



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

EDITAL DE PREGÃO, NA FORMA ELETRÔNICA Nº 022/2022.

O ESTADO DO ESPÍRITO SANTO por intermédio do DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, doravante denominado **DER-ES**, realizará licitação, na modalidade "Pregão Eletrônico", sob o critério "menor preço por lote", por meio do site: www.compras.es.gov.br, para **REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO), COMPRIENDENDO PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO OPERAÇÃO DO ENTENDIMENTO E DO SUPORTE TECNICO REMOTO E PRESENCIAL (SERVICE DESK) DE NIVEL 1, NIVEL 2 E NIVEL 3 AOS USUARIOS E CLIENTES DA CONTRANTANTE, INCLUINDO O PLANEJAMENTO IMPLANTAÇÃO, OPERACIONAL E GESTÃO DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO (SERVICE DESCK) POR INTEMEDIO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUARIO, CONFORME AS PRATICAS PRECONIZADAS PELO MODELO ITIL-INFORMATION TEECHNOLOGY INFRASTRUCTURE**, conforme Processo nº 2021-1R76B, devidamente aprovado pela autoridade competente. O Pregão Eletrônico será realizado pelo Pregoeiro e Equipe de Apoio da 1ª. CPP do **DER-ES**, designados pela I.S. N.º 121-P, publicada em 10/12/2021, nos termos da Lei nº 10.520/2002, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 8.666/93, Decreto estadual 1.790-R/2007 e do Decreto estadual 2.458-R/2010, bem como da Portaria SEGER/PGE/SECONT N.º 049-R/2010, e demais normas pertinentes e condições estabelecidas no presente Edital.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1- A sessão pública de processamento do Pregão Eletrônico será realizado, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.

1.2- Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro designando, por inserção e monitoramento de dados inseridos no aplicativo "Sistema Integrado de Gestão Administrativa - SIGA" no endereço www.compras.es.gov.br, conforme indicado abaixo:

| | |
|---|---------------------------------|
| Início de Acolhimento das Propostas | Às 08h00min do dia 08/07/2022. |
| Limite para Acolhimento das Propostas: | Às 08h00min do dia 20//07/2022. |
| Abertura das Propostas: | Às 10h00min do dia 20/07/2022. |
| Início da Sessão de Disputa de Preços: | Às 11h00min do dia 20/07/2022. |

1.3- Integram este Edital os seguintes anexos:

Anexo I – Termo de Referência.

Anexo II – Modelos do edital.

Anexo III – Exigências de Habilitação.

Anexo IV – Minuta de Termo de Contrato.

2. DO OBJETO



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

2.1- O objeto deste Pregão é REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO), COMPRIENDO PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO OPERAÇÃO DO ENTENDIMENTO E DO SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL (SERVICE DESK) DE NÍVEL 1, NÍVEL 2 E NÍVEL 3 AOS USUÁRIOS E CLIENTES DA CONTRATANTE, INCLUINDO O PLANEJAMENTO IMPLANTAÇÃO, OPERACIONAL E GESTÃO DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO (SERVICE DESK) POR INTERMÉDIO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, CONFORME AS PRÁTICAS PRECONIZADAS PELO MODELO *ITIL-INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*, conforme especificações do Anexo I (Termo de Referência) do presente Edital.

3-DOS ÓRGÃOS PARTICIPANTES

3.1- O Departamento de Edificações e de Rodovias do Estado do Espírito Santo – SER/Es, será responsável pelo gerenciamento, orientação e controle do presente sistema de registro de preços.

3.2 – Participam ainda deste certame os seguintes órgãos da Administração Pública Estadual:

3.2.1 - IASES – INSTITUTO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO DE ESPÍRITO SANTO.

3.3 – Fica facultada a adesão de outros órgãos interessados ao presente sistema de registro de preços, durante a sua vigência, desde que autorizado pelo órgão gerenciador e mediante aceitação de fornecimento pelo licitante beneficiário da Ata de Registro de Preços, tudo em conformidade com os critérios estabelecidos no art. 17 do Decreto Estadual 1.790/2007.

4. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA E DOS CONTRATOS

4.1- O prazo de vigência dessa Ata de Registro de Preços é de 01 (um) ano, contado do dia posterior a data de sua publicação no Diário Oficial, vedada a sua prorrogação.

1.2 – O prazo de vigência das contratações decorrentes desse Registro de preços apresentará como termo inicial o recebimento da ordem de fornecimento, e como termo final o recebimento definitivo eventos realizados a Administração, observadas as condições estabelecidas no Anexo I, e sem prejuízo para a qualidade mínima dos serviços.

5. DA ESTIMATIVA DE QUANTIDADES.

5.1. A estimativa de consumo mínimo e máximo obedecerá ao disposto no Anexo I.

5.2. A existência de preços registrados não obrigará a Administração a firmar contratação que deles poderão advir, facultada a realização de licitação específica ou a contratação direta para a aquisição pretendida nas hipóteses previstas na Lei 8.666/1993, mediante



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

fundamentação, assegurando-se ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

6 - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1- As despesas inerentes a este Pregão, correrão a conta das respectivas dotações orçamentárias dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta que participarem ou aderirem à contratação e serão especificadas ao tempo da contratação.

7 - DO PRAZO DE VALIDADE DAS PROPOSTAS

7.1 - O prazo de validade das propostas deverá ser de 90 (noventa) dias corridos, contados da data limite para o acolhimento das mesmas, conforme indicado neste Edital.

8 - RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

8.1 - O licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário fixados para início da disputa.

9. REFERÊNCIA DE TEMPO

9.1. Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

10- DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

10.1 - Poderão participar do processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas neste Edital e seus anexos.

10.2 - Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo, interessados que se enquadrarem em uma ou mais das situações a seguir:

10.2.1 - estejam constituídos sob a forma de consórcio;

10.2.2 - estejam cumprindo as penalidades previstas no art. 87, III, da Lei 8.666/1993, desde que não haja disposição expressa limitando os seus efeitos à esfera do ente sancionador;

10.2.3 - estejam cumprindo a penalidade prevista no art. 87, IV, da Lei 8.666/1993, ainda que impostas por ente federativo diverso do Espírito Santo;

10.2.4 - estejam cumprindo penalidade prevista no art. 7º da Lei 10.520/2002, desde que a decisão proferida pelo ente sancionador amplie, expressamente, os seus efeitos aos demais órgãos da Administração Pública Nacional.

10.2.5 - estejam sob falência, dissolução ou liquidação;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

10.2.5.1 - Caso o licitante se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser apresentada na fase de habilitação a sentença homologatória do plano de recuperação judicial;

10.2.6 - não cumpram o disposto no art. 9º da Lei 8.666/1993 e alterações.

11. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

11.1 O certame será conduzido pelo Pregoeiro que terá, em especial, as seguintes atribuições:

11.1.1 - Coordenar o processo licitatório;

11.1.2 - Receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração;

11.1.3 – Conduzir a sessão pública na internet;

11.1.4 - Verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;

11.1.5 - Dirigir a etapa de lances;

11.1.6 – Verificar e julgar as condições de habilitação;

11.1.7 – Receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão;

11.1.8 – Indicar o vencedor do certame;

11.1.9 – Adjudicar o objeto, quando não houver recurso, sendo que, em havendo recursos, competirá ao ordenador de despesas a adjudicação;

11.1.10 – Conduzir os trabalhos da equipe de apoio;

11.1.11 – Encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.

12. DAS OBRIGAÇÕES DOS LICITANTES

12.1. Caberá ao licitante interessado em participar do pregão, na forma eletrônica:

12.1.1 - credenciar-se, previamente, junto ao Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo – CRC/ES, por meio do sítio www.compras.es.gov.br, para obtenção da senha de acesso ao sistema eletrônico de compras;

12.1.2- remeter, no prazo estabelecido, exclusivamente por meio eletrônico, via internet, a proposta e, quando for o caso, seus anexos;

12.1.3 - responsabilizar-se formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao órgão promotor da licitação responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros;

12.1.4 - acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, responsabilizando-se pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

12.1.5 - comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso;

12.1.6 - utilizar-se da chave de identificação e da senha de acesso para participar do pregão na forma eletrônica;

12.1.7 - solicitar o cancelamento da chave de identificação ou da senha de acesso por interesse próprio.

12.1.8 - submeter-se às exigências do Decreto Estadual nº 2.458-R/2010, da Lei Federal nº 10.520/2002 e subsidiariamente, da Lei Federal nº 8.666/93, assim como aos termos de participação e condições de contratação constantes no instrumento convocatório.

12.2. O fornecedor descredenciado no CRC/ES terá sua chave de identificação e senha suspensas automaticamente.

13. DO CREDENCIAMENTO NO PROVEDOR DO SISTEMA

13.1. Os licitantes deverão ser previamente cadastrados perante o Governo do Estado do Espírito Santo, por intermédio do sítio www.compras.es.gov.br, para obtenção do acesso ao sistema eletrônico de licitação.

13.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de login e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, identificado pelo *status* “com certificado”.

13.3. A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou em virtude de sua inabilitação perante o cadastro de fornecedores.

13.4. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.

13.5. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Órgão promotor da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrente de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

13.6. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

14. DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

14.1. Até dois dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica.

14.2. A impugnação deverá ser feita, de forma motivada, em campo próprio do sistema, podendo ser anexados documentos digitalizados em forma “pdf”, e protocolizada as razões no Departamento de Estradas e Rodagem do Estado do Espírito Santo – DER-ES, de 8 às



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

17;30 horas, somente sendo aceitas impugnações protocolizadas se assinadas pelo (s) impugnante (s).

14.3. Caberá ao pregoeiro, auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

14.4. Caso o pregoeiro decida pela não impugnação do 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.

14.5. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame.

14.6. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao pregoeiro, até (03) três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no edital, devendo o pregoeiro prestar o esclarecimento no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

14.7. Qualquer modificação no edital exige divulgação 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.

15. DA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA

15.1 - Os licitantes deverão encaminhar proposta com a descrição do objeto ofertado e com o preço global, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observando a data e o horário limite para o seu acolhimento, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

15.1.1. O licitante deverá anexar proposta com a descrição dos serviços ofertados, em campo próprio do sistema, anexando o apenso C preenchido e assinado do Anexo I.

15.1.1 - A proposta da licitante deverá considerar a tributação que efetivamente incidirá durante a execução do contrato.

15.2 - A participação no pregão eletrônico dar-se-á pela utilização da senha privativa do licitante.

15.3 - Para participação no pregão eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

15.4 - A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas na legislação de regência, sem prejuízo da sanção criminal cabível.

15.5 - Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

15.6 – Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo pregoeiro.

15.7 – A proposta comercial vencedora deverá ser apresentada no prazo referido nos itens 17.2, em conformidade com o modelo contido no ANEXO II, acompanhada de todos os documentos nele enumerados, observando-se o que se segue, sem prejuízo para as demais instruções constantes deste edital e seus anexos:

a) Digita-la, sem emendas, rasuras ou entrelinhas que venham a ensejar dúvidas, reconhecendo a plena aceitação e aplicação, ao contrato, das normas e critérios deste Edital;

b) Assinar a proposta na parte final e rubricá-la em todas as suas folhas.

16. JULGAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

16.1 – Esta licitação será julgada sob o critério de menor preço por lote.

16.2 – Aberta a sessão pública, o pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

16.3 – A desclassificação de proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

16.4 - As propostas contendo a descrição do material, valor e eventuais anexos estarão disponíveis na internet, no sistema onde está ocorrendo a sessão pública.

16.5 - O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o pregoeiro e os licitantes, que será ativado a critério do pregoeiro.

16.6 - O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.

16.7 - Classificadas as propostas, considerando-se o critério de menor preço global, o pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

16.8 - No que se refere aos lances, o licitante será imediatamente informado do seu recebimento e do valor consignado no registro.

16.9 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital.

16.10 - O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

16.11 - Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.

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

16.13 – Na fase competitiva do pregão, o intervalo entre os lances enviados obedecerá a seguinte regra:

16.13.1 – O menor lance registrado só poderá ser coberto após o intervalo de 3 (três) segundos;

16.13.2 – Após enviar um lance, o licitante aguardará 20 (vinte) segundos para envio do próximo, independentemente de ser ou não o melhor lance vigente;

16.13.3 – Caso o detentor do menor lance registrado tenha seu preço coberto por outro licitante, ele passa a aguardar 3 (três) segundos para envio de novo lance;

16.13.4 – A regra dos 3 (três) segundos não se aplica aos lances superiores ao menor lance registrado, que observarão a regra do item 16.13.2;

16.13.5 – Os lances enviados em desacordo com os itens anteriores serão descartados automaticamente pelo sistema;

16.13.6 – Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com a norma deverão ser descartados pelo pregoeiro;

16.13.7 – Na Hipótese do inciso anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

16.14 - Na fase competitiva da sessão pública, o tempo normal de disputa será encerrado por decisão do pregoeiro, o que deverá comunicar aos licitantes, com antecedência mínima de um minuto, iniciando-se, após isso, o tempo aleatório de disputa no sistema.

16.15 – No decurso do tempo aleatório concedido pelo sistema para oferecimento de lances, o sistema eletrônico encerrará, aleatoriamente, dentro de um período de até 30 (trinta) minutos, a recepção de lances, após encerramento do tempo normal pelo pregoeiro.

16.16 - Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

16.17 – Na hipótese de comparecer apenas 01 (um) licitante na sala de disputa, passar-se-á, automaticamente, a fase de contraproposta.

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

16.19 - Logo após a fase de lances, se a proposta melhor classificada não tiver sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte ou equiparada e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte ou equiparada igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder- é-a da seguinte forma:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

16.19.1 - A Administração declarará no sistema que ocorreu o empate descrito acima e, desde já, convocará a microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada melhor classificada para, no prazo de 05 (cinco) minutos após a convocação, sob pena de decadência de seu direito de preferência, apresentar nova proposta inferior àquela considerada originalmente vencedora do certame;

16.19.2 - Se, por motivo justificado, não for possível informar a ocorrência do empate logo após a fase de lances, o pregoeiro deverá informar aos licitantes a data e a hora em que irá declarar a ocorrência do empate e convocar a microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada para exercer seu direito de preferência nos termos do subitem anterior;

16.19.3 - Exercido o direito de preferência por microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada convocada, será esta considerada detentora da melhor proposta no certame, devendo apresentar os documentos exigidos para habilitação, nos termos do presente edital;

16.19.4 - O pregoeiro deverá solicitar documentos que comprovem o enquadramento da licitante na categoria de microempresa ou empresa de pequeno porte, conforme regras estabelecidas neste edital;

16.19.5 - Não ocorrendo a contratação da microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada que apresentou a melhor proposta, na forma dos subitens anteriores, serão convocadas as microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas remanescentes, observada a ordem classificatória, para o exercício do direito de preferência;

16.19.6 - Caso não ocorra a contratação de microempresas, empresa de pequeno porte ou equiparada nos termos dos subitens anteriores, será declarada vencedora a licitante que houver ofertado a proposta originalmente vencedora do certame.

16.20 - No caso de desconexão do pregoeiro, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

16.21 - Se a desconexão do pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do pregão na forma eletrônica será suspensa e reiniciada somente após comunicação aos participantes, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

17. DO PROCEDIMENTO DE HABILITAÇÃO

17.1 - Encerrada a etapa de lances e negociação, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado, a sua exequibilidade e adequação do objeto e, depois, solicitará a apresentação da Proposta Comercial e seus anexos (Anexo II.A) e dos Documentos de Habilitação (Anexo III).

17.2 - A Proposta Comercial e seus anexos e os Documentos de Habilitação deverão ser apresentados no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados do primeiro dia útil posterior à



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

convocação feita pelo Pregoeiro no sistema eletrônico, facultando-se o envio por e-mail em formato "PDF" pregao-der@der.es.gov.br

17.2.1 - Quando a Proposta Comercial e seus anexos e os Documentos de Habilitação forem remetidos por meio eletrônico (e-mail), o Pregoeiro poderá, se entender necessário, solicitar a apresentação na forma original ou por cópia, no prazo de 02 (dois) dias úteis, contados do primeiro dia útil posterior à convocação feita no sistema eletrônico e por e-mail.

17.2.2 - Quando enviados por correio, deverá ser utilizado o SEDEX, com REGISTRO e, se solicitado, deverá o licitante fornecer o código para rastreamento, sendo que exclusivamente se atendidas estas condições o prazo de entrega será considerado atendido na data de postagem dos documentos.

17.2.3 - No caso de contratação em que se exija a apresentação de planilhas de composição de preços, o Pregoeiro poderá, se entender necessário, solicitar sejam encaminhadas também por e-mail, em arquivo em formato editável, no mesmo prazo fixado para a Proposta Comercial, com os respectivos valores readequados ao lance vencedor.

17.3 - Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação, o pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

(a) Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo – CRC/ES (<https://www.siga.es.gov.br/sqc/faces/pub/sqc/tabbasicas/FornecedoresSancionadosPageList.jsp?opcao=todos>).

(b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis).

17.3.2 - 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.

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

17.4 - 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.

17.5 - A habilitação do licitante que se declarar cadastrado no CRC/ES, no que tange exclusivamente aos documentos por ele abrangidos, será verificada por meio de consulta efetuada pelo Pregoeiro. O registro no CRC/ES não dispensa o licitante de encaminhar nos mesmos prazos os documentos não compreendidos no referido cadastro, ou que já estiverem vencidos.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

17.6 - Em se tratando de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas, a comprovação da regularidade fiscal e trabalhista somente será exigida para fins de formalização da contratação, mas o licitante deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de tal comprovação, mesmo que esta apresente alguma restrição, observadas as regras do Anexo III.

17.6.1 - O motivo da irregularidade fiscal e trabalhista pendente, quando for o caso, deverá ficar registrado em ata, bem como a indicação do documento necessário para comprovar a regularização.

17.7 - 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.

17.8 - 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.

17.9 - 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.

18. DOS RECURSOS E DA ATA DE SESSÃO PÚBLICA

18.1 – No mínimo, com vinte e quatro horas de antecedência, o Pregoeiro deverá comunicar aos licitantes, por meio do sistema no qual a licitação foi realizada, data e hora em que declarará o vencedor do certame.

18.2. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de três dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

18.3. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do item anterior, importará a decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

18.4. Para efeito do disposto no item anterior, manifestação imediata é aquela efetuada via eletrônica – internet -, no período máximo de 30 (trinta) minutos após o pregoeiro comunicar aos participantes, por meio do sistema eletrônico, o resultado da classificação final; e manifestação motivada é a descrição sucinta e clara do fato que motivou a licitante a recorrer.

18.5. O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

18.6. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro deverá sanar erros ou falhas que não alterem as substâncias das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

18.7. Os recursos e contrarrazões de recurso deverão ser dirigidos ao Pregoeiro, registrados em campo próprio e anexados documentos digitalizados em formato "pdf". Somente serão aceitas razões assinadas pelos recorrentes.

18.8 – Todos os atos praticados durante a sessão pública deverão ser registrados em ata.

18.9 – A minuta da ata da sessão pública será disponibilizada na internet para acesso livre, imediatamente após o seu encerramento. A versão definitiva da ata será disponibilizada após a adjudicação do certame.

19. DA ADJUDICAÇÃO E DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

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

19.2 - Após a homologação referida no item anterior, o adjudicatário será convocado para receber a ordem de compra no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

19.3 - A Administração poderá prorrogar o prazo fixado no item anterior, por igual período, nos termos do art. 64, § 1º da Lei Federal nº. 8.666/93, quando solicitado pelo licitante vencedor, durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado, aceito pelo ente promotor do certame.

19.4 – Para a formalização da contratação, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

19.5 - A adjudicação e homologação da vencedora, somente serão realizadas após a vistoria técnica realizada pelo pregoeiro e mais um servidor do DER-ES, às instalações da licitante, arrematante, para verificação do atendimento das exigências deste termo de referência;

Demonstrando no ato da visita, a funcionalidade do sistema conforme exigência no Termo de Referência, com todas as rotinas descritas bem como sua infraestrutura nas dependências da empresa.

Apresentação e demonstração das exigências elencadas no item 6 do Anexo I do Termo de Referência.

19.6 - Caso a Licitante Classificada NÃO atenda as exigências descritas e exigidas neste termo de referência durante a vistoria técnica, será desclassificada, cabendo a Contratante à convocação dos demais classificados na ordem.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 – Comete infração administrativa, nos termos da Lei 10.520/2002, o licitante ou adjudicatário que:

20.1.1-Não assinar o termo de contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2-Não retirar o instrumento que substitui o termo de contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.3-Deixar de entregar os documentos exigidos;

20.1.4-Apresentar documento falso;

20.1.5-Ensejar o retardamento da licitação;

20.1.6-Não mantiver a proposta;

20.1.7-Cometer fraude fiscal: ou

20.1.8 –comporta-se de modo inidôneo.

20.2 – Reputar-se-á comportamento inidôneo, exemplificativamente, os tipificados nos arts. 90 a 97 da Lei Nº. 8.666/1993 e no art. 5º. Da Lei 12.846/2013, a declaração falsa quanto as condições de participação e quanto ao enquadramento como ME/EPP.

