modo a garantir os níveis de serviços definidos.

**23.10.** A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da Central de Serviços (*SERVICE DESK*) e do Centro de Operações, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa ou outras penalidades.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**23.11.** A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

**23.12.** Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço, deverá apor comentário e anexar, caso seja necessário para evidenciar, documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção/complementação.

**23.13.** Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender ao Nível Mínimo de Serviço Exigido definido neste Termo de Referência. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

**23.13.1.** Períodos de interrupção previamente acordados.

**23.13.2.** Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades.

**23.13.3.** Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

**23.14.** Para a prestação dos serviços deste Termo de Referência, a CONTRATANTE entende que a CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe observando os acordos de níveis de serviços estipulados, o tempo de início/término de atendimento e a volumetria de profissionais necessária para atendimento dos serviços.

**23.15.** Os equipamentos, respectivos quantitativos, bem como serviços e tecnologias estão discriminados no ANEXO-A deste Termo de Referência.

## **24. DA COMPROVAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE PROCESSOS ITIL.**

**24.1.** A metodologia de trabalho da CONTRATADA deverá estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY – versão 04 ou superior, que contemple no mínimo os processos:

**24.1.1.** Gerenciamento de Incidentes e Requisições.

**24.1.2.** Gerenciamento de Problemas.

**24.1.3.** Gerenciamento de Ativos e Configuração.

**24.2.** Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá apresentar metodologia de trabalho que contemple:

**24.2.1.** Gestão de *SERVICE DESK*.

**24.2.2.** Pesquisas de satisfação com usuários.

**24.3.** A CONTRATADA deverá apresentar a documentação dos processos e ficará a cargo da CONTRATANTE, a qualquer momento, solicitar evidências da execução dos processos.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**25. DO FORNECIMENTO DE RELATÓRIOS.**

**25.1.** A CONTRATADA deverá fornecer ou disponibilizar via sistema de gestão do *SERVICE DESK*, no mínimo, os seguintes relatórios de gerenciamento:

**25.1.1.** Quantidade de chamados solucionadas por período.

**25.1.2.** Quantidade de chamados por tipo de classificação.

**25.1.3.** Quantidade de chamados por tipo de severidade.

**25.1.4.** Quantidade de chamados por nível de atendimento.

**25.1.5.** Quantidade de chamados fora do SLA.

**25.1.6.** Ranking dos 10 chamados que mais ocorreram por período.

**25.1.7.** Ranking dos 10 usuários que tiveram mais incidentes.

**25.1.8.** Ranking dos 10 equipamentos que tiveram mais incidentes.

**25.1.9.** Quantidade de problemas encerrados por período.

**25.1.10.** Quantidade de problemas abertos e estimativa de volume de incidentes associados.

**25.1.11.** Quantidade de problemas pendentes por mudanças.

**25.1.12.** Quantidade de problemas em diagnóstico.

**25.1.13.** Tempo médio de diagnóstico de problemas.

**25.1.14.** Quantidade de equipamentos por marca e modelo.

**25.1.15.** Lista de equipamentos vencendo a garantia nos próximos seis meses.

**25.2.** Para avaliação de desempenho do *SERVICE DESK* a CONTRATADA deverá fornecer os seguintes relatórios para a CONTRATANTE:

**25.2.1.** Quantidade de técnicos de atendimento disponíveis.

**25.2.2.** Quantidade de técnicos de atendimento em atendimento.

**25.2.3.** Quantidade de técnicos de atendimento indisponíveis.

**25.2.4.** Tempo máximo de conversa.

**25.2.5.** Tempo máximo de espera.

**25.2.6.** Tempo médio de conversa.

**25.2.7.** Tempo médio de espera.

**25.2.8.** Quantidade de ligações abandonadas por período.

**25.2.9.** Quantidade de ligações atendidas por período.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 25.2.10.** Quantidade de chamados por grupo solucionador.
- 25.2.11.** Quantidade de chamados abandonados na fila.
- 25.2.12.** Taxa de Ligações Abandonas por período.
- 25.2.13.** Taxa de Ligações fora do SLA.
- 25.2.14.** Percentual de chamados resolvidos no primeiro contato.

**25.3.** A CONTRATADA deverá emitir os relatórios mensalmente até o dia 10 do mês subsequente à apuração. A CONTRATANTE poderá solicitar extemporaneamente, quando necessário, qualquer um dos relatórios descritos neste Termo de Referência, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los após 05 (cinco) dias úteis da notificação formal.

**26. DAS CONDIÇÕES GERAIS.**

- 26.1.** Os serviços deverão ser desenvolvidos sob a supervisão de um servidor da CONTRATANTE.
- 26.2.** A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços em horários diurnos e noturnos, em fins de semana e feriados, conforme definido no **item 7** deste Termo de Referência.
- 26.3.** Antes do início das atividades, a CONTRATANTE irá reunir-se com a CONTRATADA de forma a levantar todas as premissas/adequações para a execução dos serviços. Deve-se prever e explicitar as fases de planejamento, execução e homologação final do atendimento do *SERVICE DESK*, gerando cronogramas com atividades e responsáveis para subsidiar a fiscalização do contrato.
- 26.4.** Todos os serviços deverão ser executados, preferencialmente, sem impactar as atividades rotineiras da CONTRATANTE. Os serviços deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados.
- 26.5.** A CONTRATADA deverá possuir scripts de atendimento, instruções de trabalho e procedimentos operacionais que permitam consultas e alterações quando se fizerem necessárias.
- 26.6.** Os materiais a serem utilizados, as obras (se necessárias) e os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente:
  - 26.6.1.** A todas as normas e especificações exigidas.
  - 26.6.2.** As normas da ABNT pertinentes.
  - 26.6.3.** As disposições legais da União e do Governo do Estado do Espírito Santo.
  - 26.6.4.** As prescrições e recomendações dos fabricantes.
  - 26.6.5.** As normas internacionais consagradas, na falta de normas da ABNT.
- 26.7.** Nenhuma modificação poderá ser feita nas especificações dos projetos aprovados pela CONTRATANTE sem autorização expressa do mesmo.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**26.8.** Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Considera-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus prepostos como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter considerado as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

**26.9.** A CONTRATANTE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades.

**26.10.** As instalações técnicas para o *SERVICE DESK* devem garantir alta disponibilidade e segurança.

**26.11.** A filosofia do projeto do *SERVICE DESK* deve se basear em uma estrutura de funcionamento e jornada de 24 (vinte e quatro) horas, durante 07 (sete) dias da semana. Portanto, não há interrupções possíveis, sejam elas requeridas para manutenção ou provocadas por falhas do sistema.

**26.12.** As instalações físicas do *SERVICE DESK* deverão ser dotadas de todos os requisitos de segurança que possam aumentar sua imunidade quanto a vandalismos, acidentes, falta de energia, catástrofes (inundação, incêndio), intrusão, falhas de comunicação, falhas de sistemas, falhas humanas, sabotagem, falta de água e interferências eletromagnéticas.

**26.13.** Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento e todos os funcionários da CONTRATADA deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços.

**27. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.**

**27.1.** Serão exigidos e auditados os seguintes níveis de serviço:

<b>SIGLA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FÓRMULA CÁLCULO</b>	<b>UNIDADE MEDIDA</b>	<b>META EXIGIDA</b>
INS1	Índice de Satisfação do Usuário.	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:  $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$  Onde:  ISU: Índice de Satisfação dos Usuários $\sum NA$ : Total das Notas de Avaliação $\sum CFM$ : Total de Chamados Fechados	PONTOS	Maior ou Igual a 3 pontos (em uma escala de 0 a 5).



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

		no Mês  OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo  do ISU, receberão nota 04 (quatro).		
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo.	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.  <u>Prioridades:</u>  - Usuário VIP: 1 hora.  - Alta: 2 horas  - Média: 6 horas  -Baixa: 10 horas
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo.	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	%(Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade  <u>Prioridades:</u>  - Usuário VIP: 1 hora.  - Alta: 2 horas  - Média: 6 horas  -Baixa: 10 horas
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo.	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes	%(Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.  <u>Prioridades:</u>  - Usuário VIP: 1



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

		cem.		hora. - Alta: 2 horas - Média: 6 horas - Baixa: 10 horas
INS5	Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos.	Ligações atendidas no Call Center em até 30 (trinta) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	%(Percentual)	Maior ou igual a 90%.
INS6	Índice de Ligações Atendidas.	Ligações atendidas no Call Center, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	%(Percentual)	Maior ou igual a 90%.

**27.2.** A CONTRATANTE definirá a prioridade de atendimento de seus usuários de acordo com a seguinte tabela:

Prioridades	Definição
Usuário VIP	Qualquer chamado aberto ou direcionado a um usuário VIP.
Alta	Incidente que gera indisponibilidade total das atividades.
Média	Incidente que gera indisponibilidade parcial das atividades.
Baixa	Dúvidas, instalações, mudanças, etc.

**27.3. CRITÉRIOS PARA AJUSTE DO PAGAMENTO DA CONTRATADA**

**27.3.1.** Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

**Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 10% do valor total devido.**

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
-------------------------------	----------------------



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

INS1	5 pontos a cada 0,5 ponto fora da meta.
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta.
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS5	5 pontos a cada 1% fora da meta.
INS6	5 pontos a cada 1% fora da meta

**27.4.** Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no período de um mês. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 10% (dez por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo:

<b>SIGLA</b>	<b>TERMO DE SERVIÇO</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PONTUAÇÃO</b>
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência.	10 pontos
TRS2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência.	10 pontos
TRS3	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios	Por ocorrência de indicador manipulado.	100 pontos
TRS4	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para	Por dia, para cada profissional.	5 pontos



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

	executar os serviços contratados.		
TRS5	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência.	10 pontos
TRS6	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	50 pontos
TRS7	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência.	50 pontos
TRS8	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência.	10 pontos
TRS9	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência.	30 pontos
TRS10	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência.	10 pontos
TRS11	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência.	10 pontos



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

TRS12	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência.	20 pontos
TRS13	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso.	5 pontos
TRS14	Deixar de implantar Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso.	100 pontos
TRS15	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência.	200 pontos

**27.5.** Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 10% do valor total devido no mês da ocorrência:

$$\text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}} = \frac{[(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}) + (\sum \text{Pontos do Termo de Serviço})]}{10}$$

**27.5.1. Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

**27.5.2. Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.

**27.5.3. Somatório Pontos do Termo de Serviço** é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço

**27.5.4.** A reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

de no mínimo três indicadores simultâneos resultarão na multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal por reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços.

## **28. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO**

**28.1.** A CONTRATADA deverá apresentar Relatório de Medição dos Serviços, contendo as informações abaixo:

**28.1.1.** Valor Mensal contratado para os serviços constante que atenda no Item **27.1 – Serviços de Atendimento de 1º Nível.**

**28.1.2.** Valor Mensal contratado para os serviços constante que atenda no Item **27.1 – Serviços de Atendimento de 2º Nível.**

**28.1.3.** Valor Mensal contratado para os serviços constante que atenda no Item **27.1 – Serviços de Atendimento de 3º Nível.**

**28.1.4.** Valor Mensal contratado para os serviços constante que atenda no Item **27.1 – Serviço de Monitoramento de Redes 24x7.**

**28.1.5.** Total de Chamados encerrados no período de medição para os serviços constante que atenda no Item **27.1 – Serviços de atendimento fora do horário do expediente (24x7).**

**28.2.** O valor do pagamento será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, medidos conforme **Item 27.3** deste Termo de Referência, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Contraprestação Mensal} = [(\text{VALOR DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS}) - \text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}}]$$

## **29. DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES.**

### **29.1. DEVERES DA CONTRATADA:**

**29.1.1.** Cumprir na totalidade a execução do objeto, desenvolvendo os serviços sempre em regime de entendimento com a CONTRATANTE.

**29.1.2.** Escalonar atendimentos para as equipes de 3º Nível de Suporte do *SERVICE DESK* apenas quando esses demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos.

**29.1.3.** Emitir mensalmente o faturamento de acordo com o item 27.3 deste Termo de Referência, fazendo a protocolização da fatura com a antecedência determinada.

**29.1.4.** Registrar as ocorrências havidas durante a execução do objeto e de tudo dando ciência a CONTRATANTE, respondendo integralmente por sua omissão.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**29.1.5.** Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

**29.1.6.** Desenvolver os serviços sempre em regime de entendimento com a CONTRATANTE.

**29.1.7.** Prestar os serviços sempre por intermédio do responsável legal e por técnicos qualificados, devendo responder perante a CONTRATANTE e perante terceiros pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados. Deve responder também por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto.

**29.1.8.** Executar todas as ações previstas nos termos de ajuste propostos pela CONTRATANTE.

**29.1.9.** As normas de segurança constantes destas especificações não desobrigam a CONTRATADA do cumprimento de outras disposições legais, federais, municipais e estaduais, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência nas precauções exigidas no trabalho ou da utilização de materiais inaceitáveis na execução dos serviços.

**29.1.10.** Todas as questões, reclamações, demandas judiciais, ações por perdas ou danos e indenizações oriundas de danos causados pela CONTRATADA serão de sua inteira responsabilidade.

**29.1.11.** Providenciar o pessoal habilitado necessário para a execução dos serviços até o cumprimento integral do contrato.

**29.1.12.** Exercer controle de assiduidade e da pontualidade de seus profissionais.

**29.1.13.** Manter sigilo ao utilizar os Sistemas de Informações da CONTRATANTE, respeitando os fins previstos pelas normas de segurança em vigor.

**29.1.14.** Manter os seus profissionais identificados por crachás onde esteja claramente identificado que estão a serviço do *SERVICE DESK*.

**29.1.15.** Responsabilizar-se pelos encargos adicionais decorrentes de funcionários lotados em locais insalubres ou sujeitos à periculosidade.

**29.1.16.** Disponibilizar toda mão de obra especializada necessária à realização completa da execução do objeto.

**29.1.17.** Responsabilizar-se pelo plano de ocupação dos postos de atendimento, o qual poderá ser alterado sempre que a necessidade dos serviços e os indicadores de níveis de serviços previstos nos acordos de níveis de serviço (SLA) assim justificarem.

**29.1.18.** Prover e arcar com os custos de:

**29.1.18.1.** Manter equipes treinadas nos processos de gerenciamento de serviços.

**29.1.18.2.** Manter equipe treinada nas tecnologias existentes na CONTRATANTE, as quais se encontram discriminadas no ANEXO-A deste termo, incluindo conectividade e acesso à internet.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**29.1.18.3.** Fornecimento de recursos computacionais (hardware e software) utilizados por sua equipe de atendimento no desempenho de suas funções.

**29.1.18.4.** Arcar com os custos referentes ao treinamento em sistemas específicos sob sua responsabilidade, a ser ministrado às equipes do *SERVICE DESK*.

**29.1.19.** Os técnicos e analistas de Suporte Local deverão apresentar-se ao trabalho com vestimentas que o identifiquem como funcionário da CONTRATADA e adequada ao ambiente do serviço público estadual.

**29.1.20.** Substituir, a qualquer tempo, quando solicitado pela CONTRATANTE os profissionais que não estiverem atingindo os níveis de qualidade, tendo postura inadequada ou desempenho abaixo do esperado.

**29.1.21.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

**29.1.22.** Manter a confidencialidade das informações que estejam em seu poder no curso da execução dos serviços, não devendo divulgá-las a terceiros sem o prévio consentimento por escrito da CONTRATANTE.

**29.1.23.** Responsabilizar-se por todos os encargos trabalhistas (salários, seguro de acidentes pessoais, taxas, impostos e contribuições, indenizações, vale-refeição, vale-transporte, outros definidos por legislação), previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução deste objeto anexando-os a cada fatura apresentada. Deve ainda, sempre que solicitado pela CONTRATANTE apresentar a comprovação de frequência dos seus empregados, folha de pagamento e quitação dos encargos provenientes da execução dos serviços.

**29.1.24. DEVERES DA CONTRATANTE:**

**29.2.** Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto.

**29.3.** Alocar os recursos orçamentários e financeiros necessários, promovendo o pagamento à CONTRATADA conforme condições estabelecidas no contrato.

**29.4.** Fornecer todas e quaisquer peças, acessórios, parte ou suprimento necessários a manutenção de equipamento.

**29.5.** Designar o servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do objeto.

**29.6.** Disponibilizar toda documentação e informação necessárias à execução do objeto contratado.

**30. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA.**

**30.1.** Os documentos necessários à habilitação deverão estar com prazo vigente, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade. Os documentos devem ser apresentados



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou por servidor da unidade que realizará a licitação.

**30.2.** Apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa de direito público ou privado, comprovando ter prestado os serviços de suporte técnico N1, N2 e N3 através de central de serviços (1º Nível, 2º Nível e 3º Nível) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior, de um mesmo tomador de serviços devendo essas informações constarem em um único atestado de capacidade técnica ou, em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou inferior a 12 (doze) meses.

**30.3.** Apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de serviços de *SERVICE DESK* com pelo menos 500 (quinhentos) chamados por ano;

**30.4.** Apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de serviços de monitoramento de disponibilidade e desempenho, em regime 24x7, através de seu Centro de Operações, com pelo menos 500 (quinhentos) ativos monitorados por mês.

**30.5.** Apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de serviços de administração e gerenciamento de infraestrutura de redes em Data Center LAN, MAN, WAN, WLAN;

**30.6.** Apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de serviços de administração e gerenciamento de infraestrutura de redes;

**30.7.** Apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de serviços de instalação, configuração, sustentação e otimização de servidores de aplicação;

**30.8.** Apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS;

**30.9.** Apresentar atestado de capacidade técnica emitido por pessoa de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de serviços instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp ou Nutanix ou equivalente em modo NAS ou SAN.

**30.10.** A comprovação deverá ser feita por meio de apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecida por Órgão da Administração Pública ou Entidade Privada. O atestado deverá estar devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador.

**30.11.** O Vencedor após a etapa de lances deverá realizar **PROVA DE CONCEITO**



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**30.11.1.** O licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação, será convocado para realizar Prova de Conceito no prazo de 10 dias, na sede da CONTRATANTE.

**30.11.2.** A Prova de Conceito visa à aferição da real capacidade da Solução Tecnológica ofertada pelo licitante.

**30.11.2.1.** Deverá ser disponibilizado para a CONTRATANTE, acesso ao sistema de atendimento e todos os seus módulos para verificação da aderência da ferramenta aos requisitos do **Anexo-B – Sistemas, Item 1.**

**30.11.3.** No caso de o licitante ofertante do melhor lance não passar na Prova de Conceito, o pregoeiro convocará o próximo licitante detentor de proposta válida, obedecida a classificação na etapa de lances, até que um licitante cumpra os requisitos previstos neste Termo de Referência e seja declarado vencedor.