20.3 – O licitante ou adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade penal e civil, as seguintes sanções:

20.3.1-Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado para os lotes em que participou o licitante;

20.3.2-Impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública Estadual pelo prazo de 5 (cinco) anos, conforme o art. 7.º da lei n.º 10.520/2002 e o art. 28 de Decreto 2.458-R/2010;

20.4 – A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a suspensão de impedimento.

20.5 – 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 o disposto no termo de contrato ou no termo de referência quanto ao procedimento e outras condições.

20.6 – As sanções por atos praticados durante a execução do contrato estão previstas no termo de contrato ou no termo de referência.

21. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

21.1 - O preço anual máximo admitido para o presente processo licitatório é de:

Lote Nº. 01: R\$ R\$ 2.635.080,00 (dois milhões, seiscentos e trinta e cinco mil e oitenta reais).

21.2 - O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do ajuste ou pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

21.3 – Ao apresentar a proposta, o licitante assume que está fazendo isso de forma absolutamente independente e que, acaso se apresente, em qualquer momento, a formação de cartel ou qualquer conluio, a Administração adotará os meios necessários para as devidas averiguações e as respectivas sanções.

21.4 - É facultado ao Pregoeiro, ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a criação de exigência não prevista neste edital.

21.5 - Os licitantes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação.

21.6 – Em caso de dúvida quanto à autenticidade de assinatura constante em documento apresentado por licitante, poder-se-á diligenciar no intuito de saná-la, inclusive concedendo prazo para o reconhecimento de firma.

21.7 - O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

21.8 – Os erros materiais irrelevantes serão objeto de saneamento, mediante ato motivado do pregoeiro.

21.9 – Em se tratando de licitação cujo objeto esteja agrupado em lotes, é possível e lícita a adjudicação e homologação da licitação, por lote, ainda que o sistema eletrônico adotado pela Administração Pública Estadual não esteja adequado para tanto, devendo constar despacho fundamentado no respectivo processo administrativo, atestada a inexistência de recurso pendente de apreciação.

21.9.1 – Adjudicado o objeto e homologado o certame por lote, o Pregoeiro deverá providenciar a publicação do resultado da licitação quando ao respectivo lote e, no momento oportuno, atualizar as informações no sistema eletrônico.

21.10 - As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

21.11 - As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Estado.

21.12 - Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro.

21.13 - A participação do licitante nesta licitação implica aceitação de todos os termos deste Edital.

21.14 – Poderá a autoridade competente, até a assinatura do contrato, excluir o licitante ou o adjudicatário do certame, por despacho motivado, se, após a fase de habilitação, tiver ciência de fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que revele inidoneidade ou falta de capacidade técnica ou financeira.

21.15 – A autoridade competente para aprovação do procedimento licitatório somente poderá revogá-lo em face de razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

21.16 - Os licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do ajuste.

21.17 - No caso de desfazimento do processo licitatório, fica assegurada a ampla defesa e o contraditório.

Vitória (ES), 21 de junho de 2022.

Maria Suzel Tedoldi Menegheli
Pregoeira da 1ª CPP do DER-ES



DER-ES

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTRA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

**ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA**

ENCONTRA-SE NO FINAL DESTE EDITAL.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

ANEXO II- MODELOS DO EDITAL

ANEXO II.A – MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

_____ de _____ de _____.

PREGÃO Nº. 022/2022

Empresa: _____ (Nome da Empresa) _____

Ao: Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do Espírito Santo – DER/ES

Prezados Senhores:

LOTE Nº. 01

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO | | Quant | Valor Unid | Valor Total |
|------|--------------------------------------|--|-------|------------|-------------|
| 01 | | | | | |

VALOR MAXIMO ANUAL A SER PAGPO PELO LOTE N.º 01: R\$ 2.635.080,00 (dois milhões, seiscentos e trinta e cinco mil e oitenta reais).

1- Compõem nossa Proposta os seguintes anexos:

Anexo I - Proposta Comercial, detalhada com indicação dos preços unitários de cada item e do preço global;

Anexo II – Modelos do Edital;

Anexo III - Exigências para Habilitação;

Indicação o prazo de validade da proposta e a modalidade de garantia do contrato, conforme art. 56 da lei 8.666/93.

Sem mais para o momento, firmamo-nos,

Atenciosamente,

Identificação e Assinatura



DER-ES

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

**ANEXO II.B - DADOS COMPLEMENTARES DO REPRESENTANTE, CREDENCIADO,
PARA ASSINAR O CONTRATO**

PREGÃO Nº. 022/2022

DADOS DO ASSINANTE DO CONTRATO

NOME:

N.º DE IDENTIDADE/:

CPF:

ENDEREÇO:

DADOS PARA CADASTRO DA PESSOA JURÍDICA (CREDOR)

NOME DA PESSOA JURÍDICA:

CNPJ:

ENDEREÇO:

BANCO AGÊNCIA Nº / DIG.VER.
.....

NÚMERO DA CONTA:

Vitória, ____ de _____ de _____.

Assinatura e Carimbo



DER-ES

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTRA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

PREGÃO ELETRONICO Nº. 022/2022

ANEXO II.C – MODELO DE DECLARAÇÃO DO ART. 7.º, XXXIII, DA CF

Declaramos, para os fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei 8.666/93, que não empregamos menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregamos menores de 16 (dezesesseis) anos.

Ressalva: empregamos menores, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendizes ().

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

Vitória, _____ de _____ de _____.

Licitante interessado



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

ANEXO II-D – MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA DO LOCAL

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Atestamos, por meio do presente, que o(a) Sr.(a) _____, portador (a) da cédula de identidade n. _____, representante legal da empresa _____, Compareceu ao local _____, onde serão executados os SERVIÇOS DE TIC (TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO), COMPRIENDENDO PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO OPERAÇÃO DO ENTENDIMENTO E DO SUPORTE TECNICO REMOTO E PRESENCIAL (SERVICE DESK) DE NIVEL 1, NIVEL 2 E NIVEL 3 AOS USUARIOS E CLIENTES DA CONTRANTANTE, INCLUINDO O PLANEJAMENTO IMPLANTAÇÃO, OPERACIONAL E GESTÃO DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO (SERVICE DESCK) POR INTEMEDIO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUARIO, CONFORME AS PRATICAS PRECONIZADAS PELO MODELO *ITIL-INFORMATION TEECHNOLOGY INFRASTRUCTURE* consoante determinação no Pregão Eletrônico Nº. 022/2022, processo nº. 2021-1RT6B, realizando vistoria “in loco” e obtendo, assim, todas as informações necessárias ao perfeito conhecimento do objeto do certame e, conseqüentemente, para elaboração de sua proposta.

Vitoria/ES, _____ de julho de 2022

Atenciosamente,

Edmar Fraga Rocha
Diretor de Administração e Finanças do DER/ES



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

ANEXO III - EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO PREGÃO ELETRONICO Nº 022/2022

Para habilitar-se no certame, após a fase de disputa, o licitante vencedor deverá apresentar a seguinte documentação:

1. DA HABILITAÇÃO

Os documentos necessários à habilitação deverão estar com prazo vigente, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade, e poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou por servidor do Departamento de Estradas de Rodagem do Estado do Espírito Santo – DER/ES, ou publicação em órgãos da imprensa oficial, não sendo aceitos “protocolos de entrega” ou “solicitação de documento” em substituição aos documentos requeridos neste edital.

Parágrafo único. Deverá estar prevista no Estatuto ou Contrato Social da licitante a autorização para empreender atividades compatíveis com o objeto desta Licitação.

1.1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e no caso de sociedade por ações, acompanhado dos documentos de eleição de seus atuais administradores;
- c) Inscrição do ato constitutivo no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de Diretoria em exercício;
- d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente.

1.2 - A REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- 1.2.1 - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- 1.2.2 - Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante certidão conjunta expedida pela RFB/PGFN, referente a todos os créditos tributários federais e a Dívida Ativa da União, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social.
- 1.2.3 - 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).
- 1.2.4 Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante.
- 1.2.5 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.
- 1.2.6 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa.

1.2.7.1 - 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.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

1.2.7.2 – Nos casos de microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas, não se exige comprovação de regularidade fiscal e trabalhista para fins de habilitação, mas somente para formalização da contratação, observadas as seguintes regras:

1.2.7.3 - A licitante deverá apresentar à época da habilitação, todos os documentos exigidos para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresentem alguma restrição;

1.2.7.3.1 - Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial correspondera 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;

1.2.7.3.2 - O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período;

1.2.7.3.3 - Em caso de atraso por parte do órgão competente para emissão de certidões comprobatórias de regularidade fiscal, a licitante poderá apresentar à Administração outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente, nos termos dos artigos 156 e 151 do Código Tributário Nacional, acompanhado de prova do protocolo do pedido de certidão;

1.2.7.3.4 - Na hipótese descrita no inciso anterior, a licitante terá o prazo de 05 (cinco) dias, contado da apresentação dos documentos a que se refere o parágrafo anterior, para apresentar a certidão comprobatória de regularidade fiscal;

1.2.7.3.5 - O prazo a que se refere o inciso 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;

1.2.7.3.6 - A formalização da contratação fica condicionada à regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal, nos termos dos incisos anteriores, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 81 da Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes e com elas contratar, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

1.3 - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

1.3.1 - CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL

1.3.1.1- Comprovação de capacidade técnico-profissional, por meio de apresentação de no mínimo 01 (um) atestado de capacidade técnica em características, quantidades e prazos,



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

similares ao objeto desta licitação, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado(s) no Conselho Regional de Administração – CRA-ES, dentro do prazo de validade, acompanhado da nota fiscal.

1.3.1.2- Caso a licitante seja sediada em local diverso do Espírito Santo, deverá apresentar o Atestado de Capacidade Técnica registrado no CRA da sua jurisdição, acompanhado da respectiva Certidão de Registro de Comprovação de Aptidão (RCA) devidamente vistado no CRA-ES (Resolução Normativa do CFA - RN 464/2015)."

13.1.2.1- Para atendimento do quantitativo exigido no subitem anterior, não será permitido o somatório de atestados de capacidade técnica.

1.3.1.2.2- Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ/CPF diferentes do CNPJ/CPF da empresa que arrematou o lote.

1.3.1.2.3- Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

1.3.1.3 – O licitante deverá entregar junto com a habilitação, todos os documentos e declarações exigidas no Termo de Referência do Anexo I.

1.3.2 - CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL

1.3.2.1- Comprovação de possuir em seu quadro permanente, profissional devidamente reconhecido pelo Conselho Regional de Administração CRA-ES, e que seja detentor de no mínimo 1 (um) atestado com Registro de Comprovação de Aptidão (RCA) por execução de serviços de características semelhantes à especificação do Lote disputado, devidamente carimbado e assinado pelo órgão ou entidade pública ou privada declarante.

1.3.2.2 - O referido profissional poderá ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a licitante, até a data da apresentação dos documentos de habilitação, por meio de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), contrato de prestação de serviços, ficha de registro de empregado ou contrato social, conforme o caso.

1.3.2.3 - Os profissionais indicados pelo licitante para fins de comprovação da capacitação técnica operacional deverão participar da execução dos serviços, admitindo-se a substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que aprovada pela Administração.

1.4 – DA QUALIFICAÇÃO ECONOMICA-FINANCEIRA.

1.4.1- Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis referentes ao último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

1.4.1.1 No caso de sociedade anônima e de outras empresas obrigadas à publicação, deverá ser apresentada a cópia da publicação, na imprensa oficial, do Balanço e das Demonstrações Contábeis, além da ata de aprovação devidamente registrada na Junta Comercial.

1.4.1.2 Quando não houver a obrigatoriedade de publicação do Balanço e das Demonstrações Contábeis, deverão ser apresentadas cópias legíveis dessas peças, bem como dos termos de abertura e de encerramento do Livro Diário, registrado na Junta Comercial ou no órgão competente.

1.4.1.3 No caso de Livro Diário expedido através do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverá ser apresentado além do Balanço e das Demonstrações Contábeis, registrado no órgão competente, o termo de abertura e de encerramento do Livro Diário e o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital emitido pelo referido sistema.

1.4.1.4 Consideram-se “já exigíveis” as Demonstrações Contábeis e o Balanço Patrimonial referentes ao exercício social imediatamente antecedente ao ano da licitação, quando a data de apresentação dos documentos de habilitação ocorrer a partir de 01 de maio (art. 1.078, I, do Código Civil), mesmo no caso de licitantes obrigados ao SPED, devendo ser desconsiderado prazo superior para transmissão das peças contábeis digitais estabelecido por atos normativos que disciplinam o citado SPED (conforme entendimento do TCU, Acórdãos 1999/2014 e 119/2016, ambos do Plenário).

1.4.1.5 Empresa que, de acordo com a legislação, não tenha apurado as demonstrações contábeis referentes ao seu primeiro exercício social, deverá apresentar balanço de abertura, levantado na data de sua constituição, conforme os requisitos de legislação societária e comercial.

1.4.2 Para ser habilitado o Licitante deverá alcançar o Índice de Liquidez Geral - ILG, o Índice de Solvência Geral – ISG e o Índice de Liquidez Corrente – ILC igual ou maior do que 1,00 (um), apurados a partir dos dados expressos no Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis, pelas fórmulas seguintes:

$$ILG = \frac{ATIVO CIRCULANTE (AC) + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO (RLP)}{PASSIVO CIRCULANTE (PC) + PASSIVO NÃO CIRCULANTE (PNC)}$$

$$ISG = \frac{ATIVO TOTAL (AT)}{PASSIVO CIRCULANTE (PC) + PASSIVO NÃO CIRCULANTE (PNC)}$$

$$ILC = \frac{ATIVO CIRCULANTE (AC)}{PASSIVO CIRCULANTE (PC)}$$

1.4.2.1 As memórias de cálculo de cada índice devem ser anexadas pelo licitante à documentação relativa à qualificação econômico-financeira.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

1.4.2.2 Os licitantes que apresentarem resultado menor do que 1,00 (um) em qualquer dos índices referidos serão considerados habilitados se, conjuntamente com os documentos de habilitação, comprovarem patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) ou prestarem garantia equivalente a 1% (um por cento) do valor estimado para a contratação, considerado o período de doze meses.

1.4.2.3- A comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado para contratação, conforme determina a Lei 8666/93), por meio de certidão da Junta Comercial ou órgão equivalente, admitida a atualização para a data de apresentação da proposta, através de índices oficiais.

1.4.3 -Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial e Extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, observada a data de validade definida no instrumento.

1.4.3.1 No caso de silêncio do documento a respeito de sua validade, a certidão deverá apresentar data de emissão de, no máximo, 90 (noventa) dias anteriores à data fixada para a sessão de abertura da licitação.

1.4.3.2 Caso a licitante se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser apresentada, por meio da documentação apropriada, a sentença homologatória do plano de recuperação judicial, além do cumprimento dos demais requisitos de habilitação constantes neste Edital

1.5 - DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO XXXIII, Art. 7º. DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.

1.5.1- Declaração de cumprimento de inexistência no quadro funcional da empresa, de menor de dezoito anos desempenhando trabalho noturno, perigoso ou insalubre ou qualquer trabalho por menor de dezesseis anos, a não ser que seja contratado na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos (Lei 9.854, de 27/10/99).

2 - DAS REGRAS RELATIVAS AO CRC/ES

2.1 - Os licitantes que desejarem se cadastrar perante o Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo (CRC/ES) deverão seguir as regras estabelecidas pelo Decreto nº 2.394-R de 12 de novembro de 2009 e demais normas complementares;

2.2 - Os licitantes cadastrados no CRC/ES poderão deixar de apresentar a documentação exigida nos itens 1.1, 1.2.

2.3 - Somente serão dispensados os documentos exigidos no Item 1.2, que se encontrarem dentro do prazo de sua validade;

2.4 - Caso algum documento apresentado junto ao CRC/ES já esteja vencido, esse deverá ser apresentado junto ao Pregoeiro para fins de comprovar sua regularidade habilitatória, salvante a hipótese prevista na Lei Complementar nº 123/2006;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

2.5 - O CRC/ES não exige os interessados de apresentar a documentação relativa à qualificação técnica (Item 1.2) exigida, salvo se previamente encaminhada ao Núcleo de Cadastro e devidamente cadastrada;

2.6 - Em todo o caso, fica o licitante – cadastrado ou habilitado parcialmente – obrigado a declarar sob as penalidades legais, a eventual ocorrência de fato superveniente impeditivo de sua habilitação;

2.7 - Declarando o licitante que possui cadastro no CRC/ES, competirá ao Pregoeiro Oficial verificar a veracidade da afirmação por meio de consulta ao referido Sistema, devendo ser juntados aos autos os comprovantes da consulta.

3- DA COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO DE MICROEMPRESAS OU EMPRESAS DE PEQUENO PORTE OU EQUIPARADAS

3.1– Os licitantes que invocarem a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte para fins de exercício de quaisquer dos benefícios previstos na Lei Complementar n.º 123/2006 e reproduzidos neste edital, deverão apresentar ainda os seguintes documentos.

3.2-Licitantes optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação, regido pela Lei Complementar 123/2006:

3.2.1 Comprovante de opção pelo Simples obtido no site do Ministério da Fazenda, (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional/Aplicacoes/ATBHE/ConsultaOptantes.app/ConsultarOpcao.aspx>) ou do site do SINTEGRA (<http://www.sintegra.gov.br>), desde que o comprovante de fato ateste a opção pelo Simples.

3.2.2 Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos do § 4º do art. 3º da LC 123/2006.

3.3 Licitantes não optantes pelo Sistema Simples de Tributação:

3.3.1 Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício – DRE comprovando ter receita bruta dentro dos limites estabelecidos nos incisos I e II do art. 3º da LC 123/06;

3.3.2 Cópia da Declaração de Informação Econômico-Fiscais da Pessoa Jurídica – DIPJ e respectivo recibo de entrega, em conformidade com o Balanço e a DRE;

3.3.3 Comprovante de inscrição e situação cadastral no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

3.3.4 Cópia do contrato social e suas alterações; e

3.3.5 Declaração, firmada pelo representante legal da empresa, de não haver nenhum dos impedimentos previstos nos incisos do § 4º do art. 3º da LC 123/06.

3.4 - Os documentos aos quais se refere este item deverão ser apresentados juntos com habilitação, ainda que as microempresas, e pequenas empresas ou equiparadas não



DER-ES

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

optantes pelo Sistema Simples Nacional de Tributação possuam habilitação parcial no CRC/ES.

3.5 O licitante que invocar a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte e não apresentar os documentos comprobatórios respectivos ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado do Espírito Santo, e será descredenciado do CRC/ES, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas fixadas neste edital e das demais cominações legais, incluindo a sanção penal prevista no art. 93 da Lei 8.666/1993, quando for o caso.

3.6 Em caso de empresário ou sociedade empresária submetida ao registro obrigatório na Junta Comercial, fica dispensada a apresentação da cópia do contrato social e suas alterações, desde que seja apresentada a Certidão Simplificada da Junta Comercial da qual conste o enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, expedida em prazo não superior a 15 dias da data marcada para a abertura das propostas.

3.7 A licitante Microempresa - ME ou Empresa de Pequeno Porte – EPP optante pelo Simples Nacional que porventura venha a ser contratada deverá atender ao que dispõem os arts. 17, inciso XII, 30, inciso II e § 1º e 31, inciso II, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 e alterações, comunicando à Receita Federal, sendo o caso, no prazo legal, sua exclusão do Simples Nacional, sob pena de aplicação das sanções contratuais previstas e retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

ANEXO IV - DO TERMO DO CONTRATO

Contrato nº. _____/_____

Processo nº

Pregão nº. 022/2022

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O ESTADO DE ESPÍRITO SANTO, POR INTERMÉDIO DO DEPARTAMENTO DE ESTRADAS DE RODAGEM DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – DER-ES E A EMPRESA _____ CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA NOS APARELHOS DE AR CONDICIONADO DA CENTRAL DO DER-ES

O Estado do Espírito Santo, por intermédio do **DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÃO E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, adiante denominada **CONTRATANTE**, órgão da Administração Indireta do Poder Executivo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 04.889.717/0001-97, com sede na **Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1.501, Ilha de Santa Maria, Vitória/ES, Cep: 29.051-010**, representado legalmente pelo seu Diretor-presidente, o Engenheiro _____, CPF/MF nº _____, residente e domiciliado _____(endereço completo)_____, e a Empresa _____, doravante denominada **CONTRATADA**, com sede _____(endereço completo)_____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____ neste ato representada pelo _____(condição jurídica do representante)_____. Sr. _____(nome, nacionalidade, estado civil, profissão)_____ ajustam o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE _____, nos termos da Lei nº 8.666/93, 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 presente Contrato tem por objeto a CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC (TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO), COMPRIENDENDO PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO OPERAÇÃO DO ENTENDIMENTO E DO SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL (SERVICE DESK) DE NÍVEL 1, NÍVEL 2 E NÍVEL 3 AOS USUÁRIOS E CLIENTES DA CONTRATANTE, INCLUINDO O PLANEJAMENTO IMPLANTAÇÃO, OPERACIONAL E GESTÃO DE UMA CENTRAL DE ATENDIMENTO (SERVICE DESK) POR INTERMÉDIO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, CONFORME AS PRÁTICAS PRECONIZADAS PELO MODELO *ITIL-INFORMATION*



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE, conforme discriminado no Termo de Referência que integra o Anexo I deste Contrato.

1.2 - Integram este Contrato, como partes indissociáveis e independente de transcrição, os seguintes anexos:

- (a) O Edital e todos os anexos;
- (b) A Proposta Comercial da Contratada.