**30.12.** O Vencedor deverá apresentar uma declaração comprometendo-se a:

**30.12.1.** Disponibilizar a CONTRATANTE, na assinatura do contrato, cópia dos diplomas, da certificação técnica, além da documentação comprovando que os profissionais possuem vínculo empregatício ou contrato de prestação de serviços com a CONTRATANTE, mediante apresentação de cópia de carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviços.

**30.12.2. Certificações técnicas mínimas:**

<b>CERTIFICAÇÃO</b>	<b>MÍNIMO</b>
ITIL FOUNDATION.	02
PMP – Project Manager Professional.	01
HDI SCTL – Support Center Team Lead.	01
HDI Support Center Manager.	01
MCDST – Microsoft Certified Desktop Support Technician ou equivalente.	03
Certified Secure Computer User.	01
Microsoft certified Technology Specialist (MCTS).	03
Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE).	02
Microsoft Certified Solutions Expert: Data Management and Analytics.	01



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

SC-300: Microsoft Identity and Access Administrator.	01
Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA).	03
Cisco Certified Network Associate (CCNA).	02
Aruba Certified Switching Associate (ACSA).	01
Comptia Security+.	01
Comptia Pentest+.	01
Zabbix Certified User.	04
Network Security Specialist 7 - NSE7 Enterprise Firewall.	01
NSE 7 - Network Security Architect (SD-WAN).	01
Network Security Professional 4 - NSE4.	02
VMware Certified Professional (VCP) - Datacenter Virtualization.	01
Dell Technologies: Associate - Information Storage and Management Version 4.0.	01
Dell Technologies: Specialist - Technology Architect, Midrange Storage Solutions Version 1.0.	01

**30.13.** Disponibilizar, quando da assinatura do Contrato, os currículos dos profissionais que executarão o objeto do contrato, conforme perfis exigidos e definidos nesse Termo de Referência.

**30.13.1.** Um profissional pode acumular mais de uma certificação.

**30.14.** Considerando que os conhecimentos exigidos para o analista de suporte são muito específicos e que dificilmente um mesmo profissional terá todas as habilidades, poderão ser apresentados tantos quantos currículos forem necessários de modo a atender às exigências descritas no **ANEXO-D**.

**30.15.** Disponibilizar, após a assinatura do primeiro contrato, no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, as instalações do ponto único de contato do *SERVICE DESK* (Call Center), de acordo com os requisitos deste termo de referência, em pleno funcionamento.

**30.16.** O Vencedor deverá apresentar uma declaração comprometendo-se a:

**30.16.1.** Disponibilizar um Centro de Operações, na assinatura do contrato, capaz de suportar a prestação de todos os serviços de suporte telefônico e monitoramento de disponibilidade e desempenho, em regime 24x7, que possua as características elencadas neste termo.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**30.17.** A CONTRATANTE poderá realizar diligências técnicas nos emitentes dos atestados, com o objetivo de aferir as informações fornecidas e validar a competência técnica do proponente.

**30.18.** A CONTRATANTE reserva-se ao direito de desclassificar o proponente caso seja constatada alguma irregularidade ou não atendimento aos requisitos descritos neste documento e seus anexos.

**31. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA.**

**31.1.** A proposta de preços deverá ser emitida em 01 (uma) via devidamente numerada, rubricada e assinada, por representante legal da LICITANTE onde deve constar o número da página da proposta.

**31.2.** Fazer constar da proposta que no preço indicado estão incluídos todas e quaisquer despesas necessárias para a perfeita execução do objeto, tais como, transporte, tributos, fretes, encargos sociais, seguros e demais despesas inerentes à execução do objeto.

**31.3.** A CONTRATANTE não aceitará cobrança posterior de qualquer imposto ou tributo adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura da licitação, e que venha expressamente a incidir sobre o objeto a ser adquirido/contratado, na forma da Lei. Na hipótese de redução de alíquota após a apresentação da proposta, a mesma será devidamente considerada por ocasião do pagamento.

**31.4.** Existindo diferenças entre os preços unitários e globais, prevalecerão os unitários e existindo diferenças entre o numérico e o extenso, prevalecerá o extenso.

**31.5.** Não devem constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital, incluindo a não aceitação de valores que façam referência às propostas concorrentes.

**31.6.** Deve conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

**31.7.** Deve especificar a razão social e o CNPJ, colocando o número da licitação, o dia e hora de abertura, o endereço completo, o número do telefone, bem como o número de sua conta corrente, o nome e código do banco e a respectiva agência para efeito de pagamentos dos serviços.

**31.8.** Deve especificar a qualificação do representante autorizado a firmar o Contrato, detalhando nome completo, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido Contrato.

**31.9.** A proposta apresentada, em nenhuma hipótese, poderá ser alterada, quanto ao seu mérito, quanto ao preço, prazo ou qualquer condição que importe em modificação dos seus termos originais, nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou esclarecimentos à documentação e às propostas, exceto a promoção de diligências consideradas necessárias pela Comissão de Licitação para esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório.

**31.10.** A PROPONENTE deverá apresentar proposta comercial nos termos a seguir indicados:



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA DOS SERVIÇOS	QTD	DISP.	VALOR (R\$) UNITÁRIO	VALOR (R\$) TOTAL MENSAL	VALOR (R\$) TOTAL ANUAL
1	Serviço de <i>SERVICE DESK</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º nível, a usuários de tecnologia da informação. Atendimento Remoto.	Equipamentos	100	8x5			
2	Serviço de <i>SERVICE DESK</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação alocado na sede da Câmara Municipal de Cariacica.	Equipamentos	100	8x5			
3	Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de Redes.	Ativos Monitorados	40	24x7			



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

4	Serviço de <i>SERVICE DESK</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 3º nível a usuários de tecnologia da informação. Executado sobre demanda e gestão através de relatório de medição.	UST	140	24x7			
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL E ANUAL (SOMA DOS ITENS 1, 2 e 3).</b>						R\$	R\$
						-	-
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO ANUAL DO ÍTEM 4 (execução sob demanda e por relatório de medição).</b>						R\$	R\$
						-	-
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO (SOMA DOS ITENS 1, 2, 3, E 4).</b>						R\$	R\$
						-	-

## 32. DO FATURAMENTO, PAGAMENTO E REAJUSTE.

### 32.1. Faturamento.

**32.1.1.** A fatura será emitida no primeiro dia útil do mês subsequente ao da execução dos serviços e deverá contemplar (com os respectivos termos de aceite aprovados pela CONTRATANTE cada um dos níveis de serviços demandados, com os respectivos quantitativos.

**32.1.2.** O faturamento somente poderá ser iniciado após a efetiva disponibilização dos serviços de atendimento aos usuários.

**32.1.3.** O Valor da fatura deverá ser acompanhada da planilha de medição dos serviços, de acordo com o item 27 – Critérios de Pagamento deste Termo de Referência.

**32.1.4.** As faturas deverão ser entregues no protocolo da CONTRATANTE, acompanhadas de relatório contemplando os serviços prestados e dos demais relatórios previstos neste Termo de Referência. Devem acompanhar ainda a fatura os respectivos comprovantes de recolhimentos dos tributos e encargos decorrentes do serviço faturado e dos comprovantes de quitação com o INSS e o FGTS (quando aplicável).



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**32.2. Pagamento.**

**32.2.1.** O pagamento de cada fatura será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a entrada da mesma no protocolo da CONTRATANTE, devidamente aceita. Após este prazo será paga multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times (12/100) \times (ND/360)$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.

ND = Número de dias em atraso.

**32.2.2.** Caberá à CONTRATADA o cálculo da fatura devida a ser revista e aprovada pela CONTRATANTE.

**32.2.3.** Se houver alguma incorreção na fatura será pago apenas o valor reconhecido pela Administração, até que a CONTRATADA proceda à alteração, não sendo devida neste caso, a correção sobre a diferença de valores.

**32.2.4.** A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei Federal nº 4.320/64, assim como na Lei Estadual nº 2.583/71, e alterações posteriores.

**32.3. Reajuste.**

**32.3.1.** O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorridos 12 (doze) meses, a contar da data da apresentação da proposta, conforme a Lei Federal nº 10.192, de 14 de fevereiro de 2001.

**32.3.2.** O reajuste do preço contratado levará em consideração o Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou outro índice que vier a substituí-lo.

**32.3.3.** Compete à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pela CONTRATANTE, juntando-se os documentos comprobatórios do reajuste pleiteado.

**32.3.4.** O reajuste será efetuado por meio de simples apostilamento, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

**32.3.5.** A cada 12 (doze) meses de execução contratual serão recalculados os percentuais por categoria da tabela abaixo para alteração contratual. Foram atribuídas as seguintes porcentagens devido à importância de cada item para o cálculo de acréscimos e supressões no contrato:

**32.3.6. METODOLOGIA DE AJUSTE DE CONTRATO**

**32.3.6.1.** A CONTRATANTE fará, a cada 12 (doze) meses apuração da média mensal dos últimos 12 meses da quantidade de chamados encerrados no Nível 1 e a **cada** alteração na média apurada de 10% (dez por cento) em relação ao quantitativos de chamados definidos na Tabela 02 do CENÁRIO



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

ATUAL (Quantidade Mensal de chamados encerrados no Nível 1) do **Anexo-A**, o valor mensal contratado para este item, será reajustado em 10% (dez por cento).

**32.3.6.2.** A CONTRATANTE fará, a cada 12 (doze) meses apuração da média mensal dos últimos 12 meses da quantidade de chamados encerrados no Nível 2 e a cada alteração na média apurada de 10% (dez por cento) em relação ao quantitativos de chamados definidos na Tabela 02 do CENÁRIO ATUAL (Quantidade Mensal de chamados encerrados no Nível 2) do Anexo-A, o valor mensal contratado para este item, será reajustado em 10% (dez por cento).

**32.3.6.3.** A CONTRATANTE fará, a cada 12 (doze) meses apuração da média mensal dos últimos 12 meses da quantidade de chamados encerrados no Nível 3 e a cada alteração na média apurada de 10% (dez por cento) em relação ao quantitativos de chamados definidos na Tabela 02 do CENÁRIO ATUAL (Quantidade Mensal de chamados encerrados no Nível 3) do Anexo-A, o valor mensal contratado para este item, será reajustado em 10% (dez por cento).

**32.3.6.4.** A CONTRATANTE fará, a cada 12 (doze) meses apuração da quantidade atual de ATIVOS MONITORADOS e a cada alteração no quantitativo de 10% (dez por cento) em relação ao quantitativos de ATIVOS MONITORADOS definidos na Tabela 02 do CENÁRIO ATUAL (Quantidade de ATIVOS MONITORADOS) do Anexo-A, o valor mensal contratado para este item, será reajustado em 10% (dez por cento).

### **33. DOS PRAZOS DE ENTREGA E DA VIGÊNCIA.**

#### **33.1. Prazo de vigência do contrato.**

**33.1.1.** Será firmado Contrato com vigência de 12 (doze meses) meses, podendo ser prorrogado dentro dos limites da Lei.

#### **33.2. Prazos de execução dos serviços.**

**33.2.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar, após a assinatura do contrato, no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, as instalações do ponto único de contato do *SERVICE DESK* (Call Center), de acordo com os requisitos deste Termo de Referência, em pleno funcionamento.

**33.2.2.** A CONTRATADA terá o prazo de até trinta dias, contados a partir da assinatura do contrato, para executar a ANÁLISE DE CAPACIDADE do ambiente da CONTRATANTE.

**33.2.3.** A transição das operações dos serviços executados pelo CONTRATANTE para a CONTRATADA deverá estar concluída em no máximo noventa dias, contados a partir da data da aprovação do PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL DOS SERVIÇOS. Os serviços de *SERVICE DESK* e o inventário de microcomputadores e notebooks deverão estar em pleno funcionamento na data informada no PROJETO DE TRANSIÇÃO INICIAL DOS SERVIÇOS.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**33.2.4.** Para efeito de ajustes e adaptações da CONTRATADA aos níveis de serviço exigidos, as penalidades previstas quando do não cumprimento dos prazos de atendimento não serão aplicadas nos primeiros 30 (trinta) dias, os quais serão contados a partir da data da primeira solicitação de atendimento registrada no sistema de *SERVICE DESK*.

**DO TERMO DE REFERÊNCIA**

O presente Termo de Referência foi elaborado pela Equipe de Apoio, regulamentada pela Portaria nº xx/2024 e passará a integrar o processo administrativo formalizado visando à instauração de certame licitatório para compra dos objetos citado neste documento e em seus anexos.

Cariacica/ES, 20 de março de 2024.

**Equipe de Apoio**



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

**ANEXO - A**

**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SISTEMAS GESTÃO DE SERVIÇOS E MONITORAMENTO DE REDES**

**1.1.** Requisitos gerais da aplicação de **Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação**  
A aplicação deve permitir o gerenciamento de **múltiplos Clientes**.

**1.1.1.** Deve permitir a distribuição de recursos como usuários, analistas de atendimento, ativos, serviços, categorias de serviços, dentre outros entre estes Clientes de forma exclusiva ou compartilhada.

**1.1.2.** Deve permitir a segregação de um nicho de Cliente em outros Cliente numa estrutura de Diretórios semelhante ao banco de dados LDAP

**1.2.** A aplicação deve permitir a análise de dados estatísticos de forma Global ou apenas de Clientes específicos. A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Catálogo de Serviços**.

**1.2.1.** Deve possuir recursos de criação e gerenciamento de múltiplos catálogos de serviços.

**1.2.2.** Os serviços cadastrados devem permitir o vínculo com ativos suportados.

**1.2.3.** Os serviços cadastrados devem permitir o vínculo do Cliente demandante do serviço.

**1.2.4.** Os serviços cadastrados devem permitir o mapeamento dos ativos que o compõe e a análise de impacto causado por incidentes em cada ativo mapeado.

**1.2.5.** Os serviços cadastrados devem permitir que lhes sejam anexados os Acordos de Nível de Serviço para que analistas possam ter acesso imediato as informações necessárias sobre o serviço.

**1.2.6.** Os serviços cadastrados devem permitir o gerenciamento financeiro, quando necessário, permitindo a gestão financeira dos serviços nas seguintes modalidades: (i) valor mensal do serviço, (ii) valor por hora técnica empenhada no serviço, (iii) Valor por tipo de ativo suportado pelo serviço (permitindo a aplicação de valores diferenciados para cada tipo de ativo), (iv) valor por categorização do chamado.

**1.3.** Os serviços cadastrados devem possuir relatórios específicos, demonstrando o indicador de incidentes ocorridas envolvendo o mesmo.

A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Ativos**.

**1.3.1.** Deve permitir o total controle do ciclo de vida dos Ativos (Software, Licença de software, Hardware, Dispositivo de Rede, Edificações ou Salas e qualquer outro elemento que tenha Valor potencial ou real para a Instituição), conforme regimento da instituição e práticas de TI.

**1.3.2.** Deve permitir o controle de amortização contábil dos Ativos.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 1.3.3.** Deve permitir o controle de Garantias dos Ativos.
- 1.3.4.** Deve permitir o vínculo dos ativos aos processos de Planejamento, Operação e Transição de serviços como: incidente, requisição, mudança, problemas, bem como também estar vinculado diretamente a um ou mais serviços gerenciados e entregues pela área de TI e Base de Conhecimento e artigos publicados na Base de Conhecimento.
- 1.3.5.** Deve permitir o vínculo direto com o usuário responsável por sua utilização.
- 1.3.6.** Deve permitir o vínculo com o documento de Termo de Responsabilidade e Uso de Equipamentos assinado pelo usuário responsável.
- 1.3.7.** Deve permitir a visualização do valor residual dos Ativos Gerenciados.
- 1.3.8.** Deve permitir a visualização do término de Garantia dos Ativos Gerenciados.
- 1.3.9.** Deve permitir a visualização do término de Licenças Gerenciadas.
- 1.3.10.** Deve permitir a visualização de Ativos por Cliente.
- 1.4.** A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Configuração**.
- 1.4.1.** Deve permitir o registro de ICs (Itens de Configuração) em Base de Dados com nível de detalhamento apropriado à criticidade e ao tipo de serviço.
- 1.4.2.** Deve permitir o controle de acesso (pode ver ou editar) à informação de configuração.
- 1.4.3.** Deve incluir, no mínimo, os seguintes dados sobre os ICs registrados: Identificador Único, Tipo de IC, Descrição do IC, Relacionamento deste IC com outros ICs e Situação Atual do IC.
- 1.4.4.** Deve permitir a rastreabilidade e auditoria das Mudanças executadas nos ICs gerenciados.
- 1.4.5.** Os ICs devem ser segregados de acordo com suas categorias: Computadores, Monitores, Impressoras, Serviços, Ativos de Rede, Licenças, Softwares, não se limitando a estes itens, podendo se estender a outras necessidades.
- 1.4.6.** Deve permitir que as categorias de ICs sejam tipificadas para uma melhor identificação dos tipos de ICs e emissão de relatórios gerenciais com maior nível de detalhes.
- 1.4.7.** Deve permitir o completo gerenciamento do ciclo de vida dos ICs por meio de controle de seus status.
- 1.4.8.** Deve permitir o inventário de forma automática por meio do uso de agentes dos ICs do tipo Computador (seja físico ou virtual, arquiteturas x86 ou amd6, com sistemas Microsoft Windows® ou GNU/Linux, no mínimo em versões ainda suportadas por seus respectivos fabricantes), Impressoras, Dispositivos de Rede, Storage, seja por meio da instalação de agentes a nível de sistema operacional ou por meio de protocolos especialistas em gerenciamento como o SNMP (*Simple Network Management Protocol*), tanto na versão 1 quanto na versão 2c do Protocolo.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.4.9.** Deve ser possível o inventário automático de ICs por meio de ação manual e controlada, bem como de forma previamente programada.

**1.4.10.** Deve ainda permitir a parametrização manual de atributos conforme necessidade da Gestão de forma que essas parametrizações não sejam sobrepostas pelo inventário automático.

**1.4.11.** Deve permitir a consulta de mudanças realizadas durante as sincronizações do inventário de forma a serem utilizadas em processos de auditoria e análise de problemas e mudanças ocorridas no ambiente.

**1.4.12.** Quando ICs não possuem tecnologia de Inventário, deve permitir sua inclusão e de seus atributos e vínculos de forma manual por pessoas devidamente autorizadas.

**1.4.13.** Deve, no caso de inserção de ativos de forma manual, deve permitir a criação prévia de modelos para que informações possam ser inseridas de forma facilitada e que seja evitado a inserção de informações repetidas manualmente.

**1.5.** A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Acordo de Nível de Serviço (ANS)**.

**1.5.1.** Deve permitir a criação de diferentes Calendários de Atendimento com horários e dias de trabalho de forma personalizados.

**1.5.2.** Deve permitir a criação de calendário de atendimento também para regimes como 24 horas por 7 dias da semana ou outros regimes especiais que se façam necessários.

**1.5.3.** Deve permitir o registro de feriados Nacionais, Estaduais e Municipais e pontos facultativos para a não contabilização no ANS.

**1.5.4.** Deve ser permitido a criação de um ou mais ANS para cara Serviço Gerenciado e entregue pela Organização.

**1.5.5.** Deve permitir a Gestores a alteração de ANS aplicados a chamados de forma a corrigir equívocos que possam ocorrer durante a operação.

**1.5.6.** Deve possibilitar a criação de regras de negócio para a automação de escalonamento para diferentes pessoas ou grupos, levando em consideração características do chamado, tais como: ativos e serviços envolvidos, prioridade, tempo restante para descumprimento do ANS.

**1.5.7.** Deve permitir o estabelecimento de métricas de T.A. (Tempo para o Primeiro Atendimento) e T.S. (Tempo para solução dos chamados) para cada ANS criado.

**1.5.8.** Deve permitir criar ANS para aplicação em diferentes contextos como gerenciamento de incidentes ou requisições de serviços.

**1.5.9.** Deve permitir a aplicação de determinado ANS levando em consideração regras de negócio definindo o Administrador, que pode considerar características envolvidas nos chamados, tais como IC, Serviço, Categoria de Chamado, Prioridade do chamado, usuários ou grupos de usuários envolvidos, dentre outras características.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.5.10.** Deve permitir a notificação às partes envolvidas no chamado (requerentes, analistas e observadores) de chamados que estejam acima de 95% do tempo de definido para solução do chamado.

**1.5.11.** Deve permitir a notificação diária de chamados que estejam com status Pendentes a um período maior que o definido pela Gestão da Instituição.

**1.5.12.** Deve permitir o encerramento automático de chamados que estejam com status Pendentes a um período maior que o definido.

**1.5.13.** Permitir a emissão de relatórios de cumprimento do Tempo de Atendimento e do Tempo de Solução referente aos chamados registrados.

**1.6.** A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Fornecedores**.

**1.6.1.** Deve ser permitido o cadastro de um catálogo de Fornecedores.

**1.6.2.** Deve ser permitido o cadastro de contatos importantes.

**1.6.3.** Deve ser permitido o vínculo de Contatos a Fornecedores contendo, mas não se limitando, os seguintes dados: Nome, sobrenome, telefone fixo, celular, fax, e-mail e endereço.

**1.6.4.** Deve ser permitido a tipificação dos Contatos de Fornecedores.

**1.6.5.** Deve ser permitido o cadastro de Contratos.

**1.6.6.** Deve ser permitido o vínculo de Contratos a Fornecedores.

**1.6.7.** Deve ser permitido o cadastro de características do contrato como: Nome, Código interno de controle, Data de início, Período de vigência,

**1.6.8.** Deve ser permitido a Tipificação de Contratos.

**1.6.9.** Deve ser permitido vincular ICs, incluindo Serviços Gerenciados aos Contratos.

**1.6.10.** Deve ser possível vincular Fornecedores a Chamados, Mudanças e Problemas.

**1.7.** A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Incidentes**.

**1.7.1.** Deve ser possível o registro de chamados classificando-os como incidentes.

**1.7.2.** Deve ser garantido ao Incidente um Identificador Único e intransferível.

**1.7.3.** Deve possibilitar a criação e aplicação de regras de negócio específicas para incidentes.

**1.7.4.** Deve ser simples a segregação de chamados do tipo incidente do tipo requisição para exibição de relatórios e tomada de ações rápidas por parte da Gestão.

**1.7.5.** Deve ser possível a realização de relacionamento de Incidentes com ICs, incluindo Serviços Gerenciados, Softwares e Licenças de Softwares.

**1.7.6.** Deve ser possível a Categorização do chamado.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.7.7.** Deve contemplar o ciclo de vida dos incidentes e ser facilmente identificável os status:  
**Novo** – quando o chamado é aberto e aguarda o primeiro atendimento  
**Em atendimento** – quando o chamado está sendo processado por um analista ou grupo de analistas.  
**Pendente** – quando o chamado está aguardando um retorno do usuário requerente.  
**Resolvido** – quando um analista aplica uma solução ao incidente.  
**Encerrado** – quando a solução aplicada é aceita pelo usuário requisitante.

**1.7.8.** O tempo de solução deve ser congelado enquanto o chamado estiver com status igual a Pendente, sendo recalculado o tempo ao retornar para “Em atendimento”.

**1.7.9.** Chamados que estejam como Pendente, devem retornar automaticamente para “Em atendimento” quando houver uma interação por parte do requisitante.

**1.7.10.** Deve ser possível a realização de escalonamento automático ou manual em chamados do tipo incidentes.

**1.7.11.** Deve ser possível a geração de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento ao incidente, tendo o requisitante como entrevistado.

**1.7.12.** Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e outros chamados, sejam estes do tipo incidente ou requisições.

**1.7.13.** Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e um Problema.

**1.7.14.** Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e uma Mudança.

**1.7.15.** Ao ser registrado, um incidente pode gerar N incidentes ou mesmo requisições de serviço automaticamente pelo sistema, inclusive, indo para áreas de atendimento distintos, conforme processo de gestão de requisições da Instituição.

**1.7.16.** Deve ser possível a inserção de dados do tipo Acompanhamento por analistas e requisitantes, sendo este do tipo texto de caráter informativo e sem métricas, podendo ou não conter imagens para contextualizar a descrição sempre que necessário

**1.7.17.** Deve ser possível a inserção de dados do tipo Tarefas Técnicas por parte de analistas de atendimento, sendo este um campo do tipo texto descritivo podendo conter imagens ou não, bem como conter tempo gasto para execução da tarefa e o status da tarefa para sinalizar se a mesma foi executada ou não.

**1.7.18.** Deve ser possível a inserção de Documentos de qualquer tipo e formato que seja previamente permitido pelo administrador da ferramenta. Arquivos que não forem previamente liberados, devem ser proibidos por padrão.

**1.7.19.** Deve ser possível a inserção de Solução técnica para o incidente por parte de analistas de atendimento.

**1.7.20.** Ao ter uma Solução proposta por um analista, deve ser possível ao requerente aprová-la ou não.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.7.21.** Quando uma Solução proposta por um analista for aprovada o incidente devem alterar o status para “Encerrado” imediatamente.

**1.7.22.** Caso uma solução seja reprovada, deve ser exigido ao requerente que justifique o motivo da reprovação e apenas depois disso a solução será tida realmente como reprovada.

**1.7.23.** Quando um incidente tem a sua solução reprovada, o mesmo deve retornar para o status “Em atendimento” automaticamente.

**1.7.24.** Deve ser possível o vínculo do incidente com a localidade onde o mesmo ocorreu.

**1.7.25.** Deve ser possível a criação de fluxos distintos para Incidentes comuns, graves e de segurança da informação, tendo cada um desses sua própria regra de negócio de acordo com procedimentos da instituição.

**1.7.26.** Deve ser possível impor um fluxo de aprovação para incidentes.

**1.7.27.** O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 ou mais aprovadores.

**1.7.28.** A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada incidente, permitindo ter o chamado como aprovado quando receber o “de acordo” de um único aprovador ou uma pequena fração de aprovadores ou todos os aprovadores, conforme regra imposta no chamado.

**1.7.29.** Deve ser possível selecionar em Percentagem a quantidade de aprovadores necessários, podendo usar números entre 1 e 100%.

**1.7.30.** Alcançado a Percentagem de aprovadores exigida, o chamado deve ser tido como aprovado.

**1.7.31.** Caso o chamado seja reprovado por aprovadores e não seja mais capaz de ser aprovado, dada a porcentagem definida para aprovação, o mesmo deve ser encerrado automaticamente adicionando a informação de que está sendo encerrado por “não aprovação”.

**1.8.** A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Requisições de Serviço**.

**1.8.1.** Deve ser possível o registro de chamados classificando-os como requisições de serviço.

**1.8.2.** Deve ser possível o registro de Mudanças Padrões como requisições de serviços.

**1.8.3.** Deve ser garantido a requisição um Identificador Único e intransferível.

**1.8.4.** Deve possibilitar a criação e aplicação de regras de negócio específicas para requisições.

**1.8.5.** Ao ser registrada, uma requisição pode gerar N requisições automaticamente pelo sistema, inclusive, indo para áreas de atendimento distintos, conforme processo de gestão de requisições da Instituição.

**1.8.6.** Deve ser possível a realização de relacionamento de requisições com ICs, incluindo Serviços Gerenciados, Softwares e Licenças de Softwares.

**1.8.7.** Deve ser possível a Categorização do chamado.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.8.8.** Deve contemplar o ciclo de vida dos incidentes e ser facilmente identificável os status:  
**Novo** – quando o chamado é aberto e aguarda o primeiro atendimento  
**Em atendimento** – quando o chamado está sendo processado por um analista ou grupo de analistas.  
**Pendente** – quando o chamado está aguardando um retorno do usuário requerente.  
**Resolvido** – quando um analista aplica uma solução ao incidente.  
**Encerrado** – quando a solução aplicada é aceita pelo usuário requisitante.

**1.8.9.** Deve ser possível a correta parametrização de requisições de serviços de forma que todos os passos a serem dados para a conclusão e entrega da requisição sejam previamente criadas juntamente com o chamado, sem necessidade de criação das atividades de forma manual.

**1.8.10.** O tempo de solução deve ser congelado enquanto o chamado estiver com status igual a Pendente, sendo recalculado o tempo ao retornar para “Em atendimento”.

**1.8.11.** Chamados que estejam como Pendente, devem retornar automaticamente para “Em atendimento” quando houver uma interação por parte do requisitante.

**1.8.12.** Deve ser possível a realização de escalonamento automático ou manual em chamados do tipo incidentes.

**1.8.13.** Deve ser possível a geração de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento ao incidente, tendo o requisitante como entrevistado.

**1.8.14.** Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e outros chamados, sejam estes do tipo incidente ou requisições.

**1.8.15.** Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e um Problema.

**1.8.16.** Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e uma Mudança.

**1.8.17.** Deve ser possível a inserção de dados do tipo Acompanhamento por analistas e requisitantes, sendo este do tipo texto, de caráter informativo e sem métricas, podendo ou não conter imagens para contextualizar a descrição sempre que necessário

**1.8.18.** Deve ser possível a inserção de dados do tipo Tarefas Técnicas por parte de analistas de atendimento, sendo este um campo do tipo texto descritivo podendo conter imagens ou não, bem como conter tempo gasto para execução da tarefa e o status da tarefa para sinalizar se a mesma foi executada ou não.

**1.8.19.** Deve ser possível a inserção de Documentos de qualquer tipo e formato que seja previamente permitido pelo administrador da ferramenta. Arquivos que não forem previamente liberados, devem ser proibidos por padrão.

**1.8.20.** Deve ser possível a inserção de Solução técnica para o incidente por parte de analistas de atendimento.

**1.8.21.** Ao ter uma Solução proposta por um analista, deve ser possível ao requerente aprová-la ou não.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.8.22.** Quando uma Solução proposta por um analista for aprovada a requisição deve alterar o status para “Encerrado” imediatamente.

**1.8.23.** Caso uma solução seja reprovada, deve ser exigido ao requerente que justifique o motivo da reprovação e apenas depois disso a solução será tida realmente como reprovada.

**1.8.24.** Quando uma requisição tem a sua solução reprovada, a mesma deve retornar para o status “Em atendimento” automaticamente.

**1.8.25.** Deve ser possível o vínculo da requisição com a localidade onde a mesma deve ser entregue.

**1.8.26.** Deve ser possível impor um fluxo de aprovação para requisições de serviço.

**1.8.27.** O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 ou mais aprovadores.

**1.8.28.** A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada requisição, permitindo ter o chamado como aprovado quando receber o “de acordo” de um único aprovador ou uma pequena fração de aprovadores ou todos os aprovadores.

**1.8.29.** Deve ser possível selecionar em Percentagem a quantidade de aprovadores necessários, podendo usar números entre 1 e 100%.

**1.8.30.** Alcançado a Percentagem de aprovadores exigida, o chamado deve ser tido como aprovado.

**1.8.31.** Caso o chamado seja reprovado por aprovadores e não seja mais capaz de ser aprovado, dada a porcentagem definida para aprovação, o mesmo deve ser encerrado automaticamente adicionando a informação de que está sendo encerrado por “não aprovação”.

**1.9.** A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Mudanças**.

**1.9.1.** Deve possuir um formulário para registro de Mudanças.

**1.9.2.** Cada Requisição de Mudança deve possuir um registro único e intransferível.

**1.9.3.** Deve permitir o armazenamento de toda e qualquer interação com o Registro da Mudança.

**1.9.4.** Deve registrar a data de criação da Requisição de Mudança.

**1.9.5.** Deve registrar o Requerente da Mudança.

**1.9.6.** Deve registrar a Categoria da Mudança.

**1.9.7.** Data de encerramento real do Registro de Mudança no sistema.

**1.9.8.** Deve permitir registro da data programada para início da execução da Mudança.

**1.9.9.** Deve permitir o registro da data programada para a finalização da execução da Mudança.

**1.9.10.** Deve permitir o mapeamento de partes interessadas na mudança:

**1.9.10.1.** Solicitante da Mudança

**1.9.10.2.** Coordenador da Mudança



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 1.9.10.3.** Outras partes interessadas na Mudança.
- 1.9.11.** Deve permitir a tipificação da Mudança entre:
- 1.9.11.1.** Normal
  - 1.9.11.2.** Pré-aprovada
  - 1.9.11.3.** Emergencial
  - 1.9.11.4.** Planejada
- 1.9.12.** Deve permitir o registro do impacto da Mudança.
- 1.9.13.** Deve permitir o registro da Probabilidade de Risco
- 1.9.14.** Deve permitir o registro de Urgência da Requisição de Mudança
- 1.9.15.** Deve permitir o registro de Prioridade da Requisição de Mudança
- 1.9.16.** Deve possibilitar o vínculo de uma requisição de Mudança a outros chamados, sendo estes tanto do tipo requisição quanto incidente.
- 1.9.17.** Deve possibilitar o vínculo de uma requisição de Mudança a outras Mudanças.
- 1.9.18.** Deve permitir o registro de uma descrição para a requisição de Mudança.
- 1.9.19.** Deve permitir o registro de um Objetivo que se espera alcançar com a requisição de Mudança.
- 1.9.20.** Deve permitir o registro de quais os Benefícios são aguardados com a execução da Mudança.
- 1.9.21.** Deve permitir o registro de Custos esperados com a execução da Mudança.
- 1.9.22.** Deve ser permitido o lançamento de vários itens em Custos para que possa ter uma visão detalhada sobre os custos envolvidos na Requisição de Mudança.
- 1.9.23.** Deve ser permitido o registro de Impacto no Negócio caso a Mudança não seja executada.
- 1.9.24.** Deve permitir o vínculo de todos os ICs impactados com a Mudança.
- 1.9.25.** Para cada IC impactado pela, deve ser permitido o mapeamento descritivo dos seguintes itens:
- 1.9.25.1.** Impacto numa visão otimista
  - 1.9.25.2.** Impacto numa visão pessimista.
- 1.9.26.** Deve ser permitido o registro do Planejamento da Execução da Ação, contendo todas as atividades a serem executadas.
- 1.9.27.** Os registros do Planejamento da Mudança devem conter:
- 1.9.27.1.** Data prevista para execução
  - 1.9.27.2.** Procedimento detalhado a ser executado
  - 1.9.27.3.** Responsável pela execução