2 - CLÁUSULA SEGUNDA: DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 - Fica estabelecida o regime de execução indireta, sob a modalidade empreitada por preço global, nos termos do art. 10, inciso II, _____ (“a” ou “b”) da Lei Nº 8.666/93.

3 - CLÁUSULA TERCEIRA: DO PREÇO

3.1 Pelo serviço, a Contratante receberá, mensalmente, a importância de R\$ _____ (valor por extenso), e nele deverão estar inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, (incluindo as peças necessárias para a manutenção preventiva), mão-de-obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratual.

3.2 - Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.

3.3 - A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência contratual, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.

3.3.1 - Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.

3.3.2 - Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento.

3.3.3 - Não será concedida a revisão quando:

- (a) ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;
- (b) o evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato;
- (c) ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

(d) a parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.

(c)houver alteração do regime jurídico-tributário da CONTRATADA, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal.

3.3.4 - A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência – SECONT e Procuradoria Geral do Estado.

3.4 - O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorrido 12 (doze) meses, a contar da data limite para apresentação da proposta ou da data do último reajustamento, de acordo com a Lei 10.192/2001.

3.4.1 - 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.

3.4.2 - Compete à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pelo CONTRATANTE, juntando-se a respectiva discriminação dos serviços e memorial de cálculo do reajuste, e demais documentos comprobatórios do reajuste pleiteado.

3.4.3 - O reajuste será efetuado por meio de simples apostilamento, nos termos do art. 65, § 8º, da Lei 8.666/93, dispensada a análise prévia pela Procuradoria Geral do Estado.

3.5 - A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

3.6 - As revisões e reajustes a que o contratado fizer jus, mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste Contrato serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual com base no art. 57, II, da Lei 8.666/93, ou com encerramento do Contrato.

3.7 - No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da CONTRATADA ao recebimento da importância devida à título de reajuste ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

4- CLÁUSULA QUARTA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1 A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA pelo serviço efetivamente prestado no mês de referência, vedada a antecipação, na forma abaixo:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

4.1.1 Caberá a CONTRATADA no 1º dia útil após a conclusão da parcela comunicar por escrito a CONTRATANTE tal fato, devendo a Administração receber o objeto na forma do presente contrato.

4.1.2 Após recebimento definitivo do objeto, na forma deste Contrato, a CONTRATADA deverá apresentar a fatura, em no máximo 02 (dois) dias úteis.

4.1.3 A fatura será paga até o 3º (terceiro) dia útil após a sua apresentação.

4.2 - Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

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

ND = Número de dias em atraso.

4.3 - Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da fatura devida, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se à respectiva discriminação dos serviços efetuados, o memorial de cálculo da fatura.

4.4 - A liquidação das despesas obedecerá, rigorosamente o, estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.

4.5 - Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

4.6 - Na hipótese da indisponibilidade temporária do índice, a Contratada emitirá a fatura considerando o índice de reajuste utilizado no mês anterior ao de referência, ficando a diferença para emissão "a posteriori", quando da disponibilidade do índice definitivo, para acerto na fatura seguinte, sem reajustes.

5- CLÁUSULA SEXTA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

5.1 - O prazo de vigência contratual terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de 12 (doze) meses.

5.2 - A prorrogação poderá ser admitida nos termos do art.57, II, da Lei 8.666/93, mediante previa justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Procuradoria do DER-ES.

5.3 - Ocorrendo a hipótese prevista no inc. II do art. 57, da Lei 8.666/1993, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, desde que cumpridas as formalidades acima indicadas e demonstrado, nos autos,



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

que a medida importará em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

6- CLÁUSULA SÉTIMA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1 Os recursos necessários ao pagamento das despesas inerentes a este Contrato correrão na atividade _____, Elemento Despesa _____, do orçamento do DER-ES para o exercício de 2022.

7- CLÁUSULA OITAVA: DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

7.1 - A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual no valor de R\$ _____ (_____), na modalidade de _____, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis do início de sua vigência.

7.2 Sem prejuízo das demais hipóteses previstas no contrato e na regulamentação vigente, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento de:

7.2.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

7.2.2 Prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

7.2.3 Multas aplicadas pela Administração à CONTRATADA;

7.2.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas, quando couber.

7.3 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

7.4 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, nas mesmas condições e parâmetros da contratação, evitando-se a interrupção da continuidade da cobertura pela garantia.

7.5 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

7.6 - A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento), o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

7.6.1 - O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

7.6.2 - A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

7.7 - Será considerada extinta e liberada a garantia:

7.7.1 - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE de que a CONTRATADA cumpriu todas as obrigações contratuais;

7.7.2 - No prazo de 03 (três) meses após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

8- CLÁUSULA NONA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

8.1 - Compete à Contratada:

(a). Executar o serviço ajustado nos termos da Cláusula 1ª, por intermédio exclusivo de seus empregados;

(b) Utilizar, na execução do serviço contratado, pessoal que atenda, dentre outros, aos seguintes requisitos:

(b.1) qualificação para o exercício das atividades que lhe forem confiadas;

(b.2) bons princípios de urbanidade;

(b.3) pertencer ao seu quadro de empregados;

(c). Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente Contrato, de tudo dando ciência à Contratante, respondendo integralmente por sua omissão;

(d) Se responsabilizar pelo perfeito funcionamento do(s) equipamento(s), objeto do contrato, inclusive nas eventuais trocas de peças que apresentarem defeitos;

(e). Observar, após a comunicação feita pela Contratante, o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para sanar o defeito no local dos serviços;

(f). Manter, durante toda execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigida na licitação.

(g). Observar vedação da subcontratação no todo ou em parte, do objeto contratado.

(h). Observar as disposições da Portaria SEGER nº 49-R de 24 de agosto de 2010.

(i). Adotar todas as providências necessárias para regularização de seu regime tributário junto aos órgãos competentes.

8.2 - Compete à Contratante:

(a). Efetuar o pagamento do preço previsto nos termos deste contrato;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

- (b). Definir os locais em que serão executadas as tarefas ajustadas;
- (c). Designar servidor (es) responsável (is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços.

9 - CLÁUSULA NONA: DOS ADITAMENTOS

9.1 - O presente contrato poderá ser aditado, estritamente, nos termos previstos na Lei 8.666/1993, após manifestação formal da Procuradoria Geral do Estado.

10- CLÁUSULA DÉCIMA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:

10.1.1 Fixa-se a multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;

10.1.2 Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução do contrato;

10.1.3 A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas no item 10.2 deste edital e na Lei 8.666/1993.

10.2 - A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:

(a) advertência;

(b) multa compensatória por perdas e danos, no montante de até 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular;

(c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos;

(e) Impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, Direta ou Indireta, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, especificamente nas hipóteses em que o licitante, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

(f) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em toda a Federação, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade,



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “c”.

10.2.1- As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”; “d” e “e” deste item, não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com a multa compensatória por perdas e danos (alínea “b”).

10.2.2 - Quando imposta uma das sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e”, a autoridade competente submeterá sua decisão ao Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante a Administração Pública Estadual.

10.2.3 - Caso as sanções referidas no parágrafo anterior não sejam confirmadas pelo Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, competirá ao órgão promotor do certame, por intermédio de sua autoridade competente, decidir sobre a aplicação ou não das demais modalidades sancionatórias.

10.2.4 Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste item, competirá ao órgão promotor do certame proceder com o registro da ocorrência no CRC/ES, e a SEGER, no SICAF, em campo apropriado. No caso da aplicação da sanção prevista na alínea “d”, deverá, ainda, ser solicitado o descredenciamento do licitante no SICAF e no CRC/ES.

10.3 As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório, observando-se as seguintes regras:

- (a) Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, o órgão promotor do certame deverá notificar o licitante contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;
- (b) A notificação deverá ocorrer pessoalmente 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;
- (c) O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, exceto na hipótese de declaração de inidoneidade, em que o prazo será de 10 (dez) dias consecutivos, devendo, em ambos os casos, ser observada a regra do art. 110 da Lei 8.666/1993;
- (d) 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;
- (e) 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



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

cabíveis, resguardado o direito de recurso do licitante que deverá ser exercido nos termos da Lei 8.666/1993;

(f) O recurso administrativo a que se refere a alínea anterior será submetido à análise da Procuradoria Jurídica, do DER/ES.

10.4 - 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;

10.5 - 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;

10.6 - 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.

10.7 - 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.

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 DER-ES sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

12- CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO

12.1 - A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos arts. 78 e 79 da Lei 8.666/1993, com aplicação do art. 80 da mesma Lei, se for o caso.

13- CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DOS RECURSOS

13.1 - Os recursos, representação e pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do art. 109 da Lei 8.666/1993.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

14.1 - O _____(setor administrativo)_____ designará formalmente o servidor responsável pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

14.2 - O recebimento do serviço ocorrerá da seguinte forma:

(a) Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes em até 02 (dois) dias da comunicação escrita do contratado;

(b) Definitivamente, pelo _____(setor administrativo)_____, mediante termo circunstanciado, assinado pelas partes, após o decurso do prazo de _____(quantidade de dias)_____ .

15- CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

15.1 - Representará a Contratada na execução do ajuste, como preposto, _____(nome completo, nacionalidade, profissão e estado civil do representante da empresa).

16- CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO FORO

16.1 - Fica eleito o foro de Vitória, 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.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em duas vias de igual teor e forma, para igual distribuição, para que produza seus efeitos legais.

Vitória, ____ de _____ de _____.

CONTRATANTE

CONTRATADA



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

ANEXO IV – MINUTA DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

ARP nº _____/_____
Pregão nº _____/_____
Processo nº _____

Pelo presente instrumento, O ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, por intermédio da _____(nome do órgão), órgão da Administração Direta do Poder Executivo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, com sede na _____ (endereço completo)_____, representada legalmente pelo seu(Secretário / Dirigente do órgão) _____(nome, nacionalidade, estado civil, profissão)_____, CPF/MF nº _____, residente e domiciliado _____(endereço completo)_____, considerando o julgamento da licitação na modalidade de PREGÃO, PARA REGISTRO DE PREÇOS, sob nº _____, RESOLVE registrar os preços das empresas, atendendo as condições previstas no Instrumento Convocatório e as constantes desta Ata de Registro de Preços, e regida pela Lei 10.520/2002, pelo Decreto Estadual 2.458-R/2010, pelo Decreto Estadual 1.790-R/2007, pela Lei 8.666/1993 e suas alterações e em conformidade com as disposições a seguir.

1 DO OBJETO

1.1 A presente Ata tem por objeto o registro de preços para contratação de empresa-----
-----, conforme itens relacionados na planilha orçamentaria básica.

1.1 Especificados no Anexo I do Edital.

1.2 Integram esta Ata, como partes indissociáveis e independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

- (a) Anexo IV - A – Especificação dos preços;
- (b) Anexo IV - B – Modelo de Ordem de Serviço;
- (c) o Edital e todos os seus Anexos;
- (d) a Proposta Comercial da Contratada.

2 DO PREÇO

2.1 Os preços a serem pagos coincidem com os preços definidos no Anexo desta Ata, e nele estão inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos (f) seguros, fretes, material, mão de obra e quaisquer despesas inerentes ao serviço.

2.2 Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos, como por exemplo: transportes, tributos de qualquer natureza (inclusive ICMS e/ou DESONERAÇÃO) e todas as despesas, diretas ou indiretas, relacionadas com a prestação do objeto da presente Ata.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

2.3 Os preços contratados serão fixos e irremovíveis, ressalvado o disposto no item 3 deste instrumento.

2.4 A existência de preços registrados não obrigará a Administração a firmar contratações que deles poderão advir, facultada a realização de licitação específica ou a contratação direta para a aquisição pretendida nas hipóteses previstas na Lei 8.666/1993, mediante fundamentação, assegurando-se ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

3 DA ALTERAÇÃO DO PREÇO PRATICADO NO MERCADO E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

3.1 Quando, por motivo superveniente, o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado pelo mercado, o órgão gerenciador deverá:

3.1.1 - Convocar o fornecedor visando a negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;

3.1.2 Frustrada a negociação, liberar o fornecedor do compromisso assumido;

3.1.3 Convocar os demais fornecedores para conceder igual oportunidade de negociação.

3.2 Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor, mediante oferta de justificativas comprovadas, não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

3.2.1 Liberar o fornecedor do compromisso assumido, sem aplicação de sanção administrativa, desde que as justificativas sejam motivadamente aceitas e o requerimento ocorra antes da emissão de ordem de fornecimento;

3.2.2 Convocar os demais fornecedores para conceder igual oportunidade de negociação.

3.3 Não logrando êxito nas negociações, o órgão gerenciador deve proceder à revogação da Ata de Registro de Preços e à adoção de medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

3.4 Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, será adotado o critério de revisão, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.

3.5 A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência da Ata, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.

3.5.1 Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

3.5.2 Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento, modalidade que não será admitida neste registro de preços, posto que a sua vigência não supera o prazo de um ano.

3.5.3 Não será concedida a revisão quando:

3.5.3.1 Ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;

3.5.3.2 O evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência da Ata;

3.5.3.3 Ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;

3.5.3.4 A parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.

3.6 Em todo o caso, a revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela Secretaria de Estado de Controle e Transparência e Procuradoria Jurídica do DER-ES, e não poderá exceder o preço praticado no mercado.

4 DO CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS

4.1 O preço registrado poderá ser cancelado nas seguintes hipóteses:

4.1.1 Pela Administração, quando houver comprovado interesse público, ou quando fornecedor:

4.1.1.1 Não cumprir as exigências da Ata de Registro de Preços;

4.1.1.2 Não formalizar contrato decorrente do Registro de Preços ou não retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido, sem justificativa aceitável;

4.1.1.3 Não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese de se tornar este superior aos praticados no mercado;

4.1.1.4 Incorrer em inexecução total ou parcial do contrato decorrente do registro de preços.

4.1.2. Pelo fornecedor, quando, mediante solicitação formal e expressa, comprovar a impossibilidade, por caso fortuito ou força maior, de dar cumprimento às exigências do instrumento convocatório e da Ata de Registro de Preços.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

4.2 O cancelamento do registro de preços por parte da Administração, assegurados a ampla defesa e o contraditório, será formalizado por decisão da autoridade competente.

4.2.1. O cancelamento do registro não prejudica a possibilidade de aplicação de sanção administrativa, quando motivada pela ocorrência de infração cometida pelo particular, observados os critérios estabelecidos na cláusula décima primeira deste instrumento.

4.3 Da decisão da autoridade competente se dará conhecimento aos fornecedores, mediante o envio de correspondência, com aviso de recebimento.

4.4 No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço do fornecedor, a comunicação será efetivada através de publicação na imprensa oficial, considerando-se cancelado o preço registrado, a contar do terceiro dia subsequente ao da publicação.

4.5 A solicitação, pelo fornecedor, de cancelamento do preço registrado deverá ser formulada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, instruída com a comprovação dos fatos que justificam o pedido, para apreciação, avaliação e decisão da Administração.

5 DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.1 A Contratante pagará à Contratada pelos eventos realizados, até o décimo dia útil após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, devidamente aceita pelo Contratante, vedada a antecipação.

5.2 Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF \times \frac{12}{100} \times \frac{ND}{360}$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

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

ND= Número de dias em atraso.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

5.3 O pagamento far-se-á por meio de uma única fatura.

5.4 Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da faturadevida, a ser revisto e aprovado pela Contratante, juntando-se o cálculo da fatura.

5.5 A liquidação das despesas obedecerá, rigorosamente, o estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.

5.6 Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal/Fatura, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela Contratante.

6 DO PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA E DOS CONTRATOS

6.3 O prazo de vigência dessa Ata de Registro de Preços é de 01(um) ano, contado do dia posterior à data de sua publicação no Diário Oficial, vedada a sua prorrogação.

6.4 O prazo de vigência das contratações decorrentes desse registro de preços seguirá o que consta do termo de contrato.

7 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1. As despesas inerentes as estas Atas correrão à conta das respectivas dotações orçamentárias dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta que participarem ou aderirem à contratação e serão especificadas ao tempo da contratação.

8 DA CONVOCAÇÃO PARA RECEBER A ORDEM DE FORNECIMENTO

8.1 A emissão da Ordem de Fornecimento constitui o instrumento de formalização da aquisição com os fornecedores, devendo o seu resumo ser publicado na Imprensa Oficial, em conformidade com os prazos estabelecidos na Lei 8.666/1993.

8.2. Quando houver necessidade de aquisição dos produtos por algum dos órgãos participantes da Ata, o fornecedor será convocado para receber a ordem de fornecimento no prazo de até_dias úteis.

8.3 A Administração poderá prorrogar o prazo fixado no item anterior, por igual período, nos termos do art. 64, § 1º, da Lei 8.666/1993, quando solicitado pelo fornecedor, durante o seu transcurso, e desde que ocorra motivo justificado, aceito pelo ente promotor do certame.

8.4 Se o fornecedor se recusar a receber a ordem de fornecimento ou se não dispuser de condições de atender integralmente à necessidade da Administração, poderá a ordem de fornecimento ser expedida para os demais proponentes cadastrados que concordarem em fornecer os produtos ao preço e nas mesmas condições do primeiro colocado, observada a ordem de classificação.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

9 DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

9.3 Compete à Contratada:

- (a) prestar os serviços de acordo com as condições e prazos estabelecidos;
- (b) providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Contratante;
- (c) 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 XIII do art. 55 da Lei 8.666/1993;

9.4 Compete à Contratante:

- (a) efetuar o pagamento do preço previsto nos termos do contrato;
- (b) designar servidor (ou comissão de, no mínimo, 3 três membros, na hipótese do § 8º do art. 15 da Lei 8.666/1993) responsável pelo acompanhamento e fiscalização da entrega dos produtos adquiridos.

10 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1 O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:

10.1.1- Fixa-se a multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;

10.1.2- Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução do contrato;

10.1.3- A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas no item 10.2 deste edital e na Lei 8.666/1993.

10.2 A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:

- (a) Advertência;
- (b) Multa compensatória por perdas e danos, no montante de até 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular;
- (c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

com a Administração Pública, por prazo não superior a 02 (dois) anos, nos termos do art. 87, III, da Lei nº 8.666/93;

(d) Impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública Estadual pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, especificamente nas hipóteses em que o licitante, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e o art. 28 do Decreto 2.458-R/2010;

(e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em toda a Federação, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “c”.

- 10.2.1- As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”; “d” e “e” deste item, não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com a multa compensatória por perdas e danos (alínea “b”).
- 10.2.2- Quando imposta uma das sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e”, a autoridade competente submeterá sua decisão ao Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante a Administração Pública Estadual.
- 10.2.3- Caso as sanções referidas no parágrafo anterior não sejam confirmadas pelo Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, competirá ao órgão promotor do certame, por intermédio de sua autoridade competente, decidir sobre a aplicação ou não das demais modalidades sancionatórias.
- 10.2.4- Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste item, competirá ao órgão promotor do certame proceder com o registro da ocorrência no CRC/ES, e a SEGER, no SICAF, em campo apropriado. No caso da aplicação da sanção prevista na alínea “d”, deverá, ainda, ser solicitado o descredenciamento do licitante no SICAF e no CRC/ES.

10.3 As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório, observando-se as seguintes regras:

(a) Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, o órgão promotor do certame deverá notificar o licitante contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

(b) A notificação deverá ocorrer pessoalmente 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;

(c) O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, exceto na hipótese de declaração de inidoneidade, em que o prazo será de 10 (dez) dias consecutivos, devendo, em ambos os casos, ser observada a regra do art. 110 da Lei 8666/1993;

(e) 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;

(f) 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 8.666/1993;

(g) O recurso administrativo a que se refere a alínea anterior será submetido à análise da Procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo.

10.4 Os montantes relativos às multas moratórias e compensatórias aplicadas pela Administração poderão ser cobrados judicialmente ou descontados dos valores devidos ao licitante contratado, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato;- 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;

10.5 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.

10.6 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 - 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.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

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 defazê-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 DA RESCISÃO

12.1 A rescisão da Ata poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos arts.78 e 79 da Lei 8.666/1993, no que couberem, com aplicação do art. 80 da mesma Lei, se for o caso.

13 DOS ADITAMENTOS

13.1 A presente Ata poderá ser aditada, estritamente, nos termos previstos na Lei 8.666/1993, após manifestação formal da Procuradoria Geral do Estado.

14 DOS RECURSOS

14.1 Os recursos, representação e pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do art. 109 da Lei 8.666/1993.

15 DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

15.1 A execução do contrato será acompanhada pelo (a) (UNIDADE DO ÓRGÃO), designado representante da Administração nos termos do art. 67 da Lei 8.666/1993, que deverá atestar a execução do objeto contratado, observadas as disposições desta Ata, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

16 DO FORO

16.1 Fica eleito o foro de Vitória, 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.

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.



DER-ES

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

Vitória, _____ de _____ de _____.