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 1.9.27.4.** Duração prevista para a execução
- 1.9.28.** Deve ser permitido o registro de um Plano de Remediação/Rollback para o caso de a Mudança não ser bem-sucedida.
- 1.9.29.** O plano de remediação pode conter vários registros de ações a serem tomadas para garantir o restabelecimento correto dos Serviços, tal como estavam antes do início da Mudança.
- 1.9.30.** Os registros do Plano de Remediação devem conter:
- 1.9.30.1.** Título
  - 1.9.30.2.** Processo a ser executado
  - 1.9.30.3.** Tempo previsto para a execução do processo.
- 1.9.31.** Deve permitir o registro se haverá ou não interrupções de Serviços.
- 1.9.32.** Caso haja a interrupção de serviços, deve ser possível o registro da janela de indisponibilidade e quais serviços serão interrompidos.
- 1.9.33.** Deve permitir o registro de Documentação afetada.
- 1.9.34.** Deve permitir o registro de quantos critérios de aceite forem necessários para que a Mudança seja tida como bem-sucedida.
- 1.9.35.** Os critérios de aceite devem conter: O teste a ser realizado, O resultado esperado com a execução do teste.
- 1.9.36.** Deve permitir o registro de um plano de comunicação.
- 1.9.37.** O plano de comunicação deve possibilitar a inclusão de vários itens.
- 1.9.38.** Os itens do plano de comunicação devem conter: Quem deve ser comunicado, Qual o método de comunicação que deve ser executado, Quando deve acontecer a comunicação.
- 1.9.39.** Deve ser possível colocar o registro de Mudança para ser aprovado pelo Comitê de Mudanças.
- 1.9.40.** A aprovação pode ser enviada para usuários específicos e/ou Grupos específicos.
- 1.10.** A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Problemas**.
- 1.10.1.** Deve permitir o registro de Problemas.
  - 1.10.2.** Cada registro de problema deve possuir um identificador único e intrasferível.
  - 1.10.3.** Deve permitir a priorização dos problemas.
  - 1.10.4.** Deve permitir a categorização do problema.
  - 1.10.5.** Deve permitir um mapeamento das partes interessadas: Requerente, responsável pela solução, Observadores.
  - 1.10.6.** Deve permitir a inserção de um título e uma descrição para o problema.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 1.10.7.** Deve permitir o registro do Impacto do Problema no ambiente.
- 1.10.8.** Deve permitir o registro de prováveis causas.
- 1.10.9.** Deve permitir o registro de sintomas experimentados no ambiente devido ao Problema.
- 1.10.10.** Deve permitir o vínculo com chamados do tipo incidente.
- 1.10.11.** Deve permitir o vínculo com Mudanças.
- 1.10.12.** Deve permitir o vínculo com ICs impactados pelo Problema.
- 1.10.13.** Deve permitir o vínculo com itens da Base de Conhecimento.
- 1.10.14.** Deve permitir a criação de um Relatório de Causa Raiz
- 1.10.15.** O relatório de Causa Raiz deve permitir o registro técnico da ocorrência.
- 1.10.16.** O relatório de Causa Raiz deve permitir o registro de uma Solução de Contorno.
- 1.10.17.** O relatório de Causa Raiz deve permitir o registro de evidência da identificação da causa raiz.
- 1.10.18.** O relatório de causa raiz deve permitir o registro de um plano de ação para evitar a recorrência do problema no ambiente de produção.
- 1.10.19.** Registros de Problemas apenas podem ser encerrados quando o registro de causa raiz possuir o status de encerrado.
- 1.10.20.** O encerramento de um relatório de causa raiz só será possível quando todos os seus campos forem preenchidos.
- 1.11.** A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de **Gerenciamento de Base de Conhecimento**.
- 1.11.1.** Deve possuir recursos para gerenciamento de base de conhecimento
- 1.11.2.** A base de conhecimento deve conter recursos suficientes para a distribuição de artigos de forma organizada em diretórios.
- 1.11.3.** Deve possuir recursos que permitam o controle de acesso as informações salvas.
- 1.11.4.** Os artigos publicados na base de conhecimento devem permitir o vínculo com ICs.
- 1.11.5.** Deve permitir o vínculo com documentos a serem anexados aos artigos publicados.
- 1.11.6.** Deve ser possível o versionamento dos artigos publicados, permitindo comparar versões atuais dos artigos com versões mais antigas.
- 1.11.7.** Deve permitir o uso de recursos de formatação HTML na produção de artigos.
- 1.11.8.** Deve permitir a execução de pesquisas textuais para encontrar conteúdo por meio do uso de palavras chaves.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 1.11.9.** Deve permitir a navegação pela estrutura de conteúdos e artigos.
- 1.11.10.** Deve permitir uma organização de diferentes tipos de artigos.
- 1.11.11.** Deve permitir a inserção em artigos publicados de comentários por parte de usuários para discutir sobre o conteúdo e oportunidades de melhorias em artigos.
- 1.11.12.** Deve possuir mecanismo para a disponibilização de artigos para usuários finais (que não sejam analistas), de forma que estes possam realizar o autoatendimento.
- 1.11.13.** Deve possuir mecanismos para cadastro e reconhecimento de diferentes tipos de artigos: Erros Conhecidos, Soluções definitivas, Soluções de Contorno, Procedimentos Operacionais Padrão, Manual de equipamentos, Manual de sistemas, Documentação de Serviços, dentro outros que se façam necessários.
- 1.11.14.** Deve permitir o vínculo dos artigos com registros de incidentes ou requisições.
- 1.11.15.** Deve permitir o vínculo de artigos com registros de Problemas.
- 1.11.16.** Deve permitir o vínculo de artigos com registro de mudanças.
- 1.11.17.** Deve permitir o controle do tempo de publicação de artigos, colocando estes como inacessíveis ao público geral quando fora do período definido.
- 1.11.18.** Deve permitir a criação de artigos e sua retenção como “não publicados” para quando ainda estiver em construção pelo autor.
- 1.11.19.** Deve ser possível aos administradores da ferramenta a publicação de artigos de terceiros que ainda não estejam publicados.
- 1.11.20.** Deve permitir o controle dos usuários que podem gerar novos conteúdos.
- 1.11.21.** Deve permitir o controle dos usuários que podem atualizar conteúdos já existentes.
- 1.11.22.** Deve permitir o controle dos usuários que podem apagar conteúdos já existentes.
- 1.11.23.** Deve permitir a contabilização de quantas vezes determinado artigo foi visualizado.
- 1.12.** A aplicação deve permitir a integração com tecnologias de terceiros por meio de **APIs (Application Programming Interface)** ou interface de programação de aplicações em português).
- 1.12.1.** Deve permitir interface com sistemas de monitoramento diversos via interface de API viabilizando uma melhor execução do processo de gerenciamento de eventos permitindo, (i) a abertura de chamados do tipo Incidente ou Requisição com vinculação automática de Ativos, Serviços Gerenciados, Categoria de Serviço, Prioridade, Descrição e mais detalhes que se façam necessários no ato de registro, (ii) adição de acompanhamentos em tickets abertos, (iii) adição de solução e (iv) encerramento do ticket.
- 1.12.2.** Deve ainda permitir a aplicação de Regras de Negócio no ato da abertura do ticket por meio da API viabilizando a automação da aplicação de regras definidas pelo administrador.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.13.** A aplicação deve possuir recurso para **Envio e Recebimento de e-mails** por meio do uso do protocolo IMAP, POP e SMTP.

**1.13.1.** Deve permitir o envio de notificações de forma automática para pessoas ou grupo de pessoas envolvidas em processos de atendimento como gerenciamento de incidentes, requisições, problemas ou mudanças.

**1.13.2.** Deve ser contemplado no processo de envio de notificação os seguintes momentos: Registro, Atualizações nos registros, Atribuição a analista ou grupo de analista, Adição de tarefas técnicas, Atualização de tarefas técnicas, Adição de soluções e Encerramento dos registros.

**1.13.3.** Deve enviar e-mail solicitando aos requisitantes de chamados encerrados que preencham o formulário de pesquisa de satisfação referente aos chamados encerrados.

**1.13.4.** Deve enviar e-mail para os gestores de equipe contendo relatórios de desempenho de suas equipes, viabilizando a rápida tomada de ação.

**1.13.5.** Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de licenças sobre o vencimento das licenças cadastradas.

**1.13.6.** Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de contratos sobre o vencimento dos contratos cadastrados.

**1.13.7.** Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de ativos sobre o vencimento das garantias dos ativos cadastrados.

**1.13.8.** Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de certificados sobre o vencimento dos certificados cadastrados.

**1.13.9.** Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelas unidades de negócio quanto ao desempenho da entrega de serviços em suas unidades.

**1.13.10.** Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de domínios sobre o vencimento dos domínios cadastrados.

**1.13.11.** Deve enviar e-mails diários para usuários com aprovações ainda pendentes no sistema, informando que é aguardada a interação destes para que a central possa avançar com o atendimento.

**1.14.** A aplicação deve possuir recursos para realização de **Pesquisa de Satisfação** sobre os atendimentos realizados.

**1.14.1.** Deve possuir recurso para execução de pesquisa de satisfação nativamente.

**1.14.2.** As pesquisas de satisfação devem ser relacionadas a atendimentos do tipo Incidentes e Requisições.

**1.14.3.** Deve ser permitido a seleção da amostragem de chamados a serem pesquisados.

**1.14.4.** A seleção dos chamados a serem pesquisados deve ser realizada de forma automática pela ferramenta, sem interação ou manipulação humana.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.14.5.** O convite da pesquisa de satisfação deve ser realizado por envio de e-mail ao requisitante dos chamados.

**1.14.6.** Deve ser possível ao usuário o acesso direto ao formulário da pesquisa de satisfação, sem a necessidade de se autenticar na ferramenta.

**1.15.** A aplicação deve permitir, mesmo que em ambiente em Nuvem, a **autenticação de usuários via SSO** (*Single Sing On/Login* único) de forma segura, quando este é redirecionado por algum Sistema da Instituição onde já tenha feito autenticação.

**1.15.1.** Deve ser garantido ao usuário o acesso direto sem necessidade de informar suas credências quando este acessar o sistema de chamados por meio de um link presente em algum sistema da Instituição que este já tenha se autenticado de alguma forma.

**1.15.2.** Caso o usuário não exista no sistema de chamados, o mesmo deve ser criado imediatamente e então permitido seu acesso sem a necessidade que o usuário faça qualquer interação com o sistema.

**1.15.3.** O SSO deve ser permitido entre todos os sistemas da Instituição e o sistema de Chamados, desde que a Instituição adeque seus sistemas internos para uso de SSO com o sistema de Chamados.

**1.16.** A aplicação deve permitir a **autenticação via tecnologia OAuth2**.

**1.16.1.** Deve ser permitido a autenticação com uso da tecnologia OAuth2, utilizada em sistemas como o Facebook, Github, Office365, GSuite, dentre outros.

**1.16.2.** Deve ser permitido ao administrador criar regras quanto a criação automática ou não de novos usuários.

**1.16.3.** Deve ser permitido aos administradores definirem domínios válidos para a autenticação.

**1.17.** Deve ser bloqueado todo e qualquer acesso não configurado pelo administrador. A aplicação deve permitir a **realização de fluxo de aprovação** para demandas que se julgue necessária, de acordo com o processo de atendimento.

**1.17.1.** Deve ser permitido a criação e imposição de fluxos de aprovações de Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas.

**1.17.2.** Para Incidentes e Requisições, deve ser possível ao administrador estipular prazos máximos que os chamados podem ficar aguardando aprovações e, excedidos estes prazos, os chamados devem ser encerrados automaticamente.

**1.17.3.** Deve ser possível a configuração de um nível mínimo de aprovação para os registros de aprovação.

**1.17.4.** Deve ser considerada como aprovada, apenas os registros que conseguirem alcançar a percentagem mínima de aprovação definida para o registro em questão.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.17.5.** Registros de Incidentes e Requisições que não foram possíveis de serem aprovados (percentagem de reprovação inviabiliza a aprovação do chamado, mesmo que os demais aprovem) devem ser encerrados automaticamente no sistema, sem necessidade de interação humana.

**1.17.6.** Diariamente, o sistema deve enviar uma notificação para os usuários que possuam ainda pendências de aprovação em chamados abertos.

**1.17.7.** Deve ser permitido aos usuários realizarem a aprovação ou reprovação dos chamados diretamente pelo e-mail, sem a necessidade de acessarem a ferramenta ou até mesmo realizarem login na mesma.

**1.18.** A aplicação deve permitir a interação entre usuários e analistas de atendimento em tempo real com uso de **Chat** embarcado dentro da aplicação.

**1.18.1.** Deve ser possível o registro de atendimento para incidentes e requisições pelo meio do uso de Chat integrado ao sistema.

**1.18.2.** Deve ser permitido ao administrador a criação de filas especializadas para atendimento.

**1.18.3.** Toda interação com usuário deve ser replicada no chamado de forma automática.

**1.18.4.** Deve ser permitido ao administrador a seleção de quais Clientes possuem acesso ao suporte via chat, não estando disponível os recursos para os demais.

**1.18.5.** Analistas de atendimento devem enxergar apenas chamados em suas próprias filas de atendimento.

**1.18.6.** Deve ser possível aos usuários anexarem documentos ao atendimento via chat.

**1.18.7.** Os documentos anexados via chat devem ser obrigatoriamente e automaticamente anexados ao chamado dentro da aplicação sem a necessidade de esforço extra por parte dos analistas.

**1.18.8.** Não deve ser possível os analistas acessarem filas que não pertençam.

**1.18.9.** Deve ser permitido aos analistas a transferência do atendimento para outro analista.

**1.18.10.** Ao ser transferido de fila, os usuários devem ser notificados.

**1.18.11.** Os chamados devem conter registros quanto a transferência de filas dos chamados.

**1.18.12.** Deve ser permitido ao analista a transferência do atendimento para outra fila de atendimento.

**1.18.13.** Deve ser permitido ao usuário o envio de Anexos para ajudar no atendimento.

**1.18.14.** Todo o conteúdo da conversa via chat entre analista e usuário deve ser registrado automaticamente no chamado, dispensando a inserção de informações de forma manual pelo analista ou pelo usuário.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 1.18.15.** Deve ser permitido ao analista diretamente do chat, realizar o redirecionamento do chamado para a fila de atendimento interno da central, encerrando apenas o atendimento em primeiro nível no chat e sendo tratado como um chamado normal, a partir de então.
- 1.18.16.** Deve ser permitido ao analista o encerramento do chamado diretamente do chat, dispensando a manipulação por meio de outras interfaces do sistema.
- 1.18.17.** Deve ser permitido ao usuário a realização da pesquisa de satisfação diretamente de dentro do chat, sem a necessidade de acessar outra interface para isso.
- 1.18.18.** É desejável ter recurso que permita ao Analista iniciar um vídeo chamada com o usuário sempre que necessário para um melhor entendimento da demanda do usuário.
- 1.18.19.** Os atendimentos via chat devem possuir mecanismos que possibilitem a construção de indicadores específicos sobre atendimento realizados por esta forma de atendimento.
- 1.19.** A aplicação deve possuir módulo para emissão de **relatórios e dashboards** com indicadores triviais para a tomada de decisão da Gestão
- 1.19.1.** Deve possuir relatório que aponte a quantidade de chamado atendido por cada analista.
- 1.19.2.** Deve possuir relatório que apontem a complexidade dos atendimentos realizados por cada analista.
- 1.19.3.** Deve possuir relatório de horas trabalhada por cada analista na Central de Serviços.
- 1.19.4.** Deve possuir o volume de artigos publicados por cada analista na Base de conhecimento.
- 1.19.5.** Volume de Soluções cadastradas por cada analista na Base de Conhecimento.
- 1.19.6.** Volume de incidentes registrados.
- 1.19.7.** Volume de requisições registradas.
- 1.19.8.** Volume de Problemas registrados.
- 1.19.9.** Volume de mudanças registradas.
- 1.19.10.** Volume de soluções a chamados aprovados.
- 1.19.11.** Tempo médio de resolução de incidentes em determinado período
- 1.19.12.** Tempo médio de resolução de requisições em determinado período
- 1.19.13.** Tempo médio para a primeira resposta a Incidentes.
- 1.19.14.** Tempo médio para a primeira resposta a requisições.
- 1.19.15.** Volume de chamados abertos, encerrados e solucionados por dia do mês.
- 1.19.16.** Volume de requisições Em Aberto
- 1.19.17.** Volume de incidentes Em Aberto



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 1.19.18.** Volume de incidentes registrados por dia
- 1.19.19.** Volume de requisições registradas por dia
- 1.19.20.** Volume de incidentes atendidos dentro e fora do prazo de solução.
- 1.19.21.** Volume de requisições atendidas dentro e fora do prazo de solução.
- 1.19.22.** Volume de requisições registradas por hora do dia
- 1.19.23.** Volume de incidentes registrados por hora do dia
- 1.19.24.** Volume de requisições por Unidade de Negócio
- 1.19.25.** Análise de Pareto aplicada a Incidentes em Serviços
- 1.19.26.** Análise de Pareto aplicada a Requisições de Serviços
- 1.19.27.** Volume de chamados sendo atendidos por Analista
- 1.19.28.** Volume de chamados registrados por Unidade de Negócio
- 1.19.29.** Top 10 usuários em demanda de serviços
- 1.19.30.** Volume de Ativos separados por Categorias e Tipos
- 1.19.31.** Relatório dos ativos que entraram na Base de inventário no período selecionado
- 1.19.32.** Relatório dos ativos que saíram da base de inventário no período selecionado.
- 1.19.33.** Relatório Geral de Contratos com exportação para PDF e CSV
- 1.19.34.** Top 10 ativos em incidentes
- 1.19.35.** Top 10 ativos em requisições
- 1.19.36.** Top 10 serviços em Incidentes
- 1.19.37.** Registro de chamados por serviços (todos os serviços)
- 1.19.38.** Volume de mudanças abertas encerradas por dia
- 1.19.39.** Top 10 categorias de mudanças
- 1.19.40.** Mudanças em aberto por status
- 1.19.41.** Mudanças em aberto por tipo
- 1.19.42.** Mudanças em aberto por prioridade
- 1.19.43.** Mudanças em aberto por Risco
- 1.19.44.** Status de aprovações de mudanças
- 1.19.45.** Top 10 coordenadores em Mudanças
- 1.19.46.** Principais requerentes em mudanças



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 1.19.47.** Relatório de licenças
- 1.19.48.** Painel de análise de performance por Grupo com as seguintes métricas: Requisições abertas, encerradas e solucionadas por dia, Incidentes abertos, encerrados e solucionados por dia, Top 10 Categorias mais requisitadas, Top 10 categorias fora do prazo, Total de chamados, Número de integrantes no grupo, Incidentes dentro e fora do prazo, Requisições dentro e fora do prazo
- 1.19.49.** Painel de Cumprimento de SLA por Grupos
- 1.19.50.** Painel para gerenciamento de fila de atendimento por grupo permitindo a seleção dos grupos que devem ser visualizados e as seguintes informações: tempo de recarregamento da página da fila, backlog em tempo real, chamados em aberto, chamados solucionados no dia, chamados encerrados no dia, cumprimento do SLA pelo grupo
- 1.19.51.** Painel de métricas do *SERVICE DESK*, permitindo o controle sobre as atividades do N1 com a visualização em tempo real dos seguintes dados: Backlog em tempo real, Volume de chamados redirecionados por N1, Volume de chamados com o tempo de atendimento excedido, Média do tempo de atendimento, Lista de chamados em fila
- 1.19.52.** Painel Gerenciador de fila de atendimento por grupo contendo os seguintes itens:
- 1.19.52.1.** Permitir a seleção de quais grupos de atendimento devem aparecer na lista, Volume de chamados em aberto por grupo, Volume de chamados solucionados e fechados no mês corrente, cumprimento de SLA no mês por grupo
- 1.20. DOS REQUISITOS TÉCNICOS COMPLEMENTARES.**
- 1.21.** A SOLUÇÃO deve permitir o desenvolvimento de interfaces de acordo com o seguinte:
- 1.21.1.** Possuir, preferencialmente, funcionalidade nativa que permita a criação de interfaces de colaboração, permitindo sua customização, inclusão, duplicação, modificação, exclusão e alteração em seu formato e conteúdo.
- 1.21.2.** A SOLUÇÃO deverá permitir a criação de modelos par atendimento e formulários intuitivos com campos e opções personalizáveis pelos administradores.
- 1.21.3.** Caso a ferramenta não possua nativamente funcionalidade que permita a criação de interfaces de colaboração, a solução de *SERVICE DESK* ofertada deverá ser customizável e as customizações necessárias para o atendimento aos itens solicitados acima, deverão ser desenvolvidas pela contratada sem ônus a contratante.
- 1.21.4.** Possuir formas de padronização visual para prevalecer a Identidade Visual da Instituição.
- 1.22.** A SOLUÇÃO deve permitir que a CONTRATADA possa estabelecer critérios de gerenciamento de indicadores de desempenho sobre os processos, de acordo com o descrito a seguir:
- 1.22.1.** Deve ser capaz de produzir indicadores a partir de coletas de dados em **FORMATOS ABERTOS**, construídos a partir de dados obtidos em meios de **COMUNICAÇÃO ABERTA**.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.22.2.** Deve permitir a definição de indicadores de desempenho para qualquer um dos Workflows definidos em seu ambiente de modo que os GESTORES possam acompanhar periodicamente o cumprimento das metas estabelecidas em seus ANS.

**1.22.3.** Deve permitir que um mesmo indicador seja utilizado em múltiplos processos.

**1.22.4.** Deve manter o histórico dos dados dos indicadores de desempenho monitorados em períodos configuráveis pelos ADMINISTRADORES. Devem armazenar até cinco anos de dados históricos.

**1.22.5.** Deve permitir a vinculação entre indicadores e relatórios com atualização dinâmica de resultados. Os resultados devem ser exibidos em diversos níveis de detalhamento, permitindo a análise desde o desempenho global, parcial ou individual dos indicadores.

**1.22.6.** Deve permitir que os resultados sejam apresentados através de diversos tipos de gráficos comparativos configuráveis pelos ADMINISTRADORES, com visualização WEB de todos os gráficos.

**1.22.7.** A visualização gráfica da SOLUÇÃO deve permitir que seja feita uma análise da evolução e tendência sobre os resultados monitorados, com a exibição de indicativos em caso de tendência futura de não cumprimento de metas.

**1.22.8.** Deve permitir a obtenção de dados externos e a vinculação destes dados à sua arquitetura de modo que possam fazer parte da construção e avaliação de seus indicadores.

**1.22.9.** Indicadores Mínimos:

**1.22.9.1.** Número médio de incidentes relacionados a problemas registrados.

**1.22.9.2.** Média de incidentes por tipo de item de configuração.

**1.22.9.3.** Incidentes por IC, por Cliente, por Operador, etc.

**1.22.9.4.** Percentual de incidentes fechados sem confirmação do cliente.

**1.22.9.5.** Distribuição dos incidentes registrados por Equipe.

**1.22.9.6.** Percentual de incidentes encaminhados para Gestão de Problema.

**1.22.9.7.** Percentual de incidentes solucionados por nível de suporte.

**1.22.9.8.** Percentual de incidentes recorrentes.

**1.22.9.9.** Percentual de incidentes por tipo de prioridade.

**1.22.9.10.** Percentual de incidentes escalados erroneamente.

**1.22.9.11.** Percentual de Incidentes por categoria.

**1.22.9.12.** Lapso temporal entre a notificação e o fechamento do registro do incidente.

**1.22.9.13.** Lapso temporal entre a notificação e o registro do incidente.

**1.22.9.14.** Tempo médio consumido entre as atividades de Incidente.

**1.22.9.15.** Liberações implantadas no prazo planejado.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 1.22.9.16.** Percentual de RDM rejeitadas.
- 1.22.9.17.** Quantidade de mudanças emergenciais.
- 1.22.9.18.** Lapso temporal entre o registro e autorização da RDM.
- 1.22.9.19.** Quantidade de mudanças rejeitadas pelo CCM.
- 1.22.9.20.** Lapso temporal entre o registro do problema e o envio da RDM para aprovação.
- 1.22.9.21.** Média de problemas por tipo de item de configuração.
- 1.22.9.22.** Distribuição dos problemas registrados por Equipe.
- 1.22.9.23.** Percentual de problemas de grande impacto registrados por Equipe.

**1.23.** A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade integrada ou nativa que permita a geração de relatórios voltados para os USUÁRIOS e ADMINISTRADORES. Estas funcionalidades devem ser fornecidas de modo que o componente de geração de relatórios, quando não compor o pacote principal da SOLUÇÃO, seja fornecido e configurado de modo que seja integrado ao ambiente da SOLUÇÃO evitando a necessidade de aquisição de licenças ou tecnologias adicionais ou complementares e permitindo que os USUÁRIOS possam criar, modificar e gerar os relatórios no mesmo ambiente operacional de utilização da SOLUÇÃO. A SOLUÇÃO deve permitir que os processos de gerenciamento dos relatórios sejam estabelecidos de modo a possibilitar:

**1.23.1.** Deve ser fornecida com tecnologia que permita a importação, captura e extração de dados para sua utilização na construção dos relatórios.

**1.23.2.** Deverá permitir que OPERADORES, GESTORES e ADMINISTRADORES criem seus próprios relatórios, com os atributos básicos de paginação, com números de páginas, quebras e classificação por colunas, sem necessidade de ajustes ou exportações para publicação em outra tecnologia. O conteúdo dos relatórios poderá conter colunas resultantes de cálculos ou condições lógicas decorrentes da manipulação de dados contidos nas tabelas armazenadas na SOLUÇÃO.

**1.23.3.** Deverá permitir o armazenamento para reutilização, reimpressão ou desenvolvimento de novos relatórios.

**1.23.4.** Deverá permitir que durante a construção de relatórios, gráficos e indicadores sejam definidos controles de níveis de acesso aos conteúdos gerados.

**1.24. DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO.**

**1.25.** A CONTRATADA deve garantir um atendimento técnico através de um “Help Desk” ou correio eletrônico, comprometendo-se com os níveis de atendimento, em caso de problemas com a SOLUÇÃO, conforme relacionados abaixo:

Severidade	Definição	Atendimento	Atendimento
		Inicial	Final



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

Severidade	Definição	Atendimento Inicial	Atendimento Final
A	Situações de parada do sistema, da rede, do servidor, ou de uma aplicação crítica, causando grave impacto sobre a produção. Problemas de alto-impacto onde a produção tem seguimento, mas é comprometida seriamente em pouco tempo.	01 (uma) hora.	04 (quatro) horas.
B	Problemas de alto impacto onde a produção tem seguimento, mas de modo reduzido. Questão importante para a produtividade em longo prazo, mas não ocasiona uma interrupção imediata no trabalho.	02 (duas) horas.	06 (seis) horas.
C	Questão importante, mas que não tem impacto significativo sobre a produtividade do cliente.	06 (seis) horas.	24 (vinte e quatro) horas.

**1.26.** O tempo de resolução de problemas dependerá de sua extensão, gravidade, disponibilidade de recursos de hardware e software. A CONTRATADA deverá fornecer uma estimativa de tempo para solução do problema dentro da primeira hora de atendimento. Os prazos de atendimento poderão ser prorrogados, desde que aceitas pela CONTRATANTE as justificativas apresentadas pela CONTRATADA que revelem a necessidade de dilação do prazo.

**1.27.** O treinamento deve respeitar as seguintes condições:

**1.27.1.** A empresa deverá ministrar treinamento de no mínimo 40 (quarenta horas) para até 10 (dez) administradores. Grupo este composto conforme escolha da CONTRATANTE.

**1.27.2.** O treinamento para os ADMINISTRADORES deve ser fornecido de modo que este grupo possa realizar todas as funções que permitam a administração geral do ambiente, sua configuração, instalação, análise de desempenho, construção de fluxos de processos (WORKFLOW) e demais atividades que permitam o suporte e manutenção geral de todas as funcionalidades do *SERVICE DESK*.

**1.27.3.** O treinamento deverá ser ministrado sob a responsabilidade e custos da CONTRATADA no local e em datas a serem previamente acordadas. As datas deverão obedecer ao cronograma de eventos previstos neste Anexo.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.27.4.** A CONTRATADA se responsabiliza em fornecer, sem custo adicional para a CONTRATANTE, material didático impresso na língua portuguesa (Brasil) a todos participantes para acompanhamento do treinamento. Ao final do treinamento deverá ser emitido certificado de conclusão de treinamento a cada participante.

**1.28.** Perfil dos usuários:

<b>Perfil / Grupo</b>	<b>Definição</b>	<b>Acesso à Solução</b>
Clientes	USUÁRIOS que necessitem registrar novas INTERAÇÕES ou consultar o andamento destas INTERAÇÕES.	Consulta WEB e Chat.
Operadores	Técnicos/Analistas executores do SERVICE-DESK e do processo de INCIDENTES/ REQUISIÇÕES. Executores dos processos de Problemas e de Mudanças que necessitem criar, consultar e interagir com os fluxos envolvidos.	Acesso identificado, registrado, segmentado.
Administradores	Acesso ilimitado às funções de configuração e customização de Regras de Negócio da SOLUÇÃO.	Acesso completo a todos os módulos, identificado, registrado e único.

**1.29.** Cronograma de entregas:

<b>Fase</b>	<b>Descrição</b>	<b>Entrega</b>
A	Entrega da SOLUÇÃO.	Até 15 (quinze) dias úteis após a emissão da Autorização para Fornecimento.
B	Treinamentos. Documentação da implementação. Plano de projeto. Especificação de processos ITIL. Especificação técnica e funcional. Configurações gerais da ferramenta de gestão do SERVICE DESK.	Até 55 (cinquenta e cinco) dias úteis após a conclusão da Fase A.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

	Processo de Gerenciamento de Incidentes na ferramenta. Processo de Gerenciamento de Requisições na ferramenta. Integrações. Relatórios/Dashboard. Testes e homologação. Go Live e operação assistida.	
C	Encerramento (Aceite Final).	Até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da Fase B.

**1.30.** Os manuais, documentos e mídias devem ser entregues conforme as definições a seguir:

**1.30.1. IDIOMA** – Os manuais, quando citado, deverão ser entregues traduzidos para o idioma PORTUGUÊS.

**1.30.2. CONTEÚDO DOS MANUAIS EM PORTUGUÊS** - Os manuais deverão conter índices analíticos e remissivos, glossário e figuras das telas em referência. O tamanho da fonte e a qualidade da impressão a ser produzida devem permitir à completa e inequívoca compreensão do conhecimento que está sendo transmitido.

**1.30.3. DATA DE ENTREGA** – Os manuais deverão ser entregues antes da realização dos treinamentos descritos no presente Anexo.

**1.30.4. MANUAIS E MÍDIAS ORIGINAIS** – Os manuais, mídias e demais materiais originais, fornecidos pelo fabricante da SOLUÇÃO deverão ser entregues pela CONTRATADA à CONTRATANTE.

**1.30.5. ATUALIZAÇÃO** – Sempre que houver alteração na versão da SOLUÇÃO que impliquem modificação no conteúdo no MANUAL DO USUÁRIO e no MANUAL DE OPERAÇÃO, a CONTRATADA deverá entregar novas cópias deste material a CONTRATANTE antes da implantação das modificações na SOLUÇÃO, assim como a atualização dos manuais originais e das mídias eletrônicas que permitam a restauração ou completa reinstalação da SOLUÇÃO.

**1.31. MANUAIS PARA OS ADMINISTRADORES** – informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação, administração e utilização da SOLUÇÃO.

**1.31.1. MANUAL DE OPERAÇÃO** – Manual para utilização pelos diversos OPERADORES, com instruções completas e precisas que permitam a capacitação para a realização de cada uma das tarefas envolvida com seus respectivos MÓDULOS ITIL.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.31.2. MANUAL DOS ADMINISTRADORES** – Manual para utilização pelos GESTORES e ADMINISTRADORES, contendo informações completas e precisas sobre a forma de interação destes USUÁRIOS com a SOLUÇÃO.

**1.31.3. MANUAL DO SERVICE DESK** – Manual para utilização pelos OPERADORES alocados às funções de SERVICE DESK e INCIDENTES e os GESTORES de INCIDENTES e PROBLEMAS, contendo informações completas e precisas sobre a forma de interação destes USUÁRIOS com a SOLUÇÃO.

**1.32. DA GARANTIA E HOMOLOGAÇÃO.**

**1.33.** A CONTRATADA deverá disponibilizar garantia para o período contratual para os softwares ofertados na SOLUÇÃO.

**1.34.** A CONTRATADA deverá instalar esta SOLUÇÃO em ambiente operacional da CONTRATANTE onde a equipe técnica da CONTRATADA verificará se todas as funcionalidades exigidas neste termo são atendidas. Em caso de não atendimento às especificações mínimas constantes neste instrumento, a CONTRATANTE será desclassificada do certame tendo em vista que não atendeu ao mínimo previsto no edital.

**1.35. DOS REQUISITOS FUNCIONAIS.**

**1.36.** A SOLUÇÃO a ser utilizada deverá conter todos os módulos que cumpram as práticas ITIL de Suporte a Serviços (SERVICE DESK, REQUISIÇÕES/INCIDENTES, PROBLEMAS, MUDANÇAS, CONFIGURAÇÃO) conforme descritos ao longo deste Documento.

**2. REQUISITOS TÉCNICOS DAS SOLUÇÕES DE MONITORAMENTO DE REDES**

**2.2. Software para Monitoramento de Falhas e Desempenho de Rede**

**2.2.1.** Monitorar um vasto número de parâmetros de rede;

**2.2.2.** Monitorar o perfeito funcionamento dos servidores;

**2.2.3.** Utilizar um flexível mecanismo de alarmes que permite configurar um e-mail para receber um alerta de algum evento que ocorra com os mecanismos gerenciados;

**2.2.4.** Permitir o monitoramento em tempo integral;

**2.2.5.** Disponibilizar relatórios e visualização de dados armazenados para facilitar o planejamento de capacidade;

**2.2.6.** Suportar:

**2.2.6.1.** Polling (captura de dados de tempo em tempo);

**2.2.6.2.** Trapping (notificação de alarmes).



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**2.2.7.** Possuir relatórios e estatísticas, bem como as configurações dos parâmetros são acessadas através de uma interface gráfica na web. Garantindo que seja acessado por qualquer browser, garantindo que o mesmo possa ser acessado de qualquer local;

**2.2.8.** Possuir agentes de alta eficiência nas plataformas UNIX e WIN32

**2.2.9.** Suporte a Servidores:

**2.2.9.1.** Linux;

**2.2.9.2.** Solaris;

**2.2.9.3.** HP-UX

**2.2.9.4.** AIX

**2.2.9.5.** Free BSD

**2.2.9.6.** Open BSD

**2.2.9.7.** OS X;

**2.2.9.8.** Windows;

**2.2.10.** Possuir agentes de alta performance nativos;

**2.2.11.** Monitoramento de servidores;

**2.2.12.** Possuir autenticação de usuário segura utilizando criptografia dos dados

**2.2.13.** Permitir a configuração de permissões de usuários flexíveis;

**2.2.14.** Interface gráfica web;

**2.2.15.** Notificação flexível com predefinições de eventos por e-mail;

**2.2.16.** Alto Nível de visualização (Negócios) de recursos monitorados.

**2.2.17.** O banco de dados deve ser armazenado em uma base de dados relacional;

**2.2.18.** Possuir serviço de árvore de alto nível;

**2.2.19.** Suporte para o SNMP v1 e v2. (permitindo polling e trapping);

**2.2.20.** Permitir a visualização em painéis customizáveis e com diagramas;

**2.2.21.** Monitoramento do desempenho;

**2.2.21.1.** Carga do processador;

**2.2.21.2.** Número de processos rodando;

**2.2.21.3.** Espaço da memória swap;

**2.2.21.4.** Disponibilidade da memória;



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**2.2.22.** Permitir a criação de gráficos de tendências para auxiliar a identificação de degradação de desempenho do sistema;

**2.2.23.** Mecanismo de Alertas:

**2.2.23.1.** Permitir condição para gatilho utilizando expressões flexíveis

**2.2.23.2.** Monitoramento de Logs:

**2.2.23.3.** Enviar alertas por e-mail;

**2.2.23.4.** Permitir integração com serviços de alertas em ferramenta de comunicação (exemplo.: Preferencialmente Whatsapp e/ou Telegram);

**2.2.23.5.** Permitir notificação via SMS;

**2.2.24.** Monitoramento de Logs:

**2.2.24.1.** Permitir o monitoramento dos logs;

**2.2.24.2.** Disparar alertas para o administrador quando determinado valor for impresso em um arquivo de log;

**2.2.25.** Verificação de Integridade:

**2.2.25.1.** Permitir o monitoramento de arquivos;

**2.2.25.2.** Permitir o monitoramento de páginas HTML de servidores Web;

**2.2.26.** Serviços de Auditoria:

**2.2.26.1.** Armazenar os dados em um banco de dados;

**2.2.26.2.** Gerar auditoria das mudanças em parâmetros;

**2.2.27.** Planejamento:

**2.2.27.1.** Permitir ao administrador uma visão de necessidade futura através de observação de:

**2.2.27.1.1.** Carga de processos;

**2.2.27.1.2.** Atividades de banco de dados;

**2.2.27.1.3.** Uso de disco;

**2.2.27.2.** Permitir a visualização de quando um determinado hardware está sobrecarregado e precisar ser substituído;

**2.2.28.** Monitoramento do Nível dos Recursos e serviços:

**2.2.28.1.** Carga do processador no servidor X;

**2.2.28.2.** Disponibilidade de disco;

**2.2.28.3.** Disponibilidade do banco de dados (SQL Server, MySql, PostgreSQL);



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 2.2.28.4.** Tempos de resposta da execução das requisições;
- 2.2.28.5.** Disponibilidade de serviços Web (ex.: Apache, IIS, etc);
- 2.2.28.6.** Conexão com provedores de serviços de internet;
- 2.2.29.** Permitir análise de disponibilidade de ativos monitorados;
- 2.2.30.** Permitir a criação/inserção de mapas e diagramas de rede;
- 2.2.31.** Permitir acesso a mapas específicos para usuários distintos;
- 2.3.** Software Analisador de Desempenho de Banco de Dados
  - 2.3.1.** Prover monitoração de falhas e performance de Banco de Dados SQL e Mysql e suas respectivas instâncias.
  - 2.3.2.** Prover métricas de monitoração do Banco de Dados SQL de:
    - 2.3.2.1.** Monitorar métricas de Buffer Cache;
    - 2.3.2.2.** Monitorar métricas de Conexões da instância;
    - 2.3.2.3.** Monitorar métricas de Lock, Timeouts e Deadlocks;
    - 2.3.2.4.** Monitorar métricas de Data File e Log File;
    - 2.3.2.5.** Monitorar métricas de Performance de Queries;
    - 2.3.2.6.** Monitorar métricas de Performance por Usuários;



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**ANEXO - B**

**AMBIENTE FÍSICO DA CONTRATADA**

**1. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DO AMBIENTE FÍSICO DA CONTRATADA (CALL CENTER).**

**1.1.** Os atendimentos de 1º nível do *SERVICE DESK (Call Center)* deverão ser executados nas dependências da CONTRATADA ou na modalidade “home office” por esta autorizada, ou em local autorizado pela CONTRATANTE.

**1.2.** Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá adequar o espaço a ser disponibilizado para a instalação da sala de teleatendimento com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação adequada e espaço físico adequado, conforme:

**1.2.1.** NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego:  
[www.mte.gov.br/Empregador/segsau/Legislacao/Normas/conteudo/nr17](http://www.mte.gov.br/Empregador/segsau/Legislacao/Normas/conteudo/nr17)

**1.2.2.** Recomendação técnica DSST número 1/2005 – segurança e saúde nas atividades de teleatendimento: [www.mte.gov.br/Empregador/segsau/Legislacao/Recomendacoestecnicas](http://www.mte.gov.br/Empregador/segsau/Legislacao/Recomendacoestecnicas)

**1.3.** Posições de atendimento do tipo box, isoladas entre si. Posições de atendimento de gestores colocadas em posição estratégica em relação ao grupo de operadores de tele suporte, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas.