ÓRGÃO GERENCIADOR

FORNECEDOR



DER-ES

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES

ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº022/2022 ANEXO IV- A DA ARP

Este documento é parte integrante da Ata de Registro de Preços nº022/2022, celebrada entre o Departamento de Edificações e de Rodovias do Estado do Espírito Santo – DER/ES e as Empresas cujos preços estão a seguir registrados por item, em face à realização do Pregão Eletrônico nº. 022/2022

LOTE 1 -

ESPECIFICAÇÃO:

| FORNECEDOR | QUANT. | | PREÇO UNIT. | PREÇO TOTAL |
|-------------------|---------------|--|--------------------|--------------------|
| 1º) | | | | |
| 2º) | | | | |
| 3º) | | | | |
| 4º) | | | | |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

ANEXO IV – B MINUTA DE ORDEM DE SERVIÇO
Ordem de Compra nº. ____/____

Pregão nº 022/2022

À Empresa:

Endereço:

CNPJ:

Telefone:

Autorizamos V.S.^a a fornecer o material adiante discriminado, observadas as especificações e demais condições constantes do Edital e Anexo I do Pregão nº.022/2022 e à sua proposta de _____ - Processo nº.

I – DO OBJETO

Especificações (**TRANSCREVER AS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO CONSTANTES NO ANEXO I**) Marca/referência: _____;

LOTE N.º 01

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO | Unid | Quant | Valor unid | Valor Total |
|------|-----------------------------------|------|-------|------------|-------------|
| | | | | | |

II - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Dotação Orçamentária: As despesas decorrentes da presente ordem de fornecimento correrão à conta da Atividade: ____ – _____; Elemento de Despesa _____ do orçamento do órgão requisitante para o exercício de 2022.

III – DAS DEMAIS CONDIÇÕES

As condições de recebimento dos produtos, bem como de pagamento, de garantia e demais atribuições, obedecerão ao disposto no Termo de Referência em epígrafe.

(Local), ____ de _____ de _____.

Atenciosamente,

Órgão Licitante

Recebi o original desta Ordem de Fornecimento, ciente das condições estabelecidas.

(Local), ____ de _____ de _____.

CONTRATADA



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

PREGÃO ELETRONICO Nº 022/2022
REGISTRO DE PREÇOS

ANEXO V

ORGÃOS E ENTIDADES PARTICIPANTES

QUADRO I (órgãos adesos a esta ata)

| Nº | SIGLA | ENDEREÇO DE ENTREGA |
|-----------|---------------|---|
| 01 | DER-ES | DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTAD DO ESPIRITO SANTO. AVENIDA MARECHAL MASCARENHAS DE MORAIS, 1.501 ILHA DE SANTA MARIA, VITORIA/ES, CEP:29.051- 015. Tel.: (27) 3636-4471 |
| 02 | IASES | INSTITUTO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO DO ESPIRITO SANTO TEL.: (27) 3636-5454 |

OBS: Os endereços informados pertencem aos órgãos participantes da ATA DE REGISTRO DE PREÇOS. O órgão solicitante poderá requerer que seja instalado em qualquer unidade do Estado do Espírito Santo.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA PARA REGISTRO DE PREÇO PARA CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

ÍNDICE

| | |
|--|-----|
| 1. OBJETO..... | 53 |
| 2. JUSTIFICATIVA..... | 54 |
| 3. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS..... | 56 |
| 4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS..... | 57 |
| 5. DEFINIÇÕES DO OBJETO..... | 59 |
| 6. DEFINIÇÕES PARA O SERVIÇO DE 1º NÍVEL..... | 62 |
| 7. DEFINIÇÕES PARA O SERVIÇO DE 2º NÍVEL..... | 65 |
| 8. DEFINIÇÕES PARA O SERVIÇO DE 3º NÍVEL..... | 67 |
| 9. UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO – UST..... | 71 |
| 10. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS..... | 75 |
| 11. QUANTITATIVOS MÍNIMOS DE REFERÊNCIA..... | 77 |
| 12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA MÍNIMA DOS PROFISSIONAIS..... | 79 |
| 13. NÍVEIS DE SERVIÇO..... | 83 |
| 14. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO..... | 88 |
| 15. REQUISITOS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO..... | 94 |
| 16. AMBIENTE OPERACIONAL DA CONTRATANTE..... | 96 |
| 17. DISPOSIÇÕES GERAIS..... | 97 |
| 18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA..... | 97 |
| 19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE..... | 100 |
| 20. VISTORIA TÉCNICA..... | 100 |
| 21. PROPOSTA DE PREÇOS..... | 101 |
| 22. PAGAMENTO..... | 102 |
| 23. PLANO DE TRANSIÇÃO..... | 103 |
| APENSO A..... | 104 |
| APENSO B..... | 113 |
| APENSO C..... | 114 |
| APENSO D..... | 116 |

1. OBJETO

Registro de Preço para contratação prestação de serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), compreendendo o planejamento, implantação e operação do atendimento e do suporte técnico remoto e presencial (Service DESK) de nível 1. Nível 2 e nível 3 aos usuários e clientes da CONTRATANTE, incluindo o planejamento, implantação, operação e gestão de uma Central de Atendimento (*SERVICE DESK*) por intermédio de ferramentas de gestão dos serviços de atendimento ao usuário, conforme as práticas preconizadas pelo modelo *ITIL – Information Technology Infrastructure Library*, e de acordo com os quantitativos e padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

| Item | Serviços contemplados | Nome | Quant. Mínima DER | Quant. Máxima DER | Quant. Mínima IASES | Quant. Máxima IASES | Quantidade Máxima Total | Local de realização dos serviços |
|------|--|--|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Service Desk Nível 1 | Atendente de Suporte 1º Nível | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Remoto |
| 2 | Service Desk Nível 2 | Atendente de Suporte 2º Nível | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | Presencial na SEDE |
| 3 | Service Desk Nível 3 | Analista de suporte 3º Nível / Redes / Sistema Operacional / Segurança | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Presencial na SEDE |
| 4 | Supervisão Operacional do Service Desk | Líder Técnico/Coordenador de equipe | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | Remoto, presencial quando necessário |
| 5 | Unidade de Serviço Técnico – UST | ---- | 1 | 1.200 | 2000 | 4.800 | 6000 | Projetos e atendimentos fora da sede. |

1.1.1. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

1.1.2. O prazo do contrato é de 12 meses podendo ser prorrogado, de acordo com a legislação vigente.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

2. JUSTIFICATIVA

2.1 O DER-ES dispõe de um parque tecnológico conforme quadro abaixo, com diversidade de modelos e fabricantes, o que dificulta substancialmente sua manutenção preventiva e corretiva, visando manter em perfeito funcionamento deste parque.

| ATIVOS | QUANTIDADE |
|--------------------------------------|------------|
| Servidores Físicos | 10 |
| Servidores Virtuais | 42 |
| Microcomputadores | 418 |
| Notebooks | 02 |
| Switches | 35 |
| Roteadores | 12 |
| Impressoras Próprias | 23 |
| Impressoras em regime de Outsourcing | 30 |

Atualmente o DER/ES conta com um quadro de funcionários de acordo com a Tabela abaixo:

| USUÁRIOS | QUANTIDADE |
|-----------------------|------------|
| COMISSIONADOS | 59 |
| EFETIVOS | 175 |
| ESTAGIARIOS | 8 |
| TERCEIRIZADOS | 137 |
| REQUISITADOS | 6 |
| DESIGNAÇÃO TEMPORÁRIA | 33 |
| Total | 418 |

* Números aproximados, podendo sofrer alterações ao longo do contrato.

Através da ferramenta de Gerenciamento de Serviços do DER/ES (Sistema de Help Desk mantido pela CONTRATADA) foi realizado levantamento das demandas encaminhadas para a equipe de Operação e Sustentação, no âmbito do Contrato 004/2017, durante os anos de 2017 e 2021.

O volume médio mensal de demandas foi de **222** chamados no período entre 2017 e 2021, conforme tabela abaixo:

| PERÍODO | TOTAL ANUAL | MEDIA MENSAL |
|---------|-------------|--------------|
| 2017 | 1477 | 211 |
| 2018 | 2196 | 183 |
| 2019 | 2690 | 224 |
| 2020 | 2951 | 246 |
| 2021 | 2973 | 248 |

Além do exposto, no atual contrato as metas definidas para a resolução de Mudanças, Incidentes e Problemas devem ser revistas, bem como os acordos de níveis de serviço



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

quando da não resolução ou atraso das tarefas. A falta de alinhamento destes indicadores se reflete diretamente em elevados tempos de atendimento e contribui diretamente para a ineficiência do serviço prestado.

Ademais, o volume de demandas para os próximos anos poderá sofrer variações devido à evolução tecnológica do parque computacional que atualmente encontra-se defasado, o que exigirá diversas atualizações de softwares, instalação de novas soluções de TIC dentre outras que visem eliminar essa defasagem tecnológica.

Ainda, este volume pode ser influenciado, também, pela necessidade de implementações de recursos de contingência cruzada entre outros centros de dados a fim de garantir a continuidade dos serviços da Instituição, a exemplo os núcleos de atendimento em que diversas melhorias estão sendo promovidas na infraestrutura de TIC do DER/ES para funcionar como um único domínio garantindo escalabilidade e resiliência.

De acordo com o histórico de alterações no parque tecnológico, a previsão é de que essas atualizações e evoluções que possam trazer tanto ao acréscimo como supressões do ambiente, não ultrapassem à 20% (vinte por cento) do parque tecnológico atual, não incidindo em qualquer alteração contratual, devendo ser absorvido pela CONTRATANTE.

Portanto, em virtude dessas evoluções e melhorias que devem ocorrer no ambiente, espera-se que os serviços previstos nesta contratação sejam executados por profissionais qualificados capazes de realizar atualizações no ambiente computacional, incluindo àquelas que, sendo críticas e de risco, necessitem ser executadas fora do horário de expediente desta Instituição.

Ainda, esta contratação preconiza também a pró-atividade e eficiência da empresa prestadora de serviços que deve prever em seus processos de trabalho a aplicação de métodos padronizados e automatizados, visando reduzir as demandas corriqueiras e proporcionar um nível de serviço mais elevado e com menor tempo de espera, além de permitir um melhor aproveitamento do tempo dos profissionais envolvidos, com maior disponibilidade para clientes ou serviços mais complexos, bem como com atividades de prospecção e evolução para a melhoria do gerenciamento do parque de TIC do DER/ES.

2.2 A Gerência de Administração e Tecnologia (CONTRATANTE) é responsável por manter em funcionamento diversos serviços e aplicações de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC da Instituição, dentre os quais, Solução Integrada de Gestão do DER – SIDER, composto por 22 sistemas, utilizada para gestão de contratos administrativos e de obras, permitindo a automatização dos procedimentos administrativos, maior integração das rotinas de trabalho e agilidade no trâmite das informações, Links de comunicação de dados, Link de internet, Sistemas corporativos do Governo do ES, Suítes de escritório, Ferramentas gráficas para uso nos projetos de engenharia, Correio eletrônico, outras soluções e ferramentas.

Em face da evolução tecnológica ocorrida durante estes 05 (cinco) anos de contrato, há a necessidade de se adequar a prestação de serviços, com uma qualificação e certificação da equipe para manter o atendimento compatível aos upgrades de hardware e software do nosso parque tecnológico mantendo a gestão e coordenação requerida nesta nova composição.

Para suportar a crescente demanda por tais serviços e aplicações, principalmente via internet, e garantir a segurança e a disponibilidade do ambiente de TIC da Autarquia em regime 8x5 nestes novos padrões, a fim de prevenir e corrigir eventuais falhas e/ou indisponibilidades que possam gerar impactos também nas aplicações de órgãos conveniados e/ou envolvidos



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

com a CONTRATANTE, esta Autarquia possui em seu Data Center uma vasta gama de equipamentos e softwares, cujo funcionamento confiável e seguro carecem de atualizações periódicas, bem como de manutenção e suporte por especialistas certificados, cujas funções inexistem nos quadros internos de pessoal.

Todas as operações fundamentais para o funcionamento da CONTRATANTE estão fortemente relacionadas ao que se pretende contratar neste Termo de Referência, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o desempenho institucional. A diversidade de produtos e serviços funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por diferentes fabricantes confere alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica grande qualificação e esforço no sentido de mantê-lo íntegro e disponível.

Deste modo, entende-se que estas tarefas sejam supridas mediante a prestação de serviços terceirizados, visto que não é uma atividade fim da Autarquia e os serviços seriam, inclusive, menos onerosos à Administração Pública.

Nesse sentido, a presente Ata de Registro visa garantir o suporte técnico necessário para prevenir e corrigir eventuais falhas e indisponibilidades do ambiente de TIC da CONTRATANTE, bem como para mantê-lo apto para o desenvolvimento e implantação dos novos serviços e soluções que forem necessários.

Lembrando que esta nova contratação está definida em um sistema misto, onde usaremos adesão de mão de obra para 80% das demandas na sede, e a unidade UST somente para projetos e atividades que serão executadas nos finais de semana e nas regionais, no qual irão proporcionar maior vantajosidade contratual.

2.3 Métrica

Fica definido o uso de Unidade de Serviço Técnico – UST como métrica de serviços sob finais de semana, feriados e atendimentos nas regionais, a ser consumido sob demanda, conforme quantitativos indicados neste Termo de Referência e para os serviços prestados na sede define-se como contratação de mão de obra fixa.

2.4 Catálogo de Serviços

Fica definido o uso do Catálogo de Serviços (finais de semana e atendimentos fora da sede) APENSO A, cujo cálculo de UST por atividade seguiu a forma de cálculo definida no subitem

3. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

3.1 Por meio desta Ata de Registro de Preço, pretende-se promover um novo perfil de oferta dos serviços de apoio aos gestores e usuários na utilização dos sistemas de informação, aplicativos e demais serviços de TIC na CONTRATANTE. Busca-se também implementar as melhores práticas de governança de TIC usando profissionais bem qualificados e ferramentas adequadas.

As melhorias a ser implementadas irão promover o alcance dos resultados descritos a seguir, mas não limitados a:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- Atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento.
- Reparos nos equipamentos e na infraestrutura de TIC, sem fornecimento de peças, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação vigentes na CONTRATANTE e com as políticas corporativas mantidas pelo governo do Estado do Espírito Santo.
- Criação de base histórica dos reais tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC.
- Possibilitar eventuais alterações de *layout* e/ou ampliação de estrutura de rede com maior tempestividade e economia.
- Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros.
- Aumento na qualidade dos serviços prestados pela área de TIC.
- Aumento da satisfação dos usuários.
- Adequar o atendimento das demandas de TIC às melhores práticas preconizadas pelo ITIL.

4. FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 Os serviços serão executados conforme discriminado abaixo no DER-ES:

| ITEM OU SERVIÇO | LOCAL DE EXECUÇÃO | QUANTIDADE MENSAL / POSTOS NO DER | HORÁRIO/ PERÍODO | CARGA HORÁRIA |
|----------------------|---|-----------------------------------|---|---------------|
| Service Desk Nível 1 | REMOTO | 1 | 08H AS 18H 24x7 (Quando necessário) | 8H |
| Service Desk Nível 2 | Presencial na Sede Administrativa do DER-ES | 2 | 08H AS 18H 24x7 (Quando necessário) | 8H |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | | | | |
|---|---|------------|--|-----|
| Service Desk Nível 3 | Presencial na Sede Administrativa do DER-ES | 1 | 08H AS 18H 24x7 (Quando necessário) | 8H |
| Supervisão Operacional do Service Desk | Remoto e presencial quando necessário | 1 | 08H AS 18H 24x7 (Quando necessário) | 8H |
| Unidade de Serviço Técnico – UST | Regionais E Sede Finais De Semana | 1200 ANUAL | UST | UST |

Os serviços serão executados nas dependências da CONTRATANTE, e remotamente, por meio de ambiente seguro definido pela Instituição. Entende-se por dependência da CONTRATANTE os locais abaixo:

4.2 Locais da prestação dos serviços:

LOCAL 1 – Sede Administrativa do DER-ES

Endereço: Av. Marechal Mascarenhas de Moraes nº 1501 - Ilha de Santa Maria
Vitória – ES - CEP. 29.051-015.

LOCAL 2 – Superintendência Regional Operação –01

Av. Carlos Lindemberg s/n – Jardim Marilândia
Vila Velha CEP 29.112-043

LOCAL 3 – Superintendência Regional Operação – 02

Rodovia Cachoeiro - Muqui, Trevo do BNH – K 0, Bairro Aeroporto - Cachoeiro de Itapemirim
- ES - CEP 29.314-400.

LOCAL 4 – Superintendência Regional Operação – 03

Rodovia BR-259 Km 40 s/n – Bairro IBC
Colatina - ES - CEP 29.700-000.

LOCAL 5 – Superintendência Regional Operação – 04

Av. Alameda do Parque s/n – Ascensão
Nova Venécia - ES - CEP 29.830-000.

4.3 Eventualmente a CONTRATANTE poderá solicitar a execução de serviços em canteiro de obras, postos de fiscalização nas rodoviárias rodovias estaduais, postos da Polícia Rodoviária



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

Estadual e apoio de informática para as demais áreas da Autarquia na realização de eventos, palestras, congressos, encontros técnicos e audiências. A CONTRATADA deverá arcar com todas as despesas com deslocamento, hospedagens e alimentação e demais decorrentes do atendimento.

5. DEFINIÇÕES DO OBJETO

Baseado ainda no histórico de demandas do contrato de operação do DER-ES (Contrato nº 004/2017), no cenário de execução do contrato atual, verificou-se a necessidade de adicionar novos serviços ao escopo da contratação, quais sejam:

- Serviço de Apoio a administração, gerenciamento, sustentação, instalação e dimensionamento e capacidade de servidores de sistemas e aplicações, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers Docker e suas ferramentas de gestão, realização de deploy e publicação de versões de aplicação e sistemas de informação em ambientes de hospedagem de aplicações, contemplando ainda a manutenção, sustentação e administração dos ambientes de hospedagem das aplicações. Esta atividade será melhor detalhada no “Item 28 – Serviço de Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações”.
- Serviço de Atendimento à Telefonia IP: relacionado à conectividade e suporte em centrais telefônicas ou PBX/IP. Instalação e configuração do equipamento e acessórios, reparo, manutenção, configuração, programação, reprogramação e ajustes e de ramais. Esta atividade será melhor detalhada no “Item 7 – Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível – Telefonia IP”;
- Serviço para apoiar na implementação de novas soluções, novas tecnologias, novos serviços ou novas demandas, que envolvam a necessidade da utilização de recursos externos. São aqueles empreendidos tempestivamente, projetados, com entrega de resultado específico, executados de forma extraordinária, não usual, planejada e com início e término preestabelecidos.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 5.1** 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.
- 5.2** 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 TIC cotidianas, devendo atender e controlar todos os incidentes e requisições de serviços, utilizando para tanto, *software* específico para registrar e gerenciar estes eventos.
- 5.3** Os requisitos do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC necessário ao pleno funcionamento do SERVICE DESK são descritos e dimensionados no **APENSO D** do presente Termo de Referência, e deverá ser fornecido e implantado pela CONTRATADA sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 5.3.1** É necessário também *software* específico de acesso remoto para prestação de atendimento remoto aos usuários, incluindo treinamento, que deverá ser sugerido e implantado pela CONTRATADA, mas necessita de aval da CONTRATANTE.
- 5.3.2** Ambos os softwares acima devem ser fornecidos pela CONTRATADA no prazo máximo de 45 dias após o início das atividades sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- 5.4** O SERVICE DESK deve prover procedimentos operacionais que permitam a continuidade dos processos ITIL implantados nesta gerência sempre executando o: gerenciamento de requisições, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas e gerenciamento de ativos e configuração.
- 5.5** Os serviços do SERVICE DESK deverão estar disponíveis aos usuários de segunda à sexta-feira das 08h00min às 18h00min, considerando o horário oficial de Brasília-DF.
- 5.5.1** O serviço/carga horária de trabalho dos profissionais será de 40 horas semanais, 8 horas por dia, de segunda à sexta-feira. A CONTRATANTE determinará o período de 8 horas diárias de trabalho dos profissionais, entre as 08h00min às 18h00min, que seja mais adequado para a execução dos serviços, observado o intervalo para almoço, podendo alterá-lo a qualquer momento, mediante prévio aviso.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 5.5.2** A contratada deverá possuir um quadro de técnicos fixos para realizar o atendimento da sede do DER-ES para os serviços remotos e presenciais.
- 5.5.3** Apresentar portfólio de projetos já executados e atestado de capacidade técnica em portfólios de projetos.
- 5.5.4** Os atendimentos presenciais realizados nos escritórios regionais do DER-ES, não localizados na Região Metropolitana de Vitória, serão calculados em UST.
- 5.5.5** Os serviços excepcionais realizados nos finais de semana e ou fora do horário de expediente, serão calculados em UST, após aceite da CONTRATANTE.
- 5.5.6** A CONTRATADA deverá fornecer os projetos utilizando as técnicas de gerenciamento de projetos (PMBOK e ITIL Foundation) e realizar o cálculo do projeto em UST para aprovação da CONTRATANTE.
- 5.5.7** A CONTRATADA só poderá utilizar os técnicos alocados na sede, para realizar os atendimentos nos escritórios regionais quando necessário e autorizada pela CONTRATADA a atendendo o item 5.5.2.
- 5.5.8** A CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE com 07 (sete) dias de antecedência a substituição dos técnicos do quadro fixo.
- 5.5.9** A CONTRATADA deverá realizar a ambientação e treinamentos assistidos dos novos técnicos quando houve a necessidade de substituição.
- 5.6** Cabe ao SERVICE DESK, dentre outras funções, o atendimento de suporte a microinformática de 1º, 2º e 3º níveis e o monitoramento dos ativos de TIC, sendo:
- **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.
 - **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 da demanda/incidente (SUPORTE LOCAL).