**1.4.** Posição de atendimento equipada com microcomputador e telefone tipo headset (dispensa o uso das mãos).

**1.5.** Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento.

**1.6.** A plataforma de comunicação (central de telefonia) e todos os equipamentos das posições de atendimento deverão estar conectados a um sistema de energia complementar (nobreaks e geradores) para eventuais quedas ou falta de energia.

**1.7.** Caso necessário, a CONTRATADA proverá em seu ambiente, sem ônus adicional, espaço de trabalho para um técnico/analista da CONTRATANTE que acompanhará o andamento dos serviços prestados.

**1.8.** Sempre que achar necessário a CONTRATANTE poderá fazer diligências nas instalações da CONTRATADA, sem agendamento de data, para verificar se estão sendo cumpridas as exigências mínimas do ambiente e as condições operacionais do *SERVICE DESK*.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA  
ANEXO - C**

**SISTEMA DE TELEFONIA**

**1. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA DE TELEFONIA.**

**1.1.** A infraestrutura de telefonia dos serviços de SUPORTE TÉCNICO de 1º Nível do *SERVICE DESK*, a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá possibilitar, no mínimo, os requisitos detalhados a seguir:

**1.1.1.** Possibilitar distribuição automática de chamadas entre os atendentes.

**1.1.2.** Possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera e permitir fila de espera de chamada.

**1.1.3.** Possuir identificador de chamadas (BINA).

**1.1.4.** Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera.

**1.1.5.** Quantificar tempo de espera de cada chamada.

**1.1.6.** Fornecer tempo médio de chamadas em espera.

**1.1.7.** Quantificar desistências de chamadas.

**1.1.8.** Possuir dispositivo para visualização de chamadas e de seus respectivos tempos.

**1.1.9.** Fornecer tempo médio de duração das chamadas.

**1.1.10.** Incluir a quantidade de linhas (trancos) necessárias à instalação de todos os postos de trabalho dos operadores dos Postos de Atendimento (PA), do Posto de Gestão de Qualidade (PQ) e do Posto de Gestão de Coordenação Técnica (PC) que comporão a estrutura do *SERVICE DESK*.

**1.1.11.** Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico.

**1.1.12.** Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum, ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário.

**1.1.13.** Possuir a facilidade cut-thru, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.

**1.1.14.** Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários da CONTRATANTE, com capacidade mínima de armazenamento local de 500 (quinhentas) horas, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.1.15.** Possibilitar que os gestores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueio e liberação de atendentes por comando.

**1.1.16.** Permitir a indicação da ausência do atendente no posto de atendimento.

**1.1.17.** Permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta.

**1.1.18.** Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros.

**1.1.19.** Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de pelo menos 10 (dez) usuários.

**1.1.20.** Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada pelos atendentes.

**1.1.21.** As telas de consultas dos gestores dos atendentes dos Postos de Atendimento do *SERVICE DESK* devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**ANEXO - D**

**REQUISITOS MÍNIMOS PARA O CENTRO DE MONITORAMENTO 24X7**

**1.1.** Todos os serviços contratados deverão ser prestados por meio de Centro de Operações de Rede da CONTRATADA, em regime 24x7x365, conforme requisitos mínimos descritos a seguir. Tais requisitos deverão ser observados e seguidos durante toda a vigência do contrato.

**1.2.** Constituirão requisitos mínimos do Centro de Operações de Rede da CONTRATADA:

**1.2.1.** A CONTRATADA deverá manter equipe REMOTA em seu Centro de Operações, durante o período de VINTE E QUATRO HORAS POR DIA, SETE DIAS POR SEMANA, TREZENTOS E SESSENTA E CINCO DIAS POR ANO.

**1.2.2.** Possuir em operação, no mínimo, 02 (dois) canais de comunicação IP dedicados 'com a Internet, com NMS (Nível Mínimo de Serviço) de atendimento igual ou inferior a 06 (seis) horas para o caso de queda do link, com provedores distintos, para a prestação de serviços de monitoramento e suporte remoto via VPN. Não serão aceitos contratos com links xDSL, devido ao baixo NMS ofertado pelas operadoras de telecomunicação para este tipo de tecnologia.

**1.2.3.** Possuir em operação infraestrutura redundante de energia com nobreaks e gerador para assim anular a possibilidade de falha elétrica.

**1.2.4.** Possuir solução de monitoramento de disponibilidade e desempenho em seu Centro de Operações de Rede. A solução de monitoramento deverá atender aos requisitos mínimos do Software de Monitoramento de Falha de Rede deste Termo de Referência.

**1.2.5.** Possuir estrutura de armazenamento de dados que permita a manutenção dos registros dos eventos relacionados aos serviços contratados por, no mínimo, 12 meses;

**1.3.** A CONTRATADA deverá obedecer aos tempos de resposta, solução e aos níveis de prioridade relacionados na tabela abaixo, para os serviços de operação e administração da infraestrutura de TI da CONTRATADA, da seguinte forma:

<b>EVENTO</b>	<b>TEMPO DE NOTIFICAÇÃO</b>
Indisponibilidade dos servidores críticos da rede corporativa.	Até 15 minutos
Serviços: Banco de Dados, Correio Eletrônico, Site Internet e Intranet.	Até 15 minutos



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

<b>EVENTO</b>	<b>TEMPO DE NOTIFICAÇÃO</b>
Rede LAN, WAN e Internet.	Até 15 minutos
Eventos de segurança reportados pela suíte de produtos Symantec, aker, Windows e Linux.	Até 15 minutos
Eventos de indisponibilidade de serviços, reportados pelo Monitoramento da Administração de Redes.	Até 15 minutos

**1.4.** Os seguintes níveis mínimos de serviço (NMS) devem ser atendidos:

<b>ÍNDICE</b>	<b>TEMPO DE NOTIFICAÇÃO</b>
Descrição da Atividade:	Média dos tempos decorridos entre o registro de evento e a sua notificação à CONTRATANTE
Meta de Nível de Serviço:	95% dos eventos notificados no prazo previsto
Multa	O não atingimento dos níveis de serviço contratados por parte do proponente poderá ocasionar penalidade (multa) no valor de 2% da fatura mensal.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

**ANEXO - E**

**REQUISITOS MÍNIMOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PROFISSIONAL**

1. O *SERVICE DESK* deverá possuir uma **estrutura de postos de trabalho** que contemple, no mínimo, os seguintes perfis:

- 1.1.1. Técnico de *SERVICE DESK*;
- 1.1.2. Analista de Gestão da Qualidade;
- 1.1.3. Gerente de *SERVICE DESK*;
- 1.1.4. Técnico de Suporte;
- 1.1.5. Analista de Suporte;
- 1.1.6. Gerente de Contratos;

**2. POSTO DE TÉCNICO DE *SERVICE DESK* (SD).**

2.1. Os profissionais alocados neste posto atuarão nos Postos de Atendimento (PA) do *Call Center* disponibilizado pela CONTRATADA para o *SERVICE DESK*.

**2.2. Principais atividades do posto de Técnico de *SERVICE DESK* (SD):**

2.2.1. Registrar todos os chamados e contatos com usuários em um banco de dados via ferramenta de gerência de *SERVICE DESK*, registrando os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, falhas e suas causas, perfis e principais necessidades por usuários.

2.2.2. Abrir, registrar e encaminhar Chamados para atendimento de 2º e 3º Níveis.

2.2.3. Executar os atendimentos de primeiro nível.

2.2.4. Esclarecer dúvidas sobre equipamentos, serviços e sistemas existentes no ambiente tecnológico no CONTRATANTE.

2.2.5. Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de browser, cliente de e-mail, internet e intranet.

2.2.6. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.

2.2.7. Esclarecer dúvidas sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

2.2.8. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações, relativas ao ambiente de TI do CONTRATANTE, não disponibilizadas no primeiro contato.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**2.2.9.** Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.

**2.3. Qualificação mínima exigida ao posto de Técnico de *SERVICE DESK* (SD):**

**2.3.1.** Ensino médio completo.

**2.3.2.** Conhecimentos em manutenção e configuração de hardware, software básico, aplicativos de escritório, navegadores WEB e clientes de correio eletrônico.

**2.3.3.** Noções de rede local.

**2.3.4.** Experiência mínima de 01 (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de escritório (suíte Office ou Open Office).

**2.3.5.** Após a assinatura do contrato o resumo curricular e as cópias dos certificados dos cursos deverão ser remetidos a CONTRATANTE para comprovação das qualificações exigidas neste Termo de Referência.

**2.3.6.** Certificação Certified Secure Computer User ou equivalente.

**3. POSTO DE ANALISTA DE GESTÃO DA QUALIDADE (GQ).**

**3.1.** O profissional alocado neste posto atuará nas instalações que a CONTRATADA disponibilizará ao *SERVICE DESK* e não poderá exercer outros papéis dentro do CONTRATO.

**3.2. Principais atividades do posto de Analista de Gestão da Qualidade (GQ):**

**3.2.1.** Os serviços de gestão da qualidade compreendem um conjunto de serviços técnicos especializados executados por profissionais da CONTRATADA, visando à elaboração, implantação e atualização contínua da base de conhecimento e dos fluxos de informações, bem como o acompanhamento e manutenção da qualidade dos serviços prestados.

**3.2.2.** A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade dos serviços de Telesuporte técnico (1º Nível) e dos serviços de suporte (2º e 3º Níveis).

**3.2.3.** Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários.

**3.2.4.** Elaborar e executar planos de treinamento de seus profissionais.

**3.2.5.** Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos atendentes de Telesuporte técnico (1º Nível), dos técnicos de suporte técnico (2º Nível) e dos analistas (3º Nível).

**3.2.6.** Identificar usuários candidatos a eventos de capacitação.

**3.2.7.** Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**3.2.8.** Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários, em relação aos serviços prestados no 1º, 2º e 3º Níveis de atendimento, a partir dos Chamados concluídos e da ferramenta de gestão de *SERVICE DESK*.

**3.2.9.** Acompanhar os Chamados de 1º, 2º e 3º Níveis, garantindo que os usuários estão sendo informados sobre o andamento das mesmas.

**3.2.10.** Elaborar relatórios com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo *SERVICE DESK*.

**3.2.11.** Elaborar e fornecer relatórios gerenciais sobre os serviços executados pelo *SERVICE DESK*.

**3.2.12.** Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.

**3.3. Qualificação mínima exigida ao posto de Analista de Gestão da Qualidade (GQ).**

**3.3.1.** Curso Superior Completo em qualquer área de formação.

**3.3.2.** Formação de Auditor Interno SGQ ISO 9001:2015

**3.3.3.** Certificação Lean Six Sigma White Belt

**3.3.4.** Experiência mínima de um ano em gestão da qualidade de *SERVICE DESK*.

**3.3.5.** Após a assinatura do contrato o resumo curricular e as cópias dos certificados dos cursos para este posto deverão ser remetidos a CONTRATANTE para comprovação das qualificações exigidas neste Termo de Referência.

**4. POSTO DE GERENTE DE *SERVICE DESK* (GS).**

**4.1.** O profissional alocado neste posto atuará nas instalações que a CONTRATADA disponibilizará ao *SERVICE DESK* e, eventualmente, atuará também nos POSTOS DE SUPORTE LOCAL instalados na CONTRATANTE conforme definição da CONTRATADA.

**4.2. Principais atividades do posto de Gerente de *SERVICE DESK* (GS):**

**4.2.1.** Coordenação e supervisão dos serviços identificados no presente Termo de Referência, bem como o acompanhamento e gerenciamento do processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados no sistema de gestão de chamados, abertas e encaminhadas para as equipes de 1º, 2º e 3º Níveis.

**4.2.2.** Acompanhar a resolução de incidentes em todas as plataformas de software e hardware abrangidas pelo contrato e as que vierem a ser incluídas pela CONTRATANTE no futuro.

**4.2.3.** Notificar não conformidades contratuais por parte de outros prestadores de serviços que fizerem parte da cadeia de atendimento de incidentes e recuperação de falhas.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**4.2.4.** Analisar ocorrências registradas nos Chamados, propondo ações corretivas e preventivas com vistas a não reincidência.

**4.2.5.** Planejar e gerenciar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e pontos de rede.

**4.2.6.** Gerenciar os contatos e providências junto aos outros prestadores de serviços envolvidos no processo de gestão de mudanças.

**4.2.7.** Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços.

**4.2.8.** Elaborar e fornecer relatórios gerenciais sobre os serviços executados nas modalidades de 1º, 2º e 3º Níveis.

**4.2.9.** Acompanhar e gerenciar mudanças e projetos de mudanças que afetam as configurações, desempenho e disponibilidade dos sistemas e equipamentos da CONTRATANTE.

**4.2.10.** Registrar e validar todos os serviços que envolvam mudanças de sistemas, configurações, equipamentos e outros.

**4.2.11.** Implementar padrões e políticas para gerenciamento dos Itens de Configuração.

**4.2.12.** Gerenciar o sistema de controle de inventário, preparando-o para permitir o controle de novos itens de configuração.

**4.2.13.** Propor a CONTRATANTE o escopo do processo de gerenciamento de configuração e os itens que devem ser controlados, bem como seus padrões.

**4.2.14.** Documentar, divulgar e treinar sua equipe em processos e procedimentos de Gerenciamento de Configuração.

**4.2.15.** Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.

**4.3. Qualificação mínima exigida ao posto de Gerente de *SERVICE DESK* (GS):**

**4.3.1.** Curso Superior Completo em qualquer área de formação;

**4.3.2.** Certificação ITIL FOUNDATION V3 ou superior;

**4.3.3.** Certificação HDI SCTL – Support Center Team Lead;

**4.3.4.** Experiência mínima de um ano em gerência de *SERVICE DESK*;

**4.3.5.** Após a assinatura do contrato o resumo curricular e as cópias dos certificados dos cursos para este posto deverão ser remetidos a CONTRATANTE para comprovação das qualificações exigidas neste Termo de Referência.

**5. POSTO DE TÉCNICO DE SUPORTE (2º Nível)**



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

O profissional alocado neste posto atuará nas instalações da CONTRATANTE, nas seguintes localidades: Palácio Municipal, Sede da Secretaria Municipal de Educação e Centro Administrativo Municipal com o mínimo de 3 (três) postos fixos, disponíveis entre 07:00h às 19:00h, em dias úteis da CONTRATANTE, sendo que, para atendimento às localidades constantes no Anexo I deste Termo de referência, poderá ser quantificada de acordo com o planejamento necessário ao cumprimento do objeto contratado e de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

**5.1. Principais atividades do posto de Técnico de Suporte:**

- 5.1.1. Orientação, instalação, configuração e testes de hardware e software, bem como na solução, manutenção e remanejamento de equipamentos, serviços e aplicativos.
- 5.1.2. Esclarecer dúvidas sobre o ambiente computacional da CONTRATANTE.
- 5.1.3. Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.

**5.2. Qualificação mínima exigida ao Posto de Técnico de Suporte:**

- 5.2.1. Ensino Médio completo.
- 5.2.2. Conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores e software básico.
- 5.2.3. Conhecimento na utilização dos produtos do Microsoft Office nas versões suportadas pelos fabricantes.
- 5.2.4. Conhecimento de ambientes de rede local.
- 5.2.5. Conhecimento das facilidades do ambiente Internet e Intranet.
- 5.2.6. Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus e outros.

**6. POSTO DE ANALISTA DE SUPORTE (3º Nível)**

6.1. A CONTRATADA irá disponibilizar 01 (um) posto de trabalho, na sede da CONTRATANTE, em dias úteis da CONTRATANTE, com carga horária de 8 (oito) horas diárias, com horário especificado pela CONTRATANTE, podendo os demais profissionais deste nível, estarem alocados na sede da CONTRATADA, para o cumprimento do objeto contratado nos casos onde seja necessário atendimentos de 3º nível e cumprimento aos SLA.

6.1.1. A CONTRATADA deverá manter analista de suporte de Nível 3 em regime de plantão para atendimento aos chamados provenientes da Central de Monitoramento.

6.2. Os profissionais serão divididos nas seguintes áreas de conhecimento:

- 6.2.1. Administração de Banco de Dados.
- 6.2.2. Sustentação de Sistemas, Servidores, Operação de Servidores.
- 6.2.3. Segurança da informação.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**6.2.4.** Redes de dados e comunicação.

**6.3. Principais atividades do posto de Analista:**

**6.3.1.** Avaliar e resolver incidentes que exijam conhecimentos avançados ou específicos nos serviços e soluções existentes no ambiente computacional da CONTRATANTE.

**6.3.2.** Esclarecer dúvidas sobre o ambiente computacional da CONTRATANTE.

**6.3.3.** Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.

**6.4. Qualificação mínima exigida ao Posto de Analista de Suporte:**

**6.4.1.** Curso Superior Completo na Área de Tecnologia da Informação (TI), tais como: Engenharia da Computação, Ciência da Computação, Sistemas de Informação ou outro curso superior com pós-graduação na área de TI.

**6.4.2.** Conhecimento do funcionamento e solução de problemas em ambientes de rede Microsoft.

**6.4.3.** Conhecimento do funcionamento e solução de problemas em ambientes de virtualização.

**6.4.4.** Conhecimento do funcionamento e solução de problemas em ambientes de servidores e serviços de publicação de sistemas WEB.

**6.4.5.** Conhecimento do funcionamento e solução de problemas em sistemas gerenciadores de banco de dados.

**6.4.6.** Conhecimento do funcionamento e resolução de problemas em soluções de correio corporativo.

**6.4.7.** Conhecimento do funcionamento e resolução de problemas em soluções de antivírus corporativo.

**6.4.8.** Conhecimento do funcionamento e resolução de problemas em soluções de backup corporativo.

**6.4.9.** Conhecimento do funcionamento e solução de problemas de comunicação em redes locais.

Conhecimento do funcionamento e resolução de problemas de comunicação em soluções de segurança de redes.

**6.4.10.** Conhecimento do funcionamento e resolução de problemas de soluções de Virtualização de Desktops;

**7. POSTO DE GERENTE DE CONTRATOS (GC).**

**7.1.** O profissional alocado neste posto atuará nas instalações que a CONTRATADA disponibilizará ao *SERVICE DESK* e, eventualmente, atuará também conforme definição da CONTRATANTE.