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- **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.

5.7 Dentre as principais responsabilidades do SERVICE DESK estão:

5.7.1 Registrar todos os detalhes relevantes de incidentes e requisições de serviço, incluindo categorização e priorização.

5.7.2 Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes e requisições de serviço.

5.7.3 Resolver incidentes e executar requisições de serviço quando dentro de seu escopo de ação.

5.7.4 Escalar incidentes e requisições de serviço quando não puder resolvê-los no tempo acordado, demandar atendimento presencial ou exigir conhecimentos não documentados.

5.7.5 Manter usuários informados do progresso dos incidentes e requisições de serviço.

5.7.6 Encerrar todos incidentes resolvidos, requisições de serviços ou outras chamadas.

5.7.7 Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários.

6. DEFINIÇÕES PARA O SERVIÇO DE 1º NÍVEL

6.1 O atendimento de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários de TIC do DER-ES para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das Ordens de Serviços, 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.

6.1.1 As Ordens de Serviços serão detalhadas e classificadas quanto ao seu Tipo e Complexidade de atendimento pelo atendente no momento do registro da Ordem de Serviço, tomando por base o Catálogo de Serviços.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 6.2** Os serviços prestados pelo ponto único de contato do SERVICE DESK, do tipo “Call Center”, poderão ser executados remotamente.
- 6.2.1** Os profissionais deste nível poderão ficar alocados na Sede do CONTRATANTE, que irá fornecer mobiliário, ponto lógico e elétrico e computador para execução dos trabalhos. Os sistemas e demais equipamentos necessários à operação da central devem ser providenciados pela CONTRATADA.
- 6.2.2** A CONTRATANTE fornecerá a quantidade adequada de ramais para o funcionamento da central e o ambiente físico para a instalação da central.
- 6.2.3** É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação de ferramenta de Gerenciamento de Serviços, preconizadas com as práticas ITIL - *Information Technology Infrastructure Library*.
- 6.3** Os canais de acesso ao SERVICE DESK de 1º Nível deverão ser realizados por atendimento de chamadas telefônicas, correio eletrônico ou Ordem de Serviço cadastradas pelo usuário diretamente na Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC. Independente da forma de entrada da requisição, a mesma deverá ser obrigatoriamente registrada na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC e fornecer o protocolo da Ordem de Serviço ao solicitante.
- 6.4** O SERVICE DESK de 1º Nível compreende a solução de suporte técnico remoto demandado pelos usuários do DER-ES via os canais de acesso mencionados no item acima e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações de forma remota.
- 6.5** Nos casos em que o atendimento não for resolvido de forma remota, a equipe de suporte remoto de 1º nível deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar a Ordem de Serviço à equipe de suporte local (2º nível) para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 6.6** Os serviços de suporte remoto de 1º nível é a modalidade de atendimento à distância, a ser realizado por profissionais da CONTRATADA qualificados e com perfil para esta tarefa, que utilizarão base de conhecimento informatizada, contendo as questões mais comuns e suas respostas para a resolução de problemas ou falhas de sistemas e equipamentos.
- 6.7** As Ordens de Serviços atendidas pelo serviço de suporte remoto de 1º nível devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento e tempo de atendimento.
- 6.8** O SERVICE DESK de 1º Nível será responsável pelo atendimento remoto aos usuários do DER-ES Sede e Regionais de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando ao máximo o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.
- 6.9** Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar ao Gestor e/ou Fiscal do Contrato os procedimentos e/ou scripts para realização de pré-atendimentos das Ordens de Serviços abertos na Central de Serviços de 1º nível. Caso o Gestor e/ou Fiscal verifique pontos de melhoria, estes deverão ser realizados e submetidos para nova apreciação.
- 6.9.1** Cabe à CONTRATADA por meio do Líder Técnico /Coordenador do SERVICE DESK a responsabilidade de implantar os procedimentos e/ou scripts de pré-atendimento aprovados no SERVICE DESK de 1º Nível, devendo repassar para os técnicos dessa área a forma mais correta de se realizar os atendimentos.
- 6.9.2** Os procedimentos e/ou scripts deverão ser elaborados de forma a permitir um atendimento rápido, cordial, respeitoso, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes.
- 6.10** A CONTRATADA terá que manter continuamente atualizada a base de conhecimento, a qual conterá roteiros de atendimentos e scripts para permitir atendimento imediato das Ordens de Serviços recebidos.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

7. DEFINIÇÕES PARA O SERVIÇO DE 2º NÍVEL

- 7.1** Serviço de 2º Nível é responsável pelo atendimento às Ordens de Serviços que, por algum motivo, não puderam ser resolvidos pelo 1º Nível do SERVICE DESK.
- 7.2** Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TIC existente.
- 7.3** O Serviço 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.
- 7.4** Os profissionais deste nível deverão ficar alocados na Sede do CONTRATANTE, que irá fornecer mobiliário, ponto lógico e elétrico e computador para execução dos trabalhos. Os sistemas e demais equipamentos e ferramentas necessárias para a execução dos serviços devem ser providenciados pela CONTRATADA.
- 7.5** Para a necessidade de atendimento fora da Sede do CONTRATANTE, conforme locais listados no subitem 4.1, ou outras que vierem a existir, quando não for possível a resolução da demanda ou incidente de forma remota pela equipe alocada na Sede, a CONTRATADA deverá realizar o atendimento presencial nas devidas localidades, sendo necessária a disponibilização de outro profissional da CONTRATADA para realizar o deslocamento, que não seja o mesmo alocado na Sede para não haver desfalque na equipe.
- 7.6** Ao definir a solução do atendimento, o técnico de 2º nível deverá registrar o tempo gasto, das providências tomadas, dos recursos e dos procedimentos utilizados para solucionar a demanda.
- 7.7** O Serviço de 2º Nível atuará na solução de incidentes e requisições de serviço, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade.
- 7.8** A equipe alocada neste nível buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 7.9** Manter e administrar os recursos de hardware e software das Centrais Telefônicas PBX/IP (Panasonic / Monytel / VipPhone / Digistar) atividades relacionadas ao 3º nível.
- 7.10** Instalar, configurar e manter Central Telefônica IP Virtual, com redundância, baseada em software livre, com suporte mínimo para 100 (cem) ramais;
- 7.11** Instalar, configurar, manter e auditar solução baseada em ISSABEL, Asterisk, A2Billing, MCONF e BigBlueButton;
- 7.12** Instalar, configurar e manter Gateways de serviços de telefonia;
- 7.13** Reconfigurar parâmetros de funcionamento das soluções de telefonia IP disponíveis na DER-ES;
- 7.14** Configurar e reconfigurar todas as interfaces de rede IP relativas a telefonia IP;
- 7.15** Configurar e reconfigurar ramais, sendo estes de tecnologia analógico ou IP, incluindo todas as facilidades de ramal, tais como grupos de captura, espera telefônica, chefe/secretária, classes de restrições de chamadas, correio de voz, integrações de comunicação unificada, CDR;
- 7.16** Atualizar os firmwares e realizar backup das configurações da solução de telefonia IP;
- 7.17** Configurar backup automático das bases de dados, cuja periodicidade, hora de início e caminho de destino, inclusive unidade de rede mapeada, possa ser programada pelo administrador do sistema;
- 7.18** Configurar e reconfigurar rotas e troncos, sendo estes de tecnologia digital, analógico ou IP, incluindo todas as funcionalidades de rotas, tais como plano de numeração, tratamento do encaminhamento de chamadas, rotas de menor custo, CDR; atividades relacionadas ao 3º nível.
- 7.19** Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos propondo melhorias e a adoção de novas tecnologias pertinentes à área;
- 7.20** Caso necessário, acionar a empresa contratada para prover garantia da solução de telefonia IP, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

7.21 Instalação de Régua de Tomadas em Rack, Substituição de Régua de Tomadas em Rack, e Instalação de Tomadas em Sistema Estruturado de Canaletas

8. DEFINIÇÕES PARA O SERVIÇO DE 3º NÍVEL

8.1 O Serviço de 3º Nível é responsável pelo atendimento às Ordens de Serviços que, por algum motivo, não puderam ser resolvidos pelo 2º Nível do SERVICE DESK por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível.

8.2 O Serviço de 3º Nível será acionado quando houver a necessidade de atendimento local, a partir das informações e descrições constantes das Requisições de Serviços ou Incidentes, escalonados pelos atendentes de 2º Nível, bem como as atividades projetadas.

8.3 Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existente.

8.4 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.

8.5 Os profissionais deste nível deverão atuar de forma presencial na sede da contratante e remota para regionais da CONTRATANTE quando necessário. A CONTRATANTE deve prover mobiliário, ponto lógico e elétrico para execução dos trabalhos. Os sistemas e demais equipamentos necessários, incluindo computador/notebook, para a execução dos serviços devem ser providenciados pela CONTRATADA

Tipos de tarefas a serem realizadas por este nível incluem:

- Instalação, migração, atualização e operação de sistemas operacionais e softwares em servidores;
- Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos equipamentos servidores da DER-ES, englobando neste item restauração do banco de dados e restauração de configurações de ativos de rede;
- Criação e manutenção de regras de acesso em switches, roteadores e firewall;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- Administrar o ambiente de Banco de Dados do CONTRATANTE;
- Manter todos os servidores atualizados, através das atividades de instalação, upgrade e aplicação de firmwares e patches de correções liberados pelos fornecedores de hardware e software;
- Manter atualizada a documentação de todo ambiente, incluindo os procedimentos que serão utilizados pelos administradores de Banco de Dados e suporte NOC/SOC. Os procedimentos e jobs de backup e ainda os scripts do plano de contingência (Disaster/Recovery) deverão estar sempre atualizados;
- Realizar frequentemente os testes de recuperação e falha definidos no plano de contingência;
- Execução de planos de ações definidos nas requisições de mudanças nas diversas áreas da TIC;
- Realizar abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc.);
- Executar os serviços de administração de serviços de diretório OpenLDAP e/ou Active Directory;
- Executar os serviços de administração de servidores DNS com configuração de zonas integradas com AD;
- Executar os serviços de administração de servidores DHCP integrado ao AD;
- Executar os serviços de administração de servidor de correio eletrônico;
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de comunicação e mensagens eletrônicas. Garantir a consistência e a segurança das informações do serviço de mensageria.
- Executar os serviços de administração de servidor de AntiSpam;
- Montar e configurar os servidores de arquivos (file servers) sob responsabilidade da DTI e das unidades descentralizadas (remotamente) e configurar os serviços de cotas, políticas



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory;

- Administrar repositório e concentradores de logs de Eventos de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação em todo o Domínio DER-ES, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria;
- Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais para que as unidades de TIC descentralizadas possam implantar seus Print Servers seguindo o padrão da DTI;
- Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da DTI e os das unidades descentralizadas;
- Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPO's) para os usuários do domínio Windows Server;
- Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede;
- Criação de rotinas de monitoramento de novos serviços no sistema de monitoramento da CONTRANTE;
- Serviços de suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços web, sites ou portais web para todo o ambiente da DER-ES;
- Manter atualizada toda a documentação da infraestrutura de TIC (rede, servidores, banco de dados, firewall e etc.);
- Documentar configurações de links de dados, endereçamento IP, tabelas de roteamento e mapas de rede física e lógica;
- Detectar, notificar e resolver problemas de desempenho a curto prazo, tratados como evento de falha;
- Implementar atualizações de software e instalação de patches nos equipamentos monitorados proativamente e reativamente;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- Implementar e manter as políticas de segurança, relacionadas ao ambiente de TIC da DER-ES e definidas pelo CONTRATANTE;
- Documentar as configurações dos servidores;
- Liberar e controlar os acessos a arquivos, softwares, sistemas e demais serviços da rede de dados do CONTRATANTE de acordo com normas internas;
- Projetar, criar e manter estruturas de pastas e permissões de uso em ambiente Windows e/ou Linux;
- Criar e administrar scripts de logon para usuários e Endpoints;
- Apoiar as atividades de planejamento de capacidade com especificação dos equipamentos de rede e servidores;
- Suportar o Service Desk em problemas de maior complexidade;
- Analisar o desempenho e a disponibilidade dos servidores de forma a garantir o correto funcionamento dos sistemas e serviços;
- Administração de atualizações de software;
- Executar procedimentos de restauração de serviços e servidores, aplicando planos de contingência quando for o caso;
- Administrar backup e restore de dados do ambiente de armazenamento de dados do CONTRATANTE;
- Administrar rede SAN e Storages do ambiente do CONTRATANTE, quando disponível;
- Manter diretivas de segurança dos sistemas operacionais, seguindo corretamente a política de segurança estabelecida pelo CONTRATANTE;
- Configurar e gerenciar softwares de auditoria, detecção de intrusos, prevenção de ataques, antivírus e atualizações de software;
- Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma atual da DER-ES e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- Administrar as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento da solução AntiSpam que venha a ser implementada no CONTRATANTE;
- Administrar solução contra APT's (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APT's, que venha a ser adquirida pela CONTRATANTE;
- Fazer uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN);
- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS;
- Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto;
- Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TIC (ITSCM), realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los;
- Promover a segurança do ambiente através de upgrade e aplicação, após testes em ambiente de homologação, de patches de correções liberados pelos fornecedores de software em servidores e estações de trabalho;
- Buscar continuamente identificar, registrar e eliminar as vulnerabilidades existentes na infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

9. UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO – UST

9.1 Definições

- 9.1.1** Dada a variação na complexidade das atividades a serem desenvolvidas fora da sede e em horários excepcionais, justificou-se o uso de uma unidade referencial básica, chamado de “Unidade de Serviço Técnico - UST”.

9.1.2 A UST foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar a totalidade das atribuições, atividades e tarefas a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis necessárias à adequada execução destas atividades e tarefas.

9.1.3 Para calcular a quantidade de UST atribuída a cada atividade foram analisados dois componentes que influenciam na execução da Ordem de Serviço: o “Tipo” e a “Complexidade”.

9.1.4 As atividades são divididas em 3 (três) tipos, cada uma com o seu peso, conforme tabela a seguir:

| Tipo | Descrição | Peso |
|-------------|--|-------------|
| Rotineira | Tarefas de periodicidade previamente definida para execução; | 1 |
| Demanda | Tarefas de execução de serviços que, mesmo tendo características similares às rotineiras, não possuem periodicidade de execução preestabelecida, sendo dependente de solicitações das equipes ou de demandas de correções e atualizações tecnológicas | 1,5 |
| Incidente | Tarefas de execução de serviços que, mesmo tendo características similares às demandas, são utilizadas para o retorno do comportamento adequado do sistema. Caso necessário, haverá no prazo estipulado, posterior criação da proposta técnica com solução definitiva contabilizando todas as atividades necessárias para a completa solução do problema | 2 |

9.1.5 A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente há uma hora de trabalho de monitoração de ambiente, por ser considerada como atividade de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura de TIC. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

da mesma com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos os níveis de complexidade conforme tabela abaixo:

| Complexidade da atividade | Peso |
|---------------------------|------|
| Mínima | 1 |
| Baixa | 1,5 |
| Média | 3 |
| Alta | 5 |
| Máxima | 8 |

9.1.6 Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de UST's deverá ser ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado;

9.1.7 A adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos;

9.1.8 O quadro abaixo define a correlação entre o Tipo e a Complexidade de cada atividade, obtendo os possíveis quantitativos de UST's equivalentes. Como por exemplo, uma atividade cujo Tipo for "Demanda" e a Complexidade for "Média", terá um total de 4,5 UST's, ou seja, $1,5 * 3 = 4,5$.

Quantidade de UST por atividade: Tipo x Complexidade

| | Rotina | Demanda | Incidente |
|--|--------|---------|-----------|
|--|--------|---------|-----------|

| | | | |
|---------------|-----|------|----|
| Mínima | 1 | 1,5 | 2 |
| Baixa | 1,5 | 2,25 | 3 |
| Média | 3 | 4,5 | 6 |
| Alta | 5 | 7,5 | 10 |
| Máxima | 8 | 12 | 16 |

9.1.9 O quantitativo de UST de cada atividade descrita no catálogo de serviços foi definido conforme seu Tipo e Complexidade definido no quadro acima.

9.2 Estimativa de volume dos serviços

9.2.1 Como cada atividade do Catálogo de Serviços possui um quantitativo de UST definido, conforme seu Tipo e Complexidade, o montante estimado total mensal de UST a ser contratado foi baseado na quantidade de vezes que tal atividade será realizada no período, conforme constam os totais no Catálogo de Serviços. Sendo assim, o total global a ser contratado é de:

9.2.2 Quantidades do DER-ES:

| Item | Serviço | Quantidade estimada de UST mensal | Quantidade estimada de UST anual |
|-------------|--------------------------------------|--|---|
| 1 | Serviço técnico especializado de TIC | 500 | 6000 |

9.2.3 O volume mensal dos serviços a serem executados corresponde à estimativa dos serviços demandados, baseado na média mensal de atendimentos prestados nos anos de 2017 a 2021 nas regionais e fins de semana.

9.2.4 Caso haja a necessidade de inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços “APENSO A”, só será homologada após aprovação da CONTRATANTE.

9.2.5 Em havendo mudança e/ou evolução das plataformas e/ou ferramentas do ambiente do órgão, quantitativo do parque e de servidores, de aumento das exigências técnicas de novas demandas, o Catálogo de Serviços poderá ser atualizado conforme

subitem 9.1.5, de acordo com as novas necessidades, desde que os quantitativos de consumo não ultrapassem o quantitativo global previsto.

10. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

10.1 O dimensionamento dos recursos ficará a cargo da CONTRATADA, que deverá ser realizado com intuito de atender ao Acordo de Níveis de Serviços, conforme subitem 11. De toda forma, deve ser considerada a utilização de um quadro estável e presencial de profissionais qualificados e certificados para execução das demandas e atividades de suporte à infraestrutura, buscando assim não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade.

10.2 Tabela da quantidade de atendentes:

| Id | Serviço | Nome | Quantidade Mínima Estimada | Local de realização dos serviços |
|-----------|--|--|-----------------------------------|---|
| 1 | Service Desk Nível 1 | Atendente de Suporte 1º Nível | 2 | Remoto |
| 2 | Service Desk Nível 2 | Atendente de Suporte 2º Nível | 3 | Presencial na SEDE |
| 3 | Service Desk Nível 3 | Analista de suporte 3º nível / Redes / Sistema Operacional / Segurança | 2 | Presencial na SEDE |
| 4 | Supervisão Operacional do Service Desk | Líder Técnico/Coordenador da equipe | 2 | Remoto, presencial quando necessário |

10.3 Para o Id 4, da tabela acima, a CONTRATADA deverá dispor de profissional que será o Coordenador da equipe de Service Desk do trabalho contratado, a fim de garantir o alcance das metas e resultados esperados, sendo o intermediador entre assuntos e definições entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. As atividades deste profissional não gerarão Ordem de Serviço, nem utilização de UST.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 10.4** Faz-se necessária a disponibilização de profissionais alocados nas dependências da Sede da CONTRATANTE a fim de garantir maior integração, agilidade e manutenção do conhecimento entre as equipes internas, além de facilitar a transição no começo e fim do contrato. Além disso, para alcançarmos o resultado esperado, subitem **3**, exige-se a preparação de uma estrutura de atendimento que até então inexistente, como por exemplo, a criação e implantação de base de conhecimento, scripts de atendimento, implantação de ferramenta de suporte remoto, entre outros pontos.
- 10.5** Os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das solicitações das atividades de TI, de acordo com o detalhamento constante neste documento.
- 10.6** Deverá ser mantida estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual.
- 10.7** O dimensionamento de uma quantidade mínima de profissionais será feito pela CONTRATANTE, com o objetivo de garantir o adequado funcionamento da TI e os níveis de serviços acordados, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.
- 10.8** Cabe à CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.
- 10.9** O perfil profissional dos recursos alocados pela CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE deverá respeitar os requisitos mínimos constantes do subitem **12**.
- 10.10** Todos os profissionais selecionados pela CONTRATADA, que necessitem de acesso às dependências da CONTRATANTE, deverão ser aprovados previamente pela CONTRATANTE.
- 10.11** Aprovação versada no item acima será realizada pelo fiscal do contrato devidamente designado pela CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 10.12** A CONTRATADA terá prazo de cinco dias, após a assinatura do contrato para apresentar os profissionais conforme cronograma estabelecido no APENSO B.
- 10.13** Para cada profissional alocado para execução dos serviços, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação por meio de cópias autenticadas.
- 10.14** Nos casos onde a CONTRATANTE solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de cinco dias úteis a contar da data de solicitação.
- 10.15** Sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar Carta de Apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.
- 10.16** Todas as atividades de TIC devem ser devidamente documentadas, conforme critérios definidos pela CONTRATANTE.
- 10.17** A base de conhecimento das rotinas criadas, implantadas e modificadas deverá ser realizada constantemente por meio de documentação disponibilizada em repositório, e sempre que necessário, apresentada para a gerencia, e ao final do contrato disponibilizada para a contratante.