**7.2. Principais atividades do posto de Gerente de Contratos (GC):**



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**7.2.1.** Elucidar quaisquer dúvidas e/ou resolver problemas relativos aos contratos firmados entre as partes.

**7.3. Qualificação mínima exigida ao posto de Técnico de Gerenciamento de Contratos (GC):**

**7.3.1.** Curso Superior Completo em qualquer área de formação.

**7.3.2.** Experiência mínima de um ano em gerência de contratos de *SERVICE DESK*.

**7.3.3.** Após a assinatura do contrato o resumo curricular e as cópias dos certificados dos cursos para este posto deverão ser remetidos a CONTRATANTE para comprovação das qualificações exigidas neste Termo de Referência.

**7.3.4.** Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

ANEXO - F

CADERNO DE SERVIÇOS N3

Item	Atividade/Tarefa	Objetivo	Tipo	Complexidade	Unidade de Serviço Técnico - USTs (Unitário)
1	Checklist diário do ambiente de Infraestrutura	Efetuar monitoração diária do ambiente físico e lógico do CPD, dos serviços de TI e logs de backup, conforme ferramentas e procedimentos acordados com a contratante, acionando as áreas responsáveis pela manutenção, em caso de falhas.	Rotineira	B	1,5
2	Geração de consultas, inventários e relatórios estatísticos	Emitir relatório mensal sobre a situação do ambiente de infraestrutura da Contratante, apontando as principais solicitações e incidentes registrados, disponibilidade de equipamentos e serviços, entre outros.	Rotineira	B	2
3	Desligamento e reativação total dos equipamentos do CPD	Desligar e reativar de forma segura os equipamentos do CPD, conforme procedimento acordado com a contratante, acionando as áreas responsáveis pela manutenção, em caso de falhas.	Demanda	M	10



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

4	Análise de desempenho e capacidade para o ambiente de Infraestrutura	Monitorar e analisar o desempenho e a capacidade do ambiente de infraestrutura da Contratante, propor e implantar melhorias/boas práticas. Escopo: 5 Servidores (Físicos/Virtuais)	Demanda	A	20
5	Análise de segurança para o ambiente de Infraestrutura	Monitorar e analisar a segurança do ambiente de infraestrutura da Contratante. Escopo: identificar e listar vulnerabilidades ou Propor melhorias/boas práticas.	Demanda	A	80
6	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudanças	Analisar necessidade de mudança, identificar e listar riscos, propor plano de ação.	Demanda	M	80
7	Apoio para migração, manutenção e/ou atualização de aplicações e/ou serviços junto a empresas fornecedoras	Acompanhar e apoiar manutenção em aplicação e/ou serviço de empresa terceira, prover informações, configurações e recursos básicos necessários à conclusão da atividade.	Demanda	M	10
8	Identificação de causa raiz e recuperação de disponibilidade do ambiente de infraestrutura (ativos e softwares)	Identificar e corrigir causa raiz de problema, recuperar disponibilidade do ambiente, propor plano de ação.	Demanda	A	40



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

9	Auditoria do ambiente de infraestrutura	Realizar auditoria e emitir relatório detalhado sobre a situação do ambiente.	Demanda	A	80
10	Configuração de Trunking e/ou VLAN em switch	Criar ou modificar Trunking ou VLAN em switch de rede.	Demanda	B	1,5
11	Ativação/desativação de porta em switch	Ativar ou desativar porta em Switch.	Demanda	B	1
12	Ativação de SNMP em ativo de rede	Ativar e configurar SNMP em ativo de rede (roteador, switch, storage, entre outros).	Demanda	B	1
13	Configuração de rota em ativo de rede	Criar ou modificar rota em ativo de rede (roteador, switch, storage, entre outros).	Demanda	B	1
14	Backup/restore de configurações em ativo de rede	Exportar ou importar arquivo com configurações de ativo de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	1
15	Instalação de ativo de rede (novo equipamento)	Realizar instalação física e configurar novo ativo de rede. Escopo: 1 roteador ou 1 switch ou storage, entre outros).	Demanda	M	24
16	Configuração de baixa complexidade em ativo de rede	Realizar configuração ou parametrização de baixa complexidade em ativo de rede.	Demanda	B	4
17	Configuração de média complexidade em	Realizar configuração ou parametrização de média complexidade em ativo de rede.	Demanda	M	8



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

	ativo de rede				
18	Configuração de alta complexidade em ativo de rede	Realizar configuração ou parametrização de alta complexidade em ativo de rede.	Demanda	A	16
19	Manutenção preventiva de baixa complexidade em ativo de rede	Realizar intervenção preventiva de baixa complexidade em ativo de rede.	Demanda	B	4
20	Manutenção preventiva de média complexidade em ativo de rede	Realizar intervenção preventiva de média complexidade em ativo de rede.	Demanda	M	8
21	Manutenção preventiva de alta complexidade em ativo de rede	Realizar intervenção preventiva de alta complexidade em ativo de rede.	Demanda	A	16
22	Manutenção corretiva de baixa complexidade em ativo de rede	Identificar e corrigir incidente de baixa complexidade em ativo de rede.	Incidente	B	4
23	Manutenção corretiva de média complexidade em ativo de rede	Identificar e corrigir incidente de média complexidade em ativo de rede.	Incidente	M	8
24	Manutenção corretiva de alta complexidade em ativo de rede	Identificar e corrigir incidente de alta complexidade em ativo de rede.	Incidente	A	16



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

25	Tuning de performance em Host de Virtualização	Monitorar e Identificar pontos de melhoria de performance em Host de Virtualização, efetuar os ajustes autorizados pela Contratante, realizar testes e demais configurações pertinentes. Escopo: 1 Host	Demanda	M	8
26	Instalação de updates de sistema operacional em Host de Virtualização	Executar e monitorar instalação de updates em sistema operacional de Host de Virtualização. Escopo: 1 Host	Rotineira	B	2
27	Upgrade de sistema operacional em Host de Virtualização	Realizar upgrade de versão em Sistema operacional de Host de Virtualização. Escopo: 1 Host	Demanda	M	12
28	Instalação de Host de Virtualização (novo servidor)	Instalar sistema operacional e updates necessários, configurar discos e interfaces de rede, incluir host no pool de virtualização, realizar testes, balanceamento de carga e demais configurações pertinentes. Escopo: 1 Host	Demanda	B	12
29	Backup/restore de máquina em Host de Virtualização	Exportar ou importar arquivo com configurações de ativo de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	4
30	Instalação/configuração de disco ou volume de rede em Host de Virtualização	Conectar disco físico/lógico ou volume de rede (iSCSI, NFS ou CIFS), criar/formatar partições, quando aplicável, configurar montagem, realizar testes e demais configurações	Demanda	B	4



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

		pertinentes.			
31	Instalação/configuração de interface de rede em Host de Virtualização	Instalar/configurar interface de rede no host, configurar endereços e rotas, realizar testes e demais ajustes e configurações pertinentes.	Demanda	B	2
32	Manutenção corretiva de baixa complexidade em Host de Virtualização	Identificar e corrigir incidente de baixa complexidade em Host de Virtualização	Incidente	B	4
33	Manutenção corretiva de média complexidade em Host de Virtualização	Identificar e corrigir incidente de média complexidade em Host de Virtualização	Incidente	M	8
34	Manutenção corretiva de alta complexidade em Host de Virtualização	Identificar e corrigir incidente de alta complexidade em host de Virtualização.	Incidente	A	12
35	Manutenção preventiva de baixa complexidade em Host de Virtualização	Realizar intervenção preventiva de baixa complexidade em Host de Virtualização	Demanda	B	4



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

36	Manutenção preventiva de média complexidade em Host de Virtualização	Realizar intervenção preventiva de média complexidade em Host de Virtualização	Demanda	M	8
37	Manutenção preventiva de alta complexidade em Host de Virtualização	Realizar intervenção preventiva de alta complexidade em Host de Virtualização	Demanda	A	12
38	Criação de política de update em Servidor Antivírus	Criar política de update, configurar intervalos e parâmetros de download, configurar atualização nos clientes, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	20
39	Instalação de software cliente Antivírus	Instalar software cliente de Antivírus em máquina física ou virtual. Escopo: 1 Dispositivo	Demanda	B	1
40	Permissão de acesso em diretórios e arquivos	Incluir ou remover permissão de acesso em diretórios e arquivos, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1
41	Configuração de compartilhamento de rede	Criar ou modificar compartilhamento de rede em servidor de arquivos, atribuir permissões de acesso, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1
42	Instalação de controlador de domínio (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar contas de usuários, realizar testes e demais ajustes	Demanda	M	12



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

		pertinentes.			
43	Manutenção de grupos de acesso em servidor de autenticação	Criar, modificar ou excluir grupo de acesso em servidor de autenticação.	Demanda	B	1
44	Configuração de script de logon em servidor de autenticação.	Criar ou modificar script de logon, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4
45	Configuração de GPO em servidor de autenticação	Criar ou modificar GPO em servidor de autenticação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4
46	Manutenção de contas de usuários em servidor de autenticação	Criar, modificar ou excluir conta de usuário em servidor de autenticação.	Demanda	B	1
47	Criação de política de backup	Criar política de backup, configurar clientes, diretórios, mídias, calendários (schedules), criptografia, períodos de retenção dos dados, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4
48	Instalação de cliente de Backup	Instalar software cliente de Backup em máquina Windows ou Linux, ativar criptografia, configurar "excluído list" de diretórios, se necessário, incluir o cliente na política do servidor, realizar testes e demais ajustes	Demanda	B	1



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

		pertinentes.			
49	Restore de dados do backup	Verificar backups disponíveis, identificar e inserir mídias na Tape Library, efetuar restore e disponibilizar acesso aos dados solicitados.	Demanda	B	4
50	Instalação de serviço DHCP (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar contas de usuários, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4
51	Configuração de escopo DHCP	Criar ou modificar escopo de endereços, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4
52	Instalação de serviço DNS (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	8
53	Configuração de zona	Analisar necessidade, criar ou modificar zona em servidor DNS, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4
54	Manutenção de registro em servidor DNS	Incluir, modificar ou excluir registro em servidor DNS (host/alias), realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

55	Instalação de serviço firewall	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar regras de acesso, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	A	40
56	Configuração de regra em firewall	Analisar necessidade, criar ou modificar regra de acesso em servidor firewall, monitorar tráfego de dados, liberar ou bloquear endereços e portas, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	2
57	Configuração de rota em firewall	Criar ou modificar rota em servidor firewall, realizar testes e demais ajustes pertinentes	Demanda	B	2
58	Publicação externa de aplicação ou serviço (acesso via internet)	Levantar necessidade, avaliar riscos segurança, configurar parâmetros permissões de acesso, configuração de registros DNS, criar regras de acesso no firewall, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	A	8
59	Permissão de acesso em fila de permissão	Incluir ou remover permissão de acesso em fila de impressão compartilhada em servidor Windows, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1
60	Configuração de fila de impressão	Criar ou modificar fila de impressão compartilhada em servidor, atribuir permissões de acesso, realizar testes e demais ajustes pertinentes	Demanda	B	1



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

61	Instalação de serviço JBOSS (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar arparâmetros do serviço, importar e/ou migrar dados de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	12
62	Upgrade de vers serviço JBOSS	Verificar compatibilidade entre a nova versão do serviço e as aplicações em execução, Instalar e atualizar pacotes necessários, importar e/ou migrar dados de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	8
63	Configuração de aplicação em serviço JBOSS	Analisar necessidade, disponibilizar ou modificar aplicação em servidor JBOSS, Configurar parâmetros de serviço, importar e/ou migrar arquivos, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4
64	Instalação de ferramenta de monitoração de servidor	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço (hosts, triggers, eventos, etc), importar e/ou migrar dados de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	40
65	Configuração gráfico/mapa ferramenta monitoração	Criar ou modificar gráfico/mapa em ferramenta de monitoração, configurar parâmetros de alerta/notificação, importar e/ou migrar diagramas de rede, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	6



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

66	Parametrização ferramenta monitoração	Incluir, alterar ou excluir ativo/host/serviço em ferramenta de monitoração, configurar parâmetros de alerta/notificação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	2
67	Controle de acesso a site em serviço Proxy	Bloquear ou desbloquear acesso a site em servidor Proxy, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	2
68	Configuração de regra de acesso em serviço Proxy	Analisar necessidade, criar ou modificar regra de acesso em servidor proxy, monitorar tráfego de dados, liberar ou bloquear endereços e portas, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	2
69	Geração de relatório com estatísticas de acesso à Internet	Exportar e consolidar estatísticas de acesso a sites em servidor proxy.	Demanda	B	2
70	Configuração de serviço SMTP	Ativar ou desativar serviço, configurar parâmetros de envio (relay), realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	2
71	Instalação de serviço VPN (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	8
72	Controle de acesso em serviço VPN	Bloquear ou desbloquear conexão a serviço VPN, realizar testes e demais ajustes	Demanda	B	1



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

		pertinentes.			
73	Instalação de serviço Webserver (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	8
74	Configuração de aplicação ou diretório virtual em Webserver	Publicar ou alterar aplicação/diretório virtual em servidor Web, configurar parâmetros e permissões de acesso, copiar ou mover arquivos de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4
75	Geração de CSR em Webserver	Gerar e exportar CSR em servidor Web, para fins de aquisição e emissão de certificado digital pela Contratante.	Demanda	B	4
76	Instalação de certificado digital em Webserver	Converter e instalar em servidor Web o certificado digital fornecido pela Contratante, configurar parâmetros SSL, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	2
77	Configuração de baixa complexidade em software ou serviço	Realizar configuração ou operação de baixa complexidade em software ou serviço.	Demanda	B	2



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

78	Configuração de média complexidade em software ou serviço	Realizar configuração ou operação de média complexidade em software serviço.	Demanda	M	4
79	Configuração de alta complexidade em software ou serviço	Realiza configuração ou Operação complexidade software serviço.	Demanda	A	6
80	Manutenção corretiva de baixa complexidade em software ou serviço	Identificar e corrigir incidente de baixa complexidade em software ou serviço.	Incidente	B	4
81	Manutenção corretiva de média complexidade em software ou serviço	Identificar e corrigir incidente de média complexidade em software ou serviço.	Incidente	M	8
82	Manutenção corretiva de alta complexidade em software ou serviço	Identificar e corrigir incidente de alta complexidade em software ou serviço.	Incidente	A	12
83	Manutenção corretiva de baixa complexidade em software ou serviço	Identificar e corrigir incidente de baixa complexidade em software ou serviço.	Demanda	B	4
84	Manutenção corretiva de média complexidade em	Identificar e corrigir incidente de média complexidade em software ou serviço.	Demanda	M	8



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

	software ou serviço				
85	Manutenção corretiva de alta complexidade em software ou serviço	Identificar e corrigir incidente de alta complexidade em software ou serviço.	Demanda	A	12
86	Tuning de performance em servidor Linux ou Windows	Monitorar e identificar pontos de melhoria de performance em servidor Linux ou Windows, efetuar os ajustes autorizados pela Contratante, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M	8
87	Instalação de updates de sistema operacional em servidor Linux ou Windows	Executar e monitorar instalação automática de updates de sistema operacional em servidor Linux ou Windows.	Rotineira	B	2
88	Upgrade de sistema operacional em servidor Linux ou Windows	Realizar upgrade de versão em sistema operacional de servidor Linux ou Windows	Demanda	M	8
89	Instalação de servidor Linux ou Windows (novo servidor)	Criar máquina em ambiente de virtualização (se necessário), instalar sistema operacional e updates necessários, configurar discos e interfaces de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	8



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

90	Instalação/configuração de disco ou volume de rede em servidor Linux ou Windows	Conectar disco físico/lógico ou volume de rede (iSCSI, NFS ou CIFS), criar/formatar partições, quando aplicável, configurar montagem, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	4
91	Instalação/configuração de interface de rede em servidor Linux ou Windows	Instalar/configurar interface de rede em servidor, configurar endereços e rotas, realizar testes e demais ajustes e configurações pertinentes.	Demanda	B	2
92	Virtualização de servidor físico	Converter máquina física em virtual, por meio de ferramenta apropriada, efetuar importação em Host de Virtualização, configurar discos e interfaces de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	12
93	Manutenção corretiva de baixa complexidade em servidor Linux ou Windows	Identificar e corrigir incidente de baixa complexidade em servidor Linux ou Windows.	Incidente	B	4
94	Manutenção corretiva de média complexidade em servidor Linux ou Windows	Identificar e corrigir incidente de média complexidade em servidor Linux ou Windows.	Incidente	M	8
95	Manutenção corretiva de alta complexidade em servidor Linux ou Windows	Identificar e corrigir incidente de alta complexidade em servidor Linux ou Windows.	Incidente	A	12



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

96	Manutenção preventiva de baixa complexidade em servidor Linux ou Windows	Realizar intervenção Preventiva de Baixa complexidade em Servidor Linux ou Windows.	Demanda	B	4
97	Manutenção preventiva de média complexidade em servidor Linux ou Windows	Realizar intervenção Preventiva de média complexidade em Servidor Linux ou Windows.	Demanda	M	8
98	Manutenção preventiva de alta complexidade em servidor Linux ou Windows	Realizar intervenção preventiva de alta complexidade em Servidor Linux ou Windows.	Demanda	A	12
99	Criação de volume em Storage	Criar volume no Storage (iSCSI, NFS ou CIFS), configurar permissões e/ou parâmetros de acesso, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	2
100	Redimensionamento de volume em Storage	Redimensionar tamanho de volume em Storage (iSCSI, NFS ou CIFS), realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	2
101	Configuração de snapshot em volume do Storage	Criar ou modificar snapshot em volume do Storage, configurar execução automática (schedule), realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	2
102	Configuração de baixa	Realizar operação ou configuração de baixa	Demanda	B	4



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

	complexidade em Storage	complexidade em Storage.			
103	Configuração de média complexidade em Storage	Realizar operação ou configuração de média complexidade em Storage.	Demanda	M	8
104	Configuração de alta complexidade Storage	Realizar operação ou configuração de alta complexidade em Storage.	Demanda	A	12
105	Configuração de baixa complexidade em Storage	Realizar operação ou configuração de baixa complexidade em Storage.	Incidente	B	4
106	Configuração de média complexidade em Storage	Realizar operação ou configuração de média complexidade em Storage.	Incidente	M	8
107	Configuração de alta complexidade Storage	Realizar operação ou configuração de alta complexidade em Storage.	Incidente	A	12



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**ANEXO G  
DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

1 - Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

**1.1 - Habilitação jurídica**

1.1.1 - Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

1.1.2 - Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

1.1.3 - Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

1.1.4 - Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

1.1.5 - Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede.