11. QUANTITATIVOS MÍNIMOS DE REFERÊNCIA

11.1 Definições

- 11.1.1** Os quantitativos mínimos de referência, definidos no subitem **10.2**, definem o contingente considerado minimamente necessário para o atendimento dentro dos níveis de serviço exigidos.
- 11.1.2** Para fins de análise de exequibilidade durante o procedimento licitatório, não serão aceitas propostas de licitantes que apresentem dimensionamento das equipes inferiores aos quantitativos mínimos de referência iniciais, indicado no subitem 10.2
- 11.1.3** Ao longo da execução contratual, tais referências serão recalculadas, conforme descrito no subitem 11.2, e servirão de base para o dimensionamento mínimo das equipes, considerando a demanda, os tempos de atendimento e os níveis de serviço acordados.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

11.1.4 Os limites mínimos definidos poderão ser flexibilizados durante a prestação do serviço, a critério da CONTRATANTE, se a CONTRATADA demonstrar outros fatores, não evidenciados pelo método de dimensionamento descrito no subitem 11.2, que justifiquem redução da equipe sem queda na qualidade dos serviços. Os fatores motivadores de maior ociosidade ou as melhorias de eficiência não refletidas pelo método proposto podem estar associados a alterações no tipo padrão de demanda recebida, alterações na estrutura do serviço (nova divisão de trabalho) ou mudanças impostas por novas tecnologias agregadas.

11.1.5 A análise da pertinência da redução de qualquer quantitativo abaixo dos mínimos estipulados deverá ser previamente fundamentada pela CONTRATADA com documentação estatística e relatórios gerenciais que demonstrem ociosidade com pleno atingimento das metas dos respectivos indicadores do serviço e garantia de manutenção da qualidade no atendimento. Entretanto, tal possibilidade será vedada antes da efetiva implantação do serviço, inclusive na fase de apresentação de propostas durante o procedimento licitatório.

11.2 Forma de Cálculo

11.2.1 O cálculo dos quantitativos mínimos de referência de postos deverá ser efetuado individualmente para as equipes de Atendimento Nível 1, Nível 2 e Nível 3.

11.2.2 A CONTRATADA deverá prever o quantitativo de pessoal necessário para atender aos serviços, conforme quantitativo e tipo de serviço, com capacidade de cumprir os Acordos de Níveis de Serviços (SLAs) estabelecidos neste TR.

11.2.3 Todavia, durante a execução contratual, a fiscalização dos quantitativos mínimos se restringirá ao total de postos da equipe, independente da atividade em que os técnicos estejam efetivamente alocados.

11.2.4 Ao longo da execução contratual, a CONTRATADA poderá optar por uma segmentação interna das equipes diferente da exposta acima, desde que tal mudança implique comprovadamente a melhoria da qualidade e da eficiência do atendimento.

11.2.5 Periodicamente, serão recalculados os quantitativos mínimos de postos para cada uma das equipes.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 11.2.6** O primeiro cálculo se dará após 60 (sessenta) dias a contar do início da operação plena dos serviços, levando em consideração as informações desde o início da operação da CONTRATADA. Os próximos recálculos sempre ocorrerão 90 (noventa) dias após o anterior.
- 11.2.7** O recálculo se dará com base nas informações estatísticas da demanda e do desempenho da própria CONTRATADA, extraídas do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, relativas aos últimos 90 (noventa) dias.
- 11.2.8** A obtenção dos dados históricos a partir do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, o tratamento estatístico desses e o efetivo recálculo dos quantitativos mínimos de postos serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 11.2.9** Todos os artefatos associados ao recálculo dos quantitativos mínimos (consultas, relatórios, documentos, planilhas, bancos de dados, scripts ou programas) deverão ser apresentados pela CONTRATADA à CONTRATANTE, que será responsável pela validação do estudo.
- 11.2.10** A CONTRATANTE poderá solicitar a adoção de tratamentos estatísticos adicionais para remover dados errôneos com vistas assegurar a boa calibração dos parâmetros necessários ao dimensionamento das equipes.
- 11.2.11** Quaisquer alterações nos quantitativos de postos de trabalho a serem promovidas pela CONTRATADA deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 5 (três) dias úteis, a fim de que sejam tomadas as devidas providências pelo DER-ES no sentido de adequar sua infraestrutura física (no caso de profissionais alocados no DER-ES) e lógica (configurações de softwares, controles internos, etc.).

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA MÍNIMA DOS PROFISSIONAIS

12.1 Tabela abaixo define os perfis profissionais:

| Perfis Profissionais | | | |
|----------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------|
| Id | Serviço | Nome | Formação mínima |
| 1 | Service Desk Nível 1 | Atendente de Suporte 1º Nível | Técnico em Informática; |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | | | |
|---|-----------------------------|---|---|
| | | | 6 meses de experiência e Treinamento 3, do subitem 12.2. |
| 2 | Service Desk Nível 2 | Atendente de Suporte 2º Nível | Técnico em Informática concluído; 6 meses de experiência e Treinamento no código 3, do subitem 12.2 e/ou Formação de nível superior em andamento ou completo, reconhecido pelo MEC em Sistemas de Informação ou Ciência da Computação ou Engenharia da Computação ou Rede de Computadores ou correlatas ou cursando especialização (pós-graduação ou mestrado ou doutorado) na área de tecnologia informação. |
| 3 | Service Desk Nível 3 | Analista de suporte / Redes / Sistema Operacional / Segurança | Técnico em Informática concluído ou Nível Superior em Ciências da Computação ou áreas afins cursando ou finalizado; ou Pós-graduação em Tecnologia da Informação ou áreas afins de no mínimo 360h; + Certificações 1 e 2 + Certificações 7 ou 8 + Treinamentos 1 ou 2, 4 e 5 e 6, do subitem 12.2 |
| 4 | Coordenação do Service Desk | Líder Técnico/Coordenador da equipe | Nível Superior em ADMINISTRAÇÃO ; ou Pós-graduação em Tecnologia, da Informação, ou áreas afins de no mínimo 360h; Experiência comprovada mínima de 1 ano ou certificação em gestão de service-desk. Certificação ITIL Foundation V3 ou ITIL V4 Foundation". Experiência comprovada mínima de 1 ano em ferramenta de acompanhamento de chamados (Helpdesk/Service Desk). |

| |
|--|
| Certificação de participação em Métodos e Framework ágeis de gestão (Lean, Kanban, Scrum). |
|--|

12.1 Tabela abaixo define as certificações e treinamentos necessários:

| Certificações e/ou Treinamentos exigidos | |
|---|--|
| Código | Certificações |
| 1 | MCSA – Microsoft Certified Solutions Associate - <i>ou superior</i> |
| 2 | MCSE -Microsoft Certified System Engineer - <i>ou superior</i> LPIC-2 |
| 3 | ITIL Foundation Certified v3 ou superior |
| | Treinamentos |
| 4 | Administração de redes corporativas: instalar, configurar, operar e solucionar problemas em redes corporativas, sistemas Microsoft e Linux, compostas por Roteadores e Switches, incluindo a implementação e verificação de conexões para sites ou unidades remotas conectadas via uma rede WAN. CCNA™(Cisco Certified Network Associate) |
| 5 | Treinamentos em liderança e auto liderança mínimo de 40h. Certificação em Métodos e Framework ágeis de gestão comprovado o certificado de participação e conclusão do curso (Lean, Kanban, Scrum), mínimo de 40h, |
| 6 | Switch gerenciável, preferencialmente os modelos HP 1910-48G, HP 1920-48G – Huawei S5735-L48T4X-A P/N 98010936, S5735-L48P4X-A P/N 98010944. Switch Tp-link 48 Portas Giga Tl-sg1048 |
| 7 | Certificação LPI 2 ou Superior |
| 8 | Certificação Microsoft Certified Administrator Azure MCAA |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

12.2 Todos os profissionais alocados em qualquer dos serviços definidos deverão possuir, além das certificações e capacitações listadas anteriormente, uma série de habilidades pessoais necessárias para o exercício da função, tais como:

- Facilidade de comunicação, fluência verbal;
- Bom relacionamento interpessoal, cortesia;
- Equilíbrio emocional;
- Pro atividade, criatividade, iniciativa;
- Clareza, objetividade;
- Organização;
- Espírito de equipe;
- Postura profissional;
- Boa dicção e tom de voz;
- Discrição;
- Interesse e disponibilidade;
- Capacidade de aprendizado;
- Boa redação.

12.3 Os cursos de formação (nível técnico ou superior) requeridos deverão ser comprovados como condição prévia à contratação, através de cópia dos respectivos certificados emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC).

12.4 As certificações oficiais e treinamentos requeridos deverão ser comprovados, através de cópia dos respectivos certificados emitidos por empresa ou organismo devidamente reconhecidos pelo fabricante do software ou instituição mantenedora das certificações associadas, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data de assinatura do Contrato.

12.5 Os conhecimentos específicos, que não constituem exigência explícita de treinamento formal, curso de formação acadêmica ou certificação oficial, não necessitam de comprovação formal, mas serão exigidos durante a prestação dos serviços e, caso a CONTRATANTE perceba falta de tais conhecimentos em qualquer profissional alocado ao



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

serviço pela CONTRATADA, fica assegurado à CONTRATANTE o direito de solicitar a imediata substituição do mesmo.

- 12.6** No caso de novo profissional admitido durante a prestação do serviço, a CONTRATADA compromete-se a, anteriormente ao efetivo início das atividades do profissional no serviço, apresentar cópia dos comprovantes da capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente, do curso de formação e do tempo de experiência. Os treinamentos e as certificações oficiais poderão ser comprovados no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos contados após o efetivo início das atividades do profissional no serviço.
- 12.7** As qualificações técnicas exigidas correspondem a requerimentos mínimos. Será responsabilidade da CONTRATADA adequar a capacitação de seus profissionais de forma a que atendam aos requerimentos de serviço descritos, mesmo que isto exija profissional mais capacitado tecnicamente do que o definido acima.
- 12.8** Sempre que a CONTRATANTE implementar novas soluções tecnológicas, versões atualizadas de softwares e equipamentos, a CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais para que possam prestar os serviços na nova solução, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.
- 12.9** A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, a comprovação da experiência, da formação e certificações dos profissionais alocados ao serviço.

13. NÍVEIS DE SERVIÇO

13.1 Perfis de Usuários

- 13.1.1** Os usuários de soluções de TIC da CONTRATANTE estarão categorizados em dois tipos: usuários VIP e usuários padrão, de acordo com as características abaixo.
- 13.1.2** Os usuários VIP são aqueles que necessitam de atendimento diferenciado devido ao grande impacto ao negócio gerado por eventual degradação ou interrupção de algum serviço de TIC relacionado a estes.
- 13.1.3** Os usuários padrão são todos os demais usuários de soluções de TIC do DER-ES, incluindo terceiros e estagiários.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

13.1.4 A lista de usuários VIP será definida pelo DER-ES, que informará à CONTRATADA sobre qualquer alteração em seus membros.

13.1.5 Os usuários VIP possuem a prerrogativa de requisitar, no momento do acionamento do serviço, o atendimento presencial imediato, ainda que sem maiores informações sobre a requisição ou incidente, que deverá ser efetuado pela equipe do Atendimento Nível 2.

13.2 Indicadores de Níveis de Serviço

13.2.1 Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento, conforme tabela do subitem 13.2.15.

13.2.2 A apuração dos indicadores será feita a partir de relatórios baseados em informações do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC.

13.2.3 Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos, os quais comprovadamente foram causados pelo DER-ES, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à CONTRATADA.

13.2.4 A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e o repasse de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo DER-ES.

13.2.5 Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários padrão, a CONTRATANTE possui os seguintes Níveis de Serviço estabelecidos, os quais deverão ser obedecidos pela CONTRATADA:

| SEVERIDADE | DESCRIÇÃO | TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DA SOLUÇÃO* | TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO** |
|-------------------|------------------|---|----------------------------------|
|-------------------|------------------|---|----------------------------------|

| | | | |
|---------------|--|------------|----------|
| Alta | Usuários impossibilitados de trabalhar | 20 minutos | 02 horas |
| Normal | Usuário desempenha seu trabalho de forma dificultada | 30 minutos | 06 horas |
| Baixa | Não impacta o trabalho do usuário | 40 minutos | 12 horas |

* TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DA SOLUÇÃO é contato do momento que a Ordem de Serviço é aberta pelo usuário até o início do Atendimento Nível 1

** TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO é contado do momento que o Atendimento Nível 1 inicia o atendimento até a conclusão da Ordem de Serviço.

13.2.6 Para o tratamento de incidentes relacionados a usuários VIP, a CONTRATANTE possui os seguintes Níveis de Serviço estabelecidos, os quais deverão ser obedecidos pela CONTRATADA:

| SEVERIDADE | DESCRIÇÃO | TEMPO MÁXIMO PARA INÍCIO DA SOLUÇÃO* | TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO** |
|---------------|--|--------------------------------------|---------------------------|
| Alta | Usuários impossibilitados de trabalhar | 10 minutos | 01 hora |
| Normal | Usuário desempenha seu trabalho de forma dificultada | 20 minutos | 02 horas |
| Baixa | Não impacta o trabalho do usuário | 30 minutos | 04 horas |

- Tempo de Primeira Resposta; o Chamado deverá ser registrado após o contato do usuário, e-mail, mensagem no Whatsapp ou ligação, será de 10 minutos com anexo do print para comprovação.
- Tempo para realização do primeiro atendimento/solução será de acordo a tabela item 13.2.6.

13.2.7 Caso os incidentes ocorram fora da Sede da CONTRATANTE, os tempos máximos de início da solução são de 24h a partir a partir do contato telefônico para tentativa de solução e abertura do chamado.

13.2.7.1 Caso seja possível a solução não presencial, o tempo máximo de solução continua sendo os apresentados nos subitens 13.2.5 e 13.2.6.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

13.2.7.2 Caso não seja possível a solução não presencial, o tempo máximo de solução não considerará o tempo de deslocamento, sendo reiniciada a contagem a partir da chegada do profissional no local que solicitou o serviço.

13.2.8 Os tempos constantes nas tabelas dos subitens 13.2.5 e 13.2.6 serão contados a partir da data e hora de registro do incidente ou requisição de serviço no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC.

13.2.9 A priorização na resolução dos incidentes deverá seguir a categorização das severidades apresentadas nos subitens 13.2.5 e 13.2.6, em todos os níveis de atendimento.

13.2.10 Para o tratamento de requisições de serviço, a CONTRATADA deverá atender aos mesmos tempos máximos por severidade indicados para resolução de incidentes, descritos nos subitens 13.2.5 e 13.2.6. Entretanto, a CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério, definir tipos de requisições a serem desconsideradas nos cálculos dos compromissos de qualidade em função da maior complexidade de demandas específicas.

13.2.11 A CONTRATANTE poderá, durante a vigência do Contrato, estabelecer Níveis de Serviço entre a sua área de TIC e seus usuários para as requisições de serviço constantes em seu Catálogo de Serviços. Tais níveis de serviços, acordados no âmbito interno do DER-ES, deverão observar minimamente os mesmos tempos máximos por severidade indicados para resolução de incidentes e serviços, descritos nos subitens 13.2.6 e 13.2.7, no caso de solicitações que envolvam a CONTRATADA na prestação do serviço.

13.2.12 A seguir são definidos e descritos os indicadores a serem utilizados por cada serviço:

| ATENDIMENTO 1º, 2º e 3º NÍVEL | |
|--|---|
| NOME DO INDICADOR | DESCRIÇÃO |
| Índice de Efetividade da Resolução/ Tempo de Primeira Resposta | Razão entre o número de solicitações (incidentes e requisições de serviços) concluídas pelo Nível de Atendimento, não reabertas pelo usuário no prazo de 7 (sete) dias após a |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | |
|---|---|
| | conclusão, e o total de solicitações concluídas pelo Nível Atendimento, em termos percentuais (%). |
| Índice de Resolução de Requisições de Usuários Padrão dentro do SLA | Razão entre o número de requisições (incidentes e serviços) de usuários padrão concluídas pelo Nível Atendimento dentro dos tempos máximos de resposta e solução descritos no subitem 13.2.5 e o total de requisições de usuário padrão concluídas pelo Nível Atendimento, em termos percentuais (%). |
| Índice de Resolução de Requisições de Usuários VIP dentro do SLA | Razão entre o número de requisições (incidentes e serviços) de usuários críticos concluídas pelo Nível Atendimento dentro dos tempos máximos de resposta e solução descritos no subitem 13.2.6 e o total de requisições de usuário VIP concluídas pelo Nível Atendimento, em termos percentuais (%). |

13.2.13 Adicionalmente à medição destes indicadores, a CONTRATADA será avaliada por meio de Pesquisa de Satisfação do Usuário, a qual será integrada ao Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC e apresentada ao usuário no ato do encerramento de cada incidente ou requisição de serviço, sendo de preenchimento opcional.

13.2.14 A Pesquisa de Satisfação do Usuário não será considerada para fins de ajustes no pagamento mensal por tratar-se de elemento subjetivo. Entretanto, este indicador será utilizado pela CONTRATANTE para auxiliar na gestão do Contrato e na melhor compreensão da percepção do usuário do serviço, podendo ensejar exigências de melhorias em processos e procedimentos adotados pela CONTRATADA em função de resultados abaixo das expectativas.

13.2.15 A tabela a seguir apresenta as metas esperadas para cada indicador, bem como os percentuais a serem decrementados do pagamento mensal dos respectivos serviços:

| METAS PARA TODOS OS NÍVEIS DE SERVIÇOS | | | |
|--|---------------|---------------|------------------------------|
| INDICADOR | VALOR APURADO | CLASSIFICAÇÃO | FATOR DE AJUSTE DE PAGAMENTO |
| | Maior que 90% | Esperado | 0% |

| | | | |
|--|---------------|---------------|------|
| Tempo para realização de Primeiro Atendimento/Índice de Efetividade da Resolução | 80% a 90% | Baixo impacto | -3% |
| | 70% a 80% | Médio impacto | -5% |
| | Menor que 70% | Alto impacto | -10% |
| Índice de Resolução de Requisições de Usuários Padrão dentro do SLA | Maior que 90% | Esperado | 0% |
| | 80% a 90% | Baixo impacto | -2% |
| | 70% a 80% | Médio impacto | -5% |
| | Menor que 70% | Alto impacto | -10% |
| Índice de Resolução de Requisições de Usuários VIP dentro do SLA | Maior que 90% | Esperado | 0% |
| | 80% a 90% | Baixo impacto | -3% |
| | 70% a 80% | Médio impacto | -7% |
| | Menor que 70% | Alto impacto | -12% |

13.2.16 O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor conforme indicado na tabela do subitem 13.2.15.

13.2.17 Os fatores de ajuste no pagamento, indicados na tabela do subitem 13.2.15, incidem sobre o valor mensal total a ser pago, e podem ser cumulativos.

14. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SERVIÇO

14.1 Relatório Mensal de Atividades

14.1.1 Deverá ser elaborado mensalmente pela CONTRATADA o Relatório Mensal de Atividades, constando no mínimo as seguintes informações:

- A tabela de consolidação das medições dos indicadores definidos no subitem 13.2.15, a partir dos dados do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC, e as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado;
- As quantidades de Ordens de Serviços realizados pelos técnicos contratados;
- A quantidade de UST's consumidas por tipo de serviço quando demandados;
- Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;
- Gráficos de tendências (quantitativas e qualitativas) dos atendimentos;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- Lista dos artigos incluídos na Base de Conhecimento;
- Registros de acionamento dos serviços extraordinários (quantidade de horas consumidas, justificativas e aprovações);
- Ocorrências que tenham impactado a prestação do serviço;
- Qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.
- Tempo para realização de Primeiro Atendimento
- Tempo para Solução do Atendimento
- Quantidade de Chamados (Incidentes/Requisições) por Item de Configuração
- Quantidade de Chamados (Incidentes/Requisições) por Requerente
- Quantidade de Chamados (Incidentes/Requisições) por Técnico
- Quantidade de Chamados (Incidentes/Requisições) por Categoria
- Quantidade de Chamados (Incidentes/Requisições) atendidos no Prazo
- Quantidade de Chamados (Incidentes/Requisições) atendidos fora do Prazo
- Quantidade de Problemas
- Quantidade de Chamados (Incidentes/Requisições) recorrentes
- Quantidade de Chamados (Incidentes/Requisições) por Prioridade
- Quantidade de Chamados (Incidentes/Requisições) por Origem
- Período de tempo entre a abertura e a solução do Chamado (Incidentes/Requisições)
 - Tempo Médio consumido entre as atividades do Chamado (Incidentes/Requisições)
 - Quantidade de Chamados por Item de Configuração
 - Quantidade de Problemas por Item de Configuração
 - Tempo Médio consumido entre as atividades do Problema
 - Tempo de Solução de Problemas.
 - Inventário de Computadores
 - Inventário de Dispositivos de Rede
 - Inventário de Impressoras
 - Pesquisa de Satisfação



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 14.1.2** A entrega do relatório deverá ser efetuada até o 5º dia útil do mês subsequente à execução dos serviços, tendo como responsável o Coordenador de Equipe da CONTRATADA, de forma digital evitando consumo excessivo de papel.
- 14.1.3** A entrega mensal do relatório conforme o prazo previsto no subitem anterior será condição necessária para que a CONTRATANTE ateste os serviços, para fins de pagamento pela prestação dos mesmos.
- 14.1.4** Junto ao relatório de atividades, toda a documentação necessária para a execução da medição dos serviços deve ser entregue, também de forma digital, exceto quando for expressamente designada outra forma.
- 14.1.5** A CONTRATANTE poderá solicitar o relatório de atividades além da periodicidade definida no item anterior, definindo o período desejado e definindo o prazo de entrega em conjunto com a CONTRATADA.
- 14.1.6** O conteúdo detalhado e a forma inicial do Relatório Mensal de Atividades serão definidos pelas partes na Reunião de Alinhamento de Expectativas, conforme cronograma no APENSO B, sujeito a alterações sempre que solicitado pela CONTRATANTE.

14.2 Softwares de Apoio

- 14.2.1** A CONTRATADA, na execução dos serviços, poderá utilizar *softwares* de sua propriedade, legalmente adquiridos, além daqueles expressamente exigidos, que facilitem o diagnóstico/solução de problemas ou o acompanhamento do serviço. Caso seja necessário instalá-los nos equipamentos da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá responsabilizar-se integralmente pelos problemas legais e financeiros e, inclusive, por eventuais danos que vierem a ser causados à CONTRATANTE ou seus equipamentos.
- 14.2.2** A CONTRATADA deverá, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato, comprovar o direito de uso de todas as licenças dos *softwares* cujo fornecimento seja de sua responsabilidade mediante apresentação de contrato, declaração ou outro instrumento legal firmado com fabricantes ou revendas autorizadas.
- 14.2.3** É obrigação da CONTRATADA a atualização tempestiva dos *softwares* e suas respectivas licenças, requeridos para a prestação do serviço nos microcomputadores,



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

sejam de propriedade da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, utilizados pelos profissionais da CONTRATADA alocados ao serviço, quando da atualização ou upgrade dos mesmos no ambiente da CONTRATANTE.

14.3 Gestão do Conhecimento, Propriedade Intelectual e Direito Patrimonial

14.3.1 Os procedimentos, *scripts* e fluxos de atendimento, soluções de contorno ou definitivas, e demais itens da Base de Conhecimento ou de Erros Conhecidos, antes de sua efetiva implantação deverão ser previamente aprovados pela equipe técnica indicada pela CONTRATANTE.

14.3.2 Todas as atividades da CONTRATADA, que envolvam diretamente os usuários, deverão ser realizadas em português, incluindo todos os níveis de atendimento (ainda que em atendimento a escritório internacional da CONTRATANTE), material fornecido, *sites* e conteúdos disponibilizados, pesquisas de satisfação, mensagens, entre outros.

14.3.3 A CONTRATADA cederá à CONTRATANTE o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência deste Contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

14.3.4 Os bens utilizados como insumos para o serviço, incluindo as licenças de *softwares* e equipamentos de propriedade da CONTRATADA, deverão ser removidos ao fim da vigência do Contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA a remoção/desinstalação de tais *softwares* ou equipamentos do ambiente da CONTRATANTE.

14.4 Plano de Treinamento dos Profissionais

14.4.1 Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de inteira responsabilidade da mesma e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto *hardwares* quanto *softwares*) no ambiente de TIC da CONTRATANTE que exijam novas capacitações.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

14.4.2 A CONTRATANTE poderá a qualquer hora promover alterações em sua Arquitetura de TIC (inclusão ou retirada de tecnologias) que deverão ser acompanhadas pelas habilidades da equipe provida pela CONTRATADA, ou seja, a CONTRATADA deve manter seus profissionais atualizados conforme ambiente da CONTRATANTE.

14.4.3 Durante o período de implantação, a CONTRATADA deverá efetuar treinamento de todas as suas equipes nos seguintes tópicos: informações gerais sobre a CONTRATANTE, normas de postura, ética e comportamento, conscientização de como usar os recursos disponibilizados, Política Corporativa de Segurança da Informação da CONTRATANTE, e informações sobre as responsabilidades e obrigações contratuais.

14.4.4 A responsabilidade do treinamento é da CONTRATADA, mas as informações relacionadas à CONTRATANTE serão fornecidas pela CONTRATANTE, como informações gerais, normas, políticas de segurança da informação, entre outras.

14.5 Plano de Implantação

14.5.1 O profissional definido pela CONTRATADA para atuar como Coordenador de Equipe deverá comparecer à Reunião para Alinhamento de Expectativas, a ser realizada conforme cronograma do APENSO B, para que os mesmos sejam apresentados ao Gestor do Contrato e sejam definidas diretrizes operacionais gerais para a implantação do serviço a ser desenvolvido pela CONTRATADA.

14.5.2 A CONTRATADA deverá elaborar, conforme cronograma do APENSO B, um Plano de Implantação de Início dos Serviços, e o submeterá à CONTRATANTE para aprovação. Este plano deverá incluir um cronograma de atividades, contemplando: o período de transição, cuja duração total não deverá ultrapassar 30 (trinta) dias corridos a partir da data de assinatura do Contrato; o Plano de Treinamento dos seus profissionais (forma como será atendido o subitem 14.4). Caso a CONTRATANTE aponte a necessidade de ajustes no Plano de Implantação, a CONTRATADA deverá promovê-los, no prazo de 2 (dois) dias úteis, sem prejuízo dos ajustes de pagamento.

14.5.3 A CONTRATADA deverá considerar no Plano de Implantação, a realização de treinamento para os usuários do DER-ES da nova ferramenta de Gestão de Serviços de TIC, contendo manual do usuário, explicação dos SLAs e a nova estrutura de



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

atendimento desenhada, a ser executado antes do início da operação da CONTRATADA.

14.5.4 Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá dispor de profissionais devidamente qualificados, em quantidade e perfis a serem definidos no Plano de Implantação, nas dependências da CONTRATADA, capazes de assimilar os conhecimentos e forma de trabalho da prestadora atual, concomitantemente ao serviço atualmente prestado.

14.5.5 Em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a assinatura do Contrato, a CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços de atendimento aos usuários, considerando um escopo reduzido de unidades funcionais do DER-ES, em consonância com o cronograma de atividades apresentado no Plano de Implantação, consistindo na fase de operação assistida.

14.5.6 A CONTRATADA será responsável por garantir a compatibilidade de suas ferramentas com o ambiente computacional do DER-ES.

14.6 Uniforme e crachá

14.6.1 Obrigatório o uso de uniforme dos integrantes das equipes alocadas nas dependências da CONTRATANTE.

14.6.2 O uniforme da CONTRATADA deverá ter apresentação discreta.

14.6.3 A CONTRATADA deverá prezar pela boa apresentação de seus funcionários e, deve fornecer a seus funcionários alocados nas dependências da CONTRATANTE, novos jogos de uniformes sempre que necessário.

14.6.4 A CONTRATADA deverá fornecer crachá de identificação, de uso obrigatório para que seus funcionários possam ter acesso às dependências da CONTRATANTE, na vigência do contrato.

14.7 Alocação de Profissionais

14.7.1 A CONTRATANTE poderá exigir da CONTRATADA a substituição definitiva de qualquer profissional da equipe de prestação dos serviços cuja atuação ou apresentação



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

julgue, a seu único e exclusivo critério, inconveniente ou inadequada à função, levando em consideração as habilidades e competências destacadas no subitem 12. Este direito estará assegurado à CONTRATANTE para profissionais de qualquer classificação e nível de qualificação. A CONTRATADA terá prazo de 3 (três) dias úteis para justificar a sua recusa ou 05 (cinco) dias úteis para realizar a referida substituição.

14.7.2 Todos os profissionais alocados ao serviço devem ser vinculados à empresa CONTRATADA, conforme subitem 18.1.1;

14.7.3 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA um meio de contato telefônico para fins de solicitações de serviços extraordinários (fora do horário normal e dia regular de funcionamento), o qual esteja disponível em qualquer horário ou dia, inclusive finais de semana e feriados.

15. REQUISITOS GERAIS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

15.1 Compromissos para a Prestação do Serviço

15.1.1 Toda informação referente à CONTRATANTE que a CONTRATADA e seus profissionais vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese alguma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da CONTRATANTE.

15.1.2 Confidencialidade – Garantia de que o acesso à informação seja obtido, apenas, por pessoas autorizadas. A quebra desse sigilo pode acarretar danos inestimáveis para a empresa ou até mesmo para uma pessoa física;

15.1.3 Integridade – Garantia de que a informação não seja adulterada falsificada ou furtada;

15.1.4 Disponibilidade – Garantia de que a informação esteja disponível sempre que requisitada pelos usuários autorizados mesmo com as interrupções involuntárias de sistemas, ou seja, não intencionais.

15.1.5 A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos, procedimentos operacionais, códigos fontes e *scripts* produzidos no escopo da presente contratação.

15.1.6 Os documentos produzidos, repassados à CONTRATANTE em formato de documento eletrônico editável, serão de propriedade da CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

15.1.7 Os recursos de TIC da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus profissionais para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados neste documento.

15.1.8 A CONTRATADA deverá assinar e reconhecer firma no TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, cujo modelo está no APENSO C, e entregá-lo antes do início da operação dos serviços.

15.1.9 A CONTRATADA deverá apresentar para cada um dos profissionais executores dos serviços previstos a POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO da CONTRATANTE, que será entregue individualmente no início da operação dos serviços para assinatura.

15.1.10 A Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE estará disponível desde o início da execução contratual, em mídia digital, para consulta pela CONTRATADA.

15.1.11 Para os casos de demissão do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- Comunicar tempestivamente à CONTRATANTE os dados dos profissionais demitidos/dispensados;
- Os acessos a ambientes e sistemas deverão ser imediatamente revogados;
- O profissional deverá ter seu crachá recolhido e inutilizado para autenticação do profissional;
- O profissional não poderá acessar o ambiente da CONTRATANTE depois de comunicada a sua dispensa.

15.1.12 A CONTRATADA obriga-se a permitir que a CONTRATANTE possua o devido acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação do serviço.

15.1.13 A utilização do sistema de correio eletrônico da CONTRATANTE deverá ser restrita ao âmbito da prestação de serviço, podendo o conteúdo das mensagens ser registrado e monitorado pela CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

15.1.14 Toda informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação do serviço deverá ser de propriedade da CONTRATANTE, o que inclui o registro do atendimento realizado, gravações telefônicas e das telas acessadas pelos atendentes, bem como das trilhas de auditoria geradas.

15.1.15 Relatórios eventualmente emitidos por meio de sistemas de informação disponibilizados pela CONTRATADA deverão permitir a identificação da credencial de acesso utilizada para emití-lo.

15.1.16 É facultada à CONTRATANTE a realização de auditorias no ambiente de TIC dedicado ao atendimento a qualquer tempo e sem a necessidade de autorização prévia da CONTRATADA.

16. AMBIENTE OPERACIONAL DA CONTRATANTE

16.1 Conforme regras do subitem 16.2, a licitante poderá efetuar uma visita técnica ao ambiente de TIC da CONTRATANTE para realizar o levantamento de todos os equipamentos e serviços implantados na CONTRATANTE, a fim de tomar pleno conhecimento das ferramentas em uso e de suas configurações.

16.2 O ambiente atual envolve principalmente os itens e serviços descritos a seguir.

- Computadores na Sede, tipo Desktop: 350;
- Computadores nas Regionais, tipo Desktop: 65;
- Usuários: 400;
- Impressoras a laser próprias: 30;
- Ramais analógicos: 230;
- Ramais digitais: 16;
- Notebooks: 6;
- Máquinas Virtuais: 35;
- Switches: 34, sendo 02 de núcleo;
- Firewall: 1;
- Link de conectividade com o PRODEST;
- Sistemas operacionais: Linux, Windows XP, Windows 7 Pro, Windows Server 2008 e 2012 Datacenter, Centos.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

17. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 17.1** As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL, COBIT5 e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Body of Knowledge).
- 17.2** Em todas as Ordens de Serviços deverão ser definidas as datas de início e final de entrega do produto.
- 17.3** Caso a contratada não concorde com os prazos estabelecidos na Ordem de Serviço, deverá apresentar pedido de alteração do prazo devidamente justificado.
- 17.4** Após execução das atividades, a CONTRATADA deverá devolver a Ordem de Serviço ao demandante, para que seja avaliada e aprovada a qualidade do serviço realizado e do produto entregue.
- 17.5** Manutenções programadas deverão ser executadas preferencialmente fora dos horários normais de expediente, e de acordo com a autorização e programação da CONTRATANTE.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 18.1** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificações exigidas na licitação.
- 18.1.1** Assegurar a execução dos serviços objeto desta contratação com profissionais especialistas habilitados, com base em cursos e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.
- i. Os cursos e certificações que serão exigidos dos profissionais da contratada estão listados no subitem 12, e deverão ser comprovados pela CONTRATADA quando da execução da Ordem de Serviço que as exigirem, e conforme a complexidade da atividade, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- ii. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser vinculados à CONTRATADA, por meio de CLT, Contrato de Prestação de Serviços ou Estatuto/Contrato Social. A comprovação deste item deverá ser apresentada após a assinatura do contrato e durante sua execução quando for solicitado.
 - iii. manter o empregado nos horários predeterminados pela Administração;
 - iv. arcar com a responsabilidade civil por todos e quaisquer danos materiais e morais causados pela ação ou omissão de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes, dolosa ou culposamente, ao estado ou a terceiros;
 - v. utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, de conformidade com as normas e determinações em vigor;
 - vi. viabilizar o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas;
 - vii. apresentar à Contratante, quando do início das atividades, e sempre que houver alocação de novo empregado na execução do contrato, relação nominal constando nome, endereço residencial e telefone dos empregados colocados à disposição da Administração, bem como as respectivas Carteiras de Trabalho e Previdência Social – CTPS, devidamente preenchidas e assinadas, para fins de conferência;
 - viii. responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;
 - ix. efetuar o pagamento dos salários dos empregados alocados na execução contratual mediante depósito bancário na conta do trabalhador, de modo a possibilitar a conferência do pagamento por parte da Administração;
- 18.1.2** Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 18.1.3** Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços;
- 18.1.4** Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo CONTRATANTE em seu ambiente computacional;
- 18.1.5** Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE;
- 18.1.6** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 18.1.7** Responsabilizar-se integralmente pelos atos de seus empregados e pelos danos causados direta e/ou indiretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA, em decorrência de falhas ou imperfeições na execução dos serviços.
- 18.1.8** Substituir imediatamente, após solicitação, qualquer empregado incumbido da execução dos serviços, que for julgado inconveniente, ou cujo comportamento sofrer qualquer restrição por parte da CONTRATANTE, na fiscalização dos serviços, desde que devidamente comprovado.
- 18.1.9** É condição imperiosa que a CONTRATADA mantenha a confidencialidade, segurança e integridade dos dados que venham a ser acessados no desempenho das atividades ora contratadas, sob pena de rescisão contratual.
- 18.1.10** Conhecer, respeitar e fazer com que seus empregados e/ou prestadores de serviços respeitem as Normas e Regulamentos da CONTRATANTE.
- 18.1.11** Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados inclusive rotinas de backup, mediante documentação técnica mantida em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.
- 18.1.12** Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo DEMANDANTE ou FISCAL TÉCNICO, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e níveis de qualidade fixados.
- 18.1.13** Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.
- 18.1.14** Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao ambiente de TIC da CONTRATANTE, tais como a política de segurança adotada, procedimentos de instalação, configuração e



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

adaptação de produtos, ferramentas e equipamentos, mecanismos de criptografia e autenticação, entre outros.

18.1.15 A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização da CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade pela má execução dos serviços contratados.

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

19.1 Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições do presente Edital.

19.2 Permitir o acesso às instalações da CONTRATANTE aos empregados da CONTRATADA para execução dos serviços.

19.3 Efetuar o pagamento nas condições pactuadas.

19.4 Verificar a regularidade das condições de habilitação da CONTRATADA.

19.5 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços executados pela CONTRATADA.

19.6 Comunicar à CONTRATADA sobre possíveis irregularidades observadas nos serviços executados, para imediata correção.

19.7 Verificar a regularidade das condições de habilitação da CONTRATADA.

19.8 A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer momento, a comprovação da qualificação técnica dos profissionais designados para a execução dos serviços.

20. VISTORIA TÉCNICA

20.1 As licitantes poderão realizar vistoria técnica na CONTRATANTE, visando o reconhecimento da infraestrutura e dos recursos tecnológicos utilizados nas atividades de suporte e gerenciamento do ambiente.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 20.2** A vistoria técnica não é obrigatória, porém a licitante não poderá alegar desconhecimento do ambiente, mesmo com todos os detalhes técnicos constantes neste Termo de Referência.
- 20.3** Caso opte por realizar a vistoria técnica, esta deverá ocorrer por horário marcado, e deverá ser agendada pela licitante junto à GERENCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO - GETIC, por meio do telefone (27) 3636-4502;
- 20.4** A vistoria poderá ocorrer até o dia anterior à data de abertura do procedimento licitatório.
- 20.5** Apresentar no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, o Termo de Confidencialidade elaborado individualmente por todos os funcionários que venham a atuar na contratação, conforme modelo apresentado no APENSO C.
- 20.6** Ao final da vistoria, a CONTRATANTE emitirá o TERMO DE VISTORIA, conforme modelo disponível no APENSO E.

21. PROPOSTA DE PREÇOS

- 21.1** A proposta do licitante deverá conter a tabela a seguir, na qual deverão preencher os valores incluindo todos os custos que incidam, direta ou indiretamente, sobre o objeto desta contratação, não cabendo ao licitante qualquer reclamação posterior.

| Descrição | Quantidade Total (DER + IASES) | Valor Médio Unitário Mensal | Valor Médio Total Mensal | Valor Médio Total Anual |
|-------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------|-------------------------|
| Técnicos de atendimento de 1º nível | 2 técnico | R\$ 10.700,00 | R\$ 21.400,00 | R\$ 256.800,00 |
| Técnicos de atendimento de 2º nível | 3 técnicos | R\$ 13.830,00 | R\$ 41.490,00 | R\$ 497.880,00 |
| Técnicos de atendimento de 3º nível | 2 técnicos | R\$ 18.483,33 | R\$ 36.966,66 | R\$ 443.599,92 |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------|-----------------------------|--------------------------------|
| Líder Técnico/Coordenador de equipe | 2 técnicos | R\$ 17.366,67 | R\$ 34.733,34 | R\$ 416.800,08 |
| Descrição | Quantidade Total (DER + IASES) | | Valor Médio Unitário | Valor Médio Total Anual |
| Unidade de Serviço Técnico – UST | 6000 un/ano | | R\$ 105,33 | R\$ 631,980,00 |
| Valor Total Anual | | | | R\$ 2.247.060,00 |

Os valores não poderão ultrapassar do valor médio unitário feito a pesquisa de preços.

22. PAGAMENTO

22.1 As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia do mês, exceto:

- No primeiro mês de operação plena dos serviços, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de início da operação plena e o último dia do mesmo mês;
- No último mês de vigência do Contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de encerramento do Contrato.

22.2 O faturamento e posterior pagamento será feito mensalmente, conforme especificado no subitem anterior, e após Aceite pelo Gestor e Fiscal do Contrato.

22.3 Para realizar o faturamento, a CONTRATADA deve apresentar o Relatório Mensal de Atividades (subitem 14.1). Ordens de Serviços com pendências deverão ser sanadas antes de serem faturadas.

22.4 Atendimentos que sejam realizados em feriados e finais de semana, serão usados o catalogo de serviços e medidos em UST, sendo necessária a aprovação da CONTRATANTE.

22.5 Nenhuma outra forma de remuneração será devida à CONTRATADA, seja a que título for.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

22.6 Conforme legislação em vigor, a CONTRATADA poderá solicitar reajuste dos valores conforme índice oficial acordado entre as partes ou reequilíbrio financeiro do contrato em caso de evento não previsto pelas partes.

23. PLANO DE TRANSIÇÃO

23.1 Durante os 90 (noventa) dias anteriores ao encerramento do Contrato, a CONTRATADA comprometer-se-á a participar do projeto de transição dos serviços contratados em conjunto com a empresa sucessora e a CONTRATANTE, caso este julgue necessário, disponibilizando todas as informações pertinentes ao serviço solicitadas pela empresa que irá sucedê-la, salvo aquelas que a CONTRATANTE julgar de propriedade exclusiva da CONTRATADA.