1.1.6 - Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

1.1.7 - Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

1.1.8 - Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

1.1.9 - Agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

1.1.10 - Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física.

1.1.11 - Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

**1.2 - Habilitação fiscal, social e trabalhista**

1.2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

1.2.2 - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

1.2.3 - Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

1.2.4 - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

1.2.5 - Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante.

1.2.6 - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (onde for sediada a empresa e a do Estado do Espírito Santo, quando a sede não for deste Estado).

1.2.7 - Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

1.2.8 - Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

1.2.9 - O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

1.2.10 - Nos casos de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas, não se exige comprovação de regularidade fiscal para fins de habilitação, mas somente para formalização da contratação, observadas as seguintes regras:

1.2.10.1 - A licitante deverá apresentar, à época da habilitação, todos os documentos exigidos para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresentem alguma restrição.

1.2.10.2 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

1.2.10.3 - O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período.

1.2.10.4 - Em caso de atraso por parte do órgão competente para emissão de certidões comprobatórias de regularidade fiscal, ou trabalhista, a licitante poderá apresentar à Administração outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente, nos termos dos arts. 156 e 151 do Código Tributário Nacional, acompanhado de prova do protocolo do pedido de certidão.

1.2.10.5 - Na hipótese descrita no inciso anterior, a licitante terá o prazo de 10 (dez) dias, contado da apresentação dos documentos a que se refere o parágrafo anterior, para apresentar a certidão comprobatória de regularidade fiscal ou trabalhista.

1.2.10.6 - O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período, uma única vez, se demonstrado pela licitante a impossibilidade de o órgão competente emitir a certidão.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

1.2.10.7 - A formalização da contratação fica condicionada à regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos dos incisos anteriores, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções legais, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes e com elas contratar, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

**1.3 - Qualificação Econômico-Financeira**

1.3.1 - Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples;

1.3.2 - Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133/2021, art. 69, caput, e inciso II) ou certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a

participar do procedimento licitatório, conforme Acórdão de Relação TCU 8271/2011-Segunda Câmara;

1.3.3 - Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

1.3.4 - índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

$$ILG = \frac{ATIVO CIRCULANTE (AC) + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO (RLP)}{PASSIVO CIRCULANTE (PC) + PASSIVO NÃO CIRCULANTE (PNC)}$$

$$ISG = \frac{ATIVO TOTAL (AT)}{PASSIVO CIRCULANTE (PC) + PASSIVO NÃO CIRCULANTE (PNC)}$$

$$ILC = \frac{ATIVO CIRCULANTE (AC)}{PASSIVO CIRCULANTE (PC)}$$

1.3.5 - As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

1.3.6 - Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

1.3.7 - Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

1.3.8 - Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

1.3.9 - As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (Lei nº 14.133/2021, art. 65, §1º).

1.3.10 - O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**1.4 - Qualificação Técnica**

**1.4.1 - CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL:**

1.4.1.1 - Comprovação de que a licitante prestou, sem restrição, serviço de características semelhantes ao indicado no Anexo I deste Edital, considerando-se as parcelas de maior relevância técnica e financeira e quantitativos mínimos a seguir definidos:

1.4.1.2.1 A comprovação será feita por meio de apresentação de no mínimo 2 (dois) Atestado de Capacidade Técnica em nome da licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, ou Certidão de Acervo Técnico (CAT) do Conselho competente.

1.4.1.2.2 - Deverão constar no (s) atestado (s) de capacidade técnica ou CAT os seguintes dados: nome do CONTRATANTE e do contratado, data de início e término dos serviços; local de execução; características dos serviços e os quantitativos executados, com a expressa identificação dos definidos neste Edital; e informação sobre o bom desempenho dos serviços.

1.4.1.2.3 – Havendo exigência legal, os atestados devem ser firmados por profissionais, representantes da licitante, que possuam habilitação no correspondente Conselho profissional.

1.4.1.2.4 - No caso de comprovação da capacidade técnico-operacional por meio de Certidão de Acervo Técnico - CAT, deverá estar expresso em referido documento que o profissional que a detém estava à época da execução da obra/serviço vinculado à licitante, na forma deste edital.

1.4.1.2.5 - Poderão ser aceitos atestados parciais, referentes a obras/serviços em andamento, desde que o atestado indique expressamente a conclusão da parcela a ser comprovada, para fins de capacidade técnico-operacional.

1.4.1.2.6 - O licitante deverá comprovar sua experiência anterior na execução de todos os serviços discriminados.

**Cariacica, 16 de julho de 2024**

**COMISSÃO DE CONTRATAÇÃO**



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL  
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 003/2024

Empresa: (Nome da Empresa)

À Câmara Municipal de Cariacica

ITEM	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	UNIDADE DE MEDIDA DOS SERVIÇOS	QTD	DISP.	VALOR (R\$) UNITÁRIO	VALOR (R\$) TOTAL MENSAL	VALOR (R\$) TOTAL ANUAL
1	Serviço de <i>SERVICE DESK</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º nível, a usuários de tecnologia da informação. Atendimento Remoto.	Equipamentos	100	8x5			
2	Serviço de <i>SERVICE DESK</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação alocado na sede da Câmara Municipal de Cariacica.	Equipamentos	100	8x5			
3	Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de Redes.	Ativos Monitorados	40	24x7			



ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

4	Serviço de <i>SERVICE DESK</i> e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 3º nível a usuários de tecnologia da informação. Executado sobre demanda e gestão através de relatório de medição.	UST	140	24x7					
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO MENSAL E ANUAL (SOMA DOS ITENS 1, 2 e 3).</b>						R\$	-	R\$	-
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO ANUAL DO ÍTEM 4 (execução sob demanda e por relatório de medição).</b>								R\$	-
<b>VALOR TOTAL ESTIMADO (SOMA DOS ITENS 1, 2, 3, E 4).</b>								R\$	-

1 - Compõem nossa Proposta os seguintes anexos:

1.1 - Proposta Comercial Detalhada, com a indicação do preço unitário de cada item e do preço global.

1.2 - Documentos exigidos para Habilitação.

1.3 - Dados Complementares para Assinatura do Contrato.

2 - O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

3 - Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças de modo a se constituírem à única e total contraprestação pelo fornecimento dos itens.

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
(Nome do representante e assinatura - preencher)





ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

ANEXO IV – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

Contrato nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ (preencher)

Pregão nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ (preencher)

Processo nº \_\_\_\_/\_\_\_\_ (preencher)

ID CidadES nº \_\_\_\_\_ (preencher)

**TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM A CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA E A  
EMPRESA \_\_\_\_\_ PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS \_\_\_\_\_**

A **CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**, adiante denominada CONTRATANTE, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_ (preencher), com sede na **(endereço completo)**, representada legalmente pelo seu **(cargo e nome)**, nomeado(a) pelo Decreto/Portaria nº \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ (preencher), publicada no DIO de \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_ (preencher), portador da Matrícula Funcional nº \_\_\_\_\_ (preencher) e a Empresa **(nome completo)**, doravante denominada CONTRATADA, com sede **(endereço completo)**, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_ (preencher) neste ato representado(a) por **(nome e função no contratado)**, conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, ajustam o presente CONTRATO de compra e venda de **(descrever o objeto)**, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Estadual nº 5.545-R/2023, de acordo com os termos do processo acima mencionado, parte integrante deste instrumento independente de transcrição, juntamente com a Proposta apresentada pela CONTRATADA, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas Cláusulas Seguintes.

**1 - CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

1.1 - O objeto do presente instrumento é **(descrever o objeto)**, de acordo com o quantitativo, especificações e condições constantes neste Edital e seus anexos.

1.2 - Integram este Contrato, como partes indissociáveis e independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

- (a) o Edital e todos os seus Anexos;
- (b) a Proposta Comercial da Contratada.

**2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DO PREÇO**

2.1 - O valor total da contratação é de R\$ ..... (.....).

2.2 - No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

2.3 - O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

2.4 - Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data da apresentação da proposta, em \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ (preencher).

2.5 - O equilíbrio econômico e financeiro, em qualquer de suas espécies, em especial o reajuste e a repactuação, observará, conforme a natureza do objeto contratual, as regras previstas nos arts. 45 a 53 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e na Lei Federal nº 14.133/2021, inclusive quanto à renúncia irrevogável por ausência de requerimento formal durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação (art. 46 do Decreto).

2.6 - Após o interregno de um ano, mediante pedido do contratado, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice INPC – IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula:

$VR = V (I - I^0) / I^0$ , onde:

VR = Valor do reajuste;

V = Valor atual do contrato ou da parcela a ser reajustada;

I<sup>0</sup> = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à mês-base;

I = Índice relativo ao mês de reajuste.

2.7 - Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

2.8 - No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

2.9 - Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será (ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

2.10 - Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será (ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o novo índice definido para a Administração Estadual na contratação de serviços semelhantes.

2.11 - O reajuste de preços será formalizado por apostilamento.

2.12 - Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei nº 14.133, de 2021.

2.13 - O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

### **3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

3.1 - O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

### **4 - CLÁUSULA QUARTA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL**

4.1 - O prazo de vigência da contratação é de \_\_\_\_\_ (preencher) e terá início no dia posterior ao da publicação do respectivo instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PCNP,



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

sendo finalizado com a entrega, recebimento e pagamento, recebimento e pagamento, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133/2021.

**4.1.1** - O prazo de vigência será automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis no caso de culpa do contratado.

**4.1.2** - A prorrogação automática deve ser registrada por apostilamento e instruída com a exposição das justificativas e o novo cronograma de execução e desembolso.

OU

4.2 - O prazo de vigência da contratação é de \_\_\_\_\_ (preencher - máximo de 5 anos) e terá início no dia posterior ao da publicação do respectivo instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PCNP, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

4.3 - A gestão do contrato, inclusive quanto à prorrogação, deve observar o que disposto no art. 22 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e em orientações complementares da Administração Estadual.

4.4 - Aplica-se a este Contrato a hipótese de extinção prevista no art. 106, III, da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante justificativa da medida excepcional e prévia oitiva da Câmara Municipal de Cariacica.

## **5 - CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

5.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento.

5.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- a) Gestão/Unidade: \_\_\_\_\_ (preencher);
- b) Fonte de Recursos: \_\_\_\_\_ (preencher);
- c) Programa de Trabalho: \_\_\_\_\_ (preencher);
- d) Elemento de Despesa: \_\_\_\_\_ (preencher);
- e) Plano Interno: \_\_\_\_\_ (preencher).

5.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

## **6 - CLÁUSULA SEXTA: GARANTIA DE EXECUÇÃO**

6.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

OU

6.2. O prazo de garantia de execução contratual e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

6.3. Termo de Referência.

## **7 - CLÁUSULA SÉTIMA: DA ENTREGA E RECEBIMENTO DO PRODUTO**

7.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA

## 8 - CLÁUSULA OITAVA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

### 8.1. Compete à Contratada:

**8.1.1** - entregar os equipamentos de acordo com as condições e prazos propostos e mantê-los em pleno funcionamento dentro do período da garantia;

**8.1.2** - providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Contratante;

**8.1.3** - manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme dispõe o inciso XVI do art. 92 da Lei Federal 14.133/2021;

**8.1.4** - garantir a execução qualificada do contrato durante o período de garantia.

### 8.2. Compete à Contratante:

**8.2.1** - efetuar o pagamento do preço previsto nos termos deste contrato;

**8.2.2** - definir o local para entrega dos equipamentos adquiridos;

**8.2.3** - designar servidor(es) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da entrega dos produtos adquiridos;

**8.2.4** - Emitir decisão sobre eventuais solicitações ou reclamações relacionadas à execução dos contratos no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

**8.2.5** - Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 1 (um) mês, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

**8.2.6** - Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

### 8.3 - Da Proteção de Dados Pessoais.

**8.3.1 - Proteção de dados, coleta e tratamento.** Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais"), no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

**8.3.2** - Caso o objeto envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular, a CONTRATADA deverá observar, ao longo de toda a vigência do Contrato, todas as obrigações legais e regulamentares específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento.

**8.3.3** - Ao receber o requerimento de um titular de dados, na forma prevista nos artigos 16 e 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deverá:

8.3.3.1 - Notificar imediatamente a CONTRATANTE;

8.3.3.2 - Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento; e

8.3.3.3 - Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

**8.3.4 - Necessidade.** As partes armazenarão dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e em conformidade com as hipóteses legais que autorizam o tratamento.

**8.3.5 -** As partes devem assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

**8.3.6 -** A CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

**8.3.7 -** Proteção de dados e incidentes de segurança. Considerando as características específicas do tratamento de dados pessoais e o estado atual da tecnologia, a CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

**8.3.8 -** A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente sobre a ocorrência de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer deveres de comunicação, dirigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e/ou aos titulares dos dados, acerca do incidente de segurança.

**8.3.9 -** As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.

**8.3.10 - Transferência internacional.** É vedada a transferência de dados pessoais pela CONTRATADA para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE, e demonstração da observância da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo cumprimento da legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

**8.3.11 - Responsabilidade.** A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE em seu acompanhamento.

**8.3.12 -** Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável perante a CONTRATANTE mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.

**8.3.13 -** A CONTRATADA deve colocar à disposição da CONTRATANTE, quando solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nestas cláusulas, permitindo a realização de auditorias e inspeções, diretamente pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela indicados, com relação ao tratamento de dados pessoais.

**8.3.14 -** A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, relativo ao objeto deste Contrato.

**8.3.15 -** Se a CONTRATANTE constatar que dados pessoais foram utilizados pela CONTRATADA para fins ilegais, ilícitos, contrários à moralidade ou mesmo para fins diversos daqueles necessários ao cumprimento deste Contrato, a CONTRATADA será notificada para promover a cessação



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

imediate desse uso, sem prejuízo da rescisão do Contrato e de sua responsabilização pela integralidade dos danos causados.

**8.3.16 - Eliminação.** Extinto o Contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá em, até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais a CONTRATANTE ou eliminá-los, inclusive eventuais cópias, certificando a CONTRATANTE, por escrito, do cumprimento desta obrigação.

## **9 - CLÁUSULA NONA: DOS ADITAMENTOS**

9.1. O presente contrato poderá ser aditado, estritamente, nos termos previstos na Lei 14133/2021, após manifestação formal da Câmara Municipal de Cariacica.

## **10 - CLÁUSULA DÉCIMA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o contratado que:

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

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

- a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133/2021);
- b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133/2021);
- c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021);
- d) Multa:
  1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
  2. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 30% (trinta por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
  3. O atraso superior a 60 (sessenta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133/2021.



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

4. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 10.1, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.
  5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 10.1, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.
  6. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 10.1, a multa será de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.
  7. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 10.1, a multa será de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.
  8. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 10.1, a multa será de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:
- 10.3.** A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/2021).
- 10.3.1** - As sanções previstas nas alíneas “a”, “b” e “c” do item 10.3 não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/2021).
- 10.3.2** - Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133/2021).
- 10.3.3** - Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133/2021).
- 10.3.4** - Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 10.4.** A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021 para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, assim como as seguintes regras:
- 10.4.1** - Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, o órgão promotor do certame deverá notificar o licitante contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;
- 10.4.2** - A notificação deverá ocorrer pessoalmente, eletronicamente, com confirmação de recebimento, ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta do licitante contratado reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;
- 10.4.3** - O prazo para apresentação de defesa prévia para a penalidade prevista na alínea “a” do subitem 11.3 será de 05 (cinco) dias úteis e 15 (quinze) dias úteis para as demais penalidades, a contar da data da intimação;
- 10.4.4** - O licitante contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;
- 10.4.5** - Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, o órgão promotor do certame proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso do licitante que deverá ser exercido nos termos da Lei nº 14.133/2021;
- 10.5.** Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/2021):
- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- b) as peculiaridades do caso concreto;
  - c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
  - d) os danos que dela provierem para o Contratante;
  - e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 10.6.** Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
- 10.7.** A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133/2021).
- 10.8.** O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).
- 10.9.** As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
- 10.10.** Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela Administração poderão ser cobrados judicialmente ou descontados dos valores devidos ao licitante contratado, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato;
- 10.11.** Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada;
- 10.12.** Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, é obrigatória a cobrança judicial da diferença.
- 10.13.** Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

**11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA SUPERVENIENTE IRREGULARIDADE FISCAL OU TRABALHISTA**

- 11.1.** Constatado que o Contratado não se encontra em situação de regularidade fiscal ou trabalhista, o mesmo será notificado para no prazo de 10 (dez) dias úteis regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, observando-se o procedimento de aplicação de sanções.
- 11.2.** Transcorrido esse prazo, ainda que não comprovada a regularidade e que não seja aceita a defesa apresentada, o pagamento será efetuado, sem prejuízo da tramitação do procedimento de aplicação de sanções.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

- 11.3. Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pelo Contratado, será imposta multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo contratual não executado.
- 11.4. Depois de transcorridos 30 (trinta) dias úteis da notificação da multa, se a empresa não regularizar a pendência fiscal ou trabalhista, deverá a Administração decidir sobre iniciar ou não procedimento de rescisão do contrato, podendo deixar de fazê-lo se reputar que a extinção antecipada do contrato ocasionará expressivos prejuízos ao interesse público.
- 11.5. Em se tratando de irregularidade fiscal decorrente de crédito estadual, o Contratante informará à Procuradoria Fiscal da Procuradoria Geral do Estado sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.

**12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO**

- 12.1. A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos arts. 137 a 139 da Lei 14.133/2021.

**13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DOS RECURSOS**

- 13.1. Os recursos, representação e pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do arts. 165 a 168 da Lei 14.133/2021.

**14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO**

- 14.1. A execução do contrato será acompanhada pelo(a) (UNIDADE DO ÓRGÃO), designado representante da Administração, que deverá atestar a execução do objeto contratado, observadas as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

**15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DOS CASOS OMISSOS**

- 15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

**16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA**

- 16.1. Representará a Contratada na execução do ajuste, como preposto, (preencher - nome completo, nacionalidade, profissão e estado civil do representante da empresa).

**17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO FORO**

- 17.1. Fica eleito o foro de Cariacica, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

- 17.2. Antes de qualquer providência jurisdicional visando solucionar dúvida quanto à interpretação do presente instrumento, as partes deverão buscar solução administrativa, com a participação da Procuradoria Geral do Estado, por intermédio de um ou mais meios de solução consensual de conflitos previstos na Lei Complementar Estadual nº 1.011/2022.



**ESTADO DO ESPIRITO SANTO  
CÂMARA MUNICIPAL DE CARIACICA**

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em três vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Local, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ (preencher).

---

Nome da Contratante  
Representante (nome completo)  
Documento de Identificação

---

Nome da Contratada  
Representante (nome completo)  
Documento de Identificação