Vitoria, 5 de setembro de 2022

JOÃO PAULO HELMER HOFFMAN

GERENTE - GETIC - DER-ES

EDERSON BRUNELLI GOLDNER

ASSESSOR ESPECIAL GETIC - DER

JACKSON COSTA LIMA

TECNICO OPERACIONAL GETIC - DER

GUSTAVO DA COSTA NOVAES

ASSESSOR ESPECIAL - GETIC - DER



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

APENSO A

CATEGORIAS DE SERVIÇOS

| Categoria | Descrição |
|-------------------------------------|--|
| Acesso à internet | Serviço relacionado ao acesso à internet e acesso à rede sem fio do DER |
| Análises e estudos | Serviço de análise e estudos do ambiente de TI para identificação, conclusão e resolução definitiva de problemas, bem como identificar melhorias, riscos, sugestões, desenvolvimento de projetos básicos, etc. |
| Armazenamento de dados centralizado | Serviço relacionado à criação e administração do storage |
| Arquivos e Diretórios | Serviço relacionado ao armazenamento de arquivos do DER com a criação e administração de quotas, permissões e diretórios |
| Ativos de rede | Serviço relacionado a Switches, routers, Vlans, links de comunicação, modems |
| Backup e restore de dados | Serviço relacionado à cópia de segurança e retorno dos dados dos sistemas de informações do DER |
| Banco de dados | Serviço relacionado ao armazenamento de dados nos bancos de dados corporativos do DER |
| Circuito fechado de TV | Serviço relacionado ao circuito fechado de TV |
| Correio Eletrônico | Serviço relacionado à troca de mensagens através do correio eletrônico (e-mail). |
| Documentação de TI | Serviço de documentação dos processos, scripts, configurações, mudanças, etc, bem como criar e manter a base de conhecimento e base de itens de configuração. |
| Dúvidas e informações | Serviço relacionado a tirar dúvidas iniciais dos usuários internos e externos, e fornecer informações e treinamentos. Participação e preparação de reuniões, sessões, conferências. |
| Infraestrutura de rede | Serviço relacionado à infraestrutura de rede corporativa como, cabeamento estruturado, racks, pontos de rede, etc. |
| Monitoramento | Serviço de monitoramento, implantação, análises e produção de relatórios do ambiente de TI |
| Segurança | Serviço relacionado à proteção da rede corporativa e das informações do DER contra ameaças e vulnerabilidades |
| Serviço de Impressão | Serviço relacionado à disponibilização de impressão e digitalização corporativa |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | |
|-----------------------|--|
| Serviços da rede | Serviço relacionado aos recursos da rede corporativa, implantação e administração de serviços como DHCP, DNS, AD, GPO, VPN, administração de usuários, ou Grupos |
| Servidor de rede | Serviço relacionado à servidor de rede corporativo, seja físico ou virtual, clusterização, balanceamento, migração |
| Suporte a Hardware | Serviço relacionado ao suporte de equipamento e computadores, com instalação, substituição, remoção, correção |
| Suporte a Software | Serviço relacionado ao suporte de sistemas, ferramentas e aplicativos, com instalação, remoção, atualização, correção |
| Telefonia corporativa | Serviço relacionado à telefonia corporativa do DER |

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

| ITEM | CATEGORIA | ATIVIDADE | COMPLEXIBILIDADE | UST's |
|------|---------------|--|------------------|-------|
| 1 | Acesso a Rede | Aumento de cota de Pasta Compartilhada - Complexidade | Média | 4,5 |
| 2 | Acesso a Rede | Falha na relação de confiança - Complexidade | Média | 5 |
| 3 | Acesso a Rede | Mapeamento de pastas de rede - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 4 | Acesso a Rede | Permissão de Acesso a Pastas Compartilhadas - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 5 | Acesso a Rede | Permissão de Acesso a VPN - Complexidade | Baixa | 2 |
| 6 | Acesso a Rede | Problema de Acesso a VPN - Complexidade | Média | 4,5 |
| 7 | Acesso a Rede | Remoção de Acesso a Pastas Compartilhadas - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 8 | Acesso a Rede | Sem acesso a Pastas de Rede - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 9 | Computador | Backup dos arquivos locais - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 10 | Computador | Computador lento - Complexidade | Média | 6 |
| 11 | Computador | Computador não liga - Complexidade | Média | 6 |
| 12 | Computador | Disponibilizar Computador/Notebook para Reunião - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 13 | Computador | Disponibilizar Webcam para Reunião - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 14 | Computador | Instalação de Computador - Complexidade | Baixa | 1,5 |
| 15 | Computador | Leitor de CD/DVD - Complexidade | Baixa | 2 |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | | | | |
|----|----------------------|---|----------|------|
| 16 | Computador | Limpeza Interna dos Componentes do Computador - Complexidade | Baixa | 2,5 |
| 17 | Computador | Memória - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 18 | Computador | Monitor - Complexidade | Baixa | 2 |
| 19 | Computador | Mouse - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 20 | Computador | Remanejamento - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 21 | Computador | Teclado - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 22 | Computador | Webcam - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 23 | E-mail Institucional | Backup de E-mail - Complexidade | Baixa | 3 |
| 24 | E-mail Institucional | Configuração de E-mail - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 25 | E-mail Institucional | Criação de E-mail (google, yahoo, etc) - Complexidade | Mínima - | 2 |
| 26 | E-mail Institucional | Criação de E-mail (solicitação ao Prodest) - Complexidade | Mínima - | 1,5 |
| 27 | E-mail Institucional | Criar Assinatura de E-mail - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 28 | E-mail Institucional | Criar Regra de Recebimento de E-mail - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 29 | E-mail Institucional | Desativar conta de E-mail - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 30 | E-mail Institucional | Esqueceu a senha - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 31 | E-mail Institucional | Função Enviar Como Outro Remetente (Delegação) - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 32 | E-mail Institucional | Lista de distribuição - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 33 | E-mail Institucional | Problema no E-mail - Complexidade | Mínima | 2 |
| 34 | E-mail Institucional | Reset de senha de E-mail - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 35 | E-mail Institucional | Suspeita de Virus ou Spam - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 36 | E-mail Institucional | Vinculação de Caixa de E-mail - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 37 | Hardware | Apresentando lentidão - Complexidade | Média | 3 |
| 38 | Hardware | Desligando sozinho - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 39 | Hardware | Substituição de Peças (HD, Memória, Processador, Fonte, Placa Mãe, Drive de DVD) - Complexidade | Baixa | 1,5 |
| 40 | Impressora | Instalação - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 41 | Impressora | Manutenção - Complexidade | Baixa | 2,25 |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | | | | |
|----|----------------|--|--------|------|
| 42 | Impressora | Não liga - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 43 | Impressora | Papel atolado - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 44 | Impressora | Remanejamento - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 45 | Impressora | Troca de cilindro - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 46 | Impressora | Troca de toner - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 47 | Infraestrutura | Abertura/Acompanhamento de Chamados com prestadores de Serviços - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 48 | Infraestrutura | Backup, Restore de Switch - Complexidade | Média | 6 |
| 49 | Infraestrutura | Backup e Recuperação de arquivos de Pasta de Rede - Complexidade | Média | 4,5 |
| 50 | Infraestrutura | Storage - Backup - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 51 | Infraestrutura | Verificação de conectividade e funcionamento das interfaces de rede - Complexidade | Média | 4 |
| 52 | Infraestrutura | Verificação do funcionamento das lâminas - Complexidade | Alta | 6 |
| 53 | Infraestrutura | Verificação do hardware em geral - Complexidade | Alta | 6 |
| 54 | Infraestrutura | Adicionar / Excluir reserva de IP - Complexidade | Baixa | 2 |
| 55 | Infraestrutura | Configuração de Serviço - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 56 | Infraestrutura | Instalação de Serviço - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 57 | Infraestrutura | Manutenção de Serviço - Complexidade | Média | 4,5 |
| 58 | Infraestrutura | Configuração de Serviço - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 59 | Infraestrutura | Criação de ponteiro (A/CNAME) - Complexidade | Baixa | 2,5 |
| 60 | Infraestrutura | Instalação de Serviço - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 61 | Infraestrutura | Manutenção de Serviço - Complexidade | Média | 4,5 |
| 62 | Infraestrutura | Documentação Op.de Infraestrutura - Complexidade | Média | 4,5 |
| 63 | Infraestrutura | Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança - Complexidade | Média | 4,5 |
| 64 | Infraestrutura | Configuração de Regras em Firewall - Complexidade | Média | 4,5 |
| 65 | Infraestrutura | Instalação de Firewall - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 66 | Infraestrutura | Manutenção de Firewall - Complexidade | Média | 4,5 |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | | | | |
|----|----------------|---|--------|-----|
| 67 | Infraestrutura | Instalação física Instalação física de servidor em ambiente Data Center (Pequeno/médio/grande porte). | Alta | 6 |
| 68 | Infraestrutura | Servidor em ambiente Data Center (grande porte) - Complexidade | Alta | 8 |
| 69 | Infraestrutura | Servidor em ambiente Data Center (pequeno/médio porte) - Complexidade | Média | 5 |
| 70 | Infraestrutura | Host indisponível - Complexidade | Baixa | 1,5 |
| 71 | Infraestrutura | Instalar agente Zabbix - Complexidade | Baixa | 1,5 |
| 72 | Infraestrutura | Configuração - Complexidade | Média | 4,5 |
| 73 | Infraestrutura | Instalação - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 74 | Infraestrutura | Manutenção - Complexidade | Média | 4.5 |
| 75 | Infraestrutura | Servidor físico grande porte - Complexidade | Alta | 6 |
| 76 | Infraestrutura | Servidor físico pequeno/médio porte - Complexidade | Média | 3 |
| 77 | Infraestrutura | Criação de Rotas - Complexidade | Máxima | 16 |
| 78 | Infraestrutura | Manutenção de Rotas - Complexidade | Média | 6 |
| 79 | Infraestrutura | Análise do Ambiente - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 80 | Infraestrutura | Atualizar Unidade Organizacional no AD - Complexidade | Baixa | 3 |
| 81 | Infraestrutura | Check List Semanal de Ambiente - Complexidade | Alta | 9 |
| 82 | Infraestrutura | Configuração de regra de atualização em Servidor Wsus - Complexidade | Média | 4 |
| 83 | Infraestrutura | Criação de Máquina virtual Linux - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 84 | Infraestrutura | Criação de Máquina virtual Windows - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 85 | Infraestrutura | Criar Políticas de Grupo - Complexidade | Média | 4,5 |
| 86 | Infraestrutura | Criar Unidade Organizacional no AD - Complexidade | Média | 4,5 |
| 87 | Infraestrutura | Desligar ou Religar parcialmente o Ambiente - Complexidade | Média | 6 |
| 88 | Infraestrutura | Desligar ou Religar totalmente o ambiente - Complexidade | Máxima | 12 |
| 89 | Infraestrutura | Implantação de Servidor Wsus - Complexidade | Alta | 6 |
| 90 | Infraestrutura | Instalação de Solução Antivírus - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 91 | Infraestrutura | Instalação/Configuração da Aplicação - Complexidade | Alta | 12 |

| | | | | |
|-----|---------------------|--|--------|------|
| 92 | Infraestrutura | Reinicialização de Servidor JBOSS - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 93 | Infraestrutura | Reinicialização de Servidor Windows - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 94 | Infraestrutura | Reinicialização de Servidores Linux - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 95 | Infraestrutura | Verificação de Desempenho - Complexidade | Alta | 7,5 |
| 96 | Infraestrutura | Wsus - Download, homologação e agendamento de instalação de novas atualizações - Download, homologação e agendamento de instalação de novas atualizações de patches em computadores do Ambiente do DER | Média | 3 |
| 97 | Internet | Bloqueio de Acesso a sites - Complexidade | Média | 4,5 |
| 98 | Internet | Internet lenta - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 99 | Internet | Não Acessa a Internet - Complexidade | Baixa | 2 |
| 100 | Internet | Permissão de Acesso a sites - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 101 | Login de Rede | Acesso ao Drive ES - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 102 | Login de Rede | Criação - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 103 | Login de Rede | Desativar - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 104 | Login de Rede | Esqueceu a senha - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 105 | Login de Rede | Reset de Senha - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 106 | Nobreak | Remoção / Instalação de baterias - Complexidade | Alta | 16 |
| 107 | Nobreak | Remoção / Instalação de baterias - Complexidade | Baixa | 6 |
| 108 | Nobreak | Remoção / Instalação de baterias - Complexidade | Média | 8 |
| 109 | Scanner | Configuração - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 110 | Scanner | Instalação - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 111 | Scanner | Manutenção - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 112 | Scanner | Remanejamento - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 114 | Sistema Operacional | Apresentando erro - Complexidade | Média | 4,5 |
| 115 | Sistema Operacional | Ativação - Complexidade | Baixa | 2 |
| 116 | Sistema Operacional | Atualização - Complexidade | Média | 4,5 |
| 117 | Sistema Operacional | Manutenção preventiva - Complexidade | Baixa | 3 |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | | | | |
|-----|----------|---|--------|-----|
| 119 | Sistemas | E-Docs - Complexidade | Baixa | 2 |
| 120 | Sistemas | OAASIS - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 121 | Sistemas | Portal do DER - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 122 | Sistemas | SIARHES - Complexidade | Baixa | 2 |
| 123 | Sistemas | SIDER - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 124 | Sistemas | SIGEP - Complexidade | Baixa | 2,5 |
| 125 | Sistemas | Site do DER - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 127 | Software | 7 Zip - Complexidade | Baixa | 1,5 |
| 128 | Software | Adobe Illustrator - Complexidade | Baixa | 3 |
| 129 | Software | Adobe Professional - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 130 | Software | Adobe Reader PDF - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 131 | Software | Anti-virus - Complexidade | Baixa | 2,5 |
| 132 | Software | Autocad - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 133 | Software | Autocad DWG Viewer - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 134 | Software | Bizagi - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 135 | Software | Certificado Digital - Complexidade | Baixa | 3 |
| 136 | Software | Detran NET - Complexidade | Baixa | 3 |
| 137 | Software | Excel - Complexidade | Baixa | 3 |
| 138 | Software | Falha - Office, 7-Zip, Java, Adobe, Chrome, Mozilla. | Baixa | 1,5 |
| 139 | Software | Falha - Autocad, Bizagi, Qgis, Adobe Illustrator, Corel Draw. | Média | 2 |
| 140 | Software | Google Earth - Complexidade | Baixa | 3 |
| 141 | Software | Google Meet - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 142 | Software | Instalação de fontes - Complexidade | Baixa | 2,5 |
| 143 | Software | Java - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 144 | Software | Módulo de Segurança - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 145 | Software | Navegadores de internet - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 146 | Software | Netframework - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 147 | Software | Outros - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 148 | Software | PDF Creator - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 149 | Software | PDF Sam - Complexidade | Baixa | 1,5 |
| 150 | Software | PGENET - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 151 | Software | Problema com Vírus - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 152 | Software | Programas do BIM 360 - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 153 | Software | Project - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 154 | Software | QGIS - Complexidade | Baixa | 3 |
| 155 | Software | Spark - Complexidade | Baixa | 2 |
| 156 | Software | Tirar Dúvidas e Orientação de uso ao Usuário - Complexidade | Baixa | 2 |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | | | | |
|-----|--------------|--|--------|------|
| 157 | Software | Token - Complexidade | Baixa | 3 |
| 158 | Software | Visio - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 159 | Software | Word - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 160 | Software | Zoom - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 161 | Suporte Rede | Ativação de Ponto de Rede - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 162 | Suporte Rede | Instalação de novo Ponto de Rede - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 163 | Suporte Rede | Manutenção em Ponto de Rede - Complexidade | Baixa | 3 |
| 164 | Suporte Rede | Não acessa a Rede - Complexidade | Baixa | 2,5 |
| 165 | Suporte Rede | Rede apresentando lentidão - Complexidade | Média | 6 |
| 166 | Suporte Rede | Remanejamento de Ponto de Rede - Complexidade | Baixa | 2,25 |
| 167 | Telefone | Adicionar extensão de Ramal - Complexidade | Média | 4 |
| 168 | Telefone | Cadastro / Alteração de Ramal na Lista de Ramais do Portal - Complexidade | Mínima | 2 |
| 169 | Telefone | Criação de Ramal PC / PABX Virtual - Complexidade | Mínima | 2 |
| 170 | Telefone | Instalação de novo Ramal Físico - Complexidade | Média | 4 |
| 171 | Telefone | Mudo - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 172 | Telefone | Não faz ligação interurbana - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 173 | Telefone | Não faz ligação para celular - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 174 | Telefone | Não funciona - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 175 | Telefone | Não transfere ligações - Complexidade | Mínima | 1,5 |
| 176 | Telefone | Ramal PC / PABX Virtual Não Responde ou Offline - Complexidade | Média | 2 |
| 177 | Telefone | Remanejamento de Ramais - Complexidade | Média | 4 |
| 178 | Telefone | Instalação de Telefone/Ramal VOIP | Média | 2 |
| 179 | Telefone | Mudo | Média | 2 |
| 180 | Telefone | Criação de Grupo de Captura de Chamada de Ramais | Média | 1,5 |
| 181 | Telefone | Alteração de Configurações de Aparelho Telefônico / Ramal de Tecnologia VOIP | Média | 2 |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

| | | | | |
|-----|----------|---|--------|---|
| 182 | Telefone | Criação de URA (Unidade de Resposta Automática) | Média | 2 |
| 183 | Telefone | Criação de URA (Unidade de Resposta Automática) | Alta | 4 |
| 184 | Telefone | Criação de URA (Unidade de Resposta Automática) | Máxima | 6 |
| 185 | Telefone | Configuração de Ramal Virtual para Teletrabalho | Média | 2 |



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

APENSO B

CRONOGRAMA

| Prazos (Dias úteis) | Ação | Responsável |
|---------------------------|--|------------------------|
| D | Assinatura do Contrato | DER-ES / CONTRATADA |
| | O Contrato deverá ser assinado e posteriormente publicado no Diário Oficial | |
| D+1 | Reunião inicial | DER-ES / CONTRATADA |
| | Será realizada com a presença dos servidores do DER-ES envolvidos na contratação, do representante legal e do Preposto da empresa Contratada | |
| | A CONTRATADA deverá entregar devidamente assinado, o Termo de Confidencialidade contidos no APENSO D. | |
| | Será feito o alinhamento das expectativas contratuais, esclarecidas as questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do Contrato. | |
| | Os ajustes serão formalizados em ata, com assinatura dos participantes. | |
| D+5 | Apresentação da documentação da equipe técnica | DER-ES / CONTRATADA |
| | A Contratada efetuará a entrega dos Currículos contendo a documentação comprobatória em conformidade com os requisitos de qualificação exigidos, para a análise e aprovação pela CONTRATANTE | |
| | Fase de Planejamento | |
| | A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Implantação, contendo as seguintes etapas: - Fase de Planejamento - Fase de Transição - Fase de Operação | |
| D+10 | Homologação do Plano de Implantação | DER-ES |
| D+10 | Fase de Transição | DER-ES / CONTRATADA |
| D+40 | Homologação da Fase de Transição | DER-ES |
| D+41 | Fase de Operação | DER-ES / CONTRATADA |

APENSO C

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

Tendo em vista a contratação da empresa _____, doravante denominada CONTRATADA, para realização dos serviços constantes do Termo de Referência do Pregão Eletrônico N° ____/2022, e considerando o acesso às informações confidenciais relacionadas ao DER-ES, doravante denominado CONTRATANTE, comprometemo-nos com os termos e condições abaixo discriminados.

Para os fins deste instrumento, são consideradas como sigilosas todas as informações classificadas, ou quando vierem a ser classificadas pela CONTRATANTE, como reservadas ou confidenciais não passíveis de reprodução e de uso ou acesso restrito.

Assim, todos os profissionais da CONTRATADA se comprometem:

- a) A manter, em relação a terceiros, sigilo sobre todas as informações confidenciais de que tenhamos acesso;
- b) A utilizar as informações relacionadas à CONTRATANTE exclusivamente na execução dos serviços constantes do Termo de Referência do Pregão Eletrônico N° ____/2022;
- b) A não divulgar ou produzir cópias a terceiros, por quaisquer meios ou formas, de estrutura de dados, de códigos fonte de sistemas e dos seus respectivos executáveis e bibliotecas. Tal proibição estende-se a quaisquer outras informações que tenham chegado ao nosso conhecimento e/ou posse, por decorrência direta ou indireta do desenvolvimento do trabalho. Na ausência de classificação explícita da informação, o gestor da respectiva informação fará oficialmente a sua classificação, antes que possamos dentro de nossas funções utilizá-las;
- d) A conhecer e agir em conformidade com a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e outras diretrizes, normas e procedimentos relacionados à segurança da informação e à administração em geral, atuais ou que vierem a ser divulgados pela CONTRATANTE ou pelo Governo do Estado do Espírito Santo, durante o exercício de nossas funções;
- e) A zelar pela confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, as quais serão tidas como sigilo profissional, inclusive após o término do Contrato firmado entre nós e a CONTRATANTE.

Não se consideram “terceiros”, porém, para os efeitos da alínea c) acima, as pessoas físicas e/ou jurídicas participantes da execução dos serviços constantes do Termo de Referência do Pregão Eletrônico N° ____/2022.

Autorizamos à CONTRATANTE a ter acesso irrestrito a todas as correspondências enviadas e recebidas pelos endereços eletrônicos que forem disponibilizados pela instituição para uso em serviço.

Declaramos ter conhecimento de que todas as ações executadas por nossa equipe no ambiente da CONTRATANTE poderão ser registradas e, havendo necessidade, posteriormente averiguadas.

São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA todos os danos decorrentes de eventual violação ao compromisso de confidencialidade ora firmado.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

Caso sejamos obrigados a revelar qualquer informação confidencial por determinação legal de autoridades competentes, deveremos, imediatamente, notificar à CONTRATANTE, e nos comprometemos a cumprir a referida determinação no limite do estritamente solicitado.

A fim de dirimir qualquer controvérsia oriunda do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, submetemo-nos às leis da República Federativa do Brasil e elegemos o foro de Vitória/ES, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Local e data

Atenciosamente,

Razão social da empresa CNPJ

Assinatura do (s) representante (s) legal (ais) Nome completo do (s) representante (s) legal (ais), CPF e RG

Observação: O presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE deverá ser firmado pelos representantes legais, com reconhecimento de firma e apresentação da documentação comprobatória.

APENSO D

REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC

1. DEFINIÇÕES



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 1.1. A CONTRATADA deverá dispor de solução informatizada de Service Desk, com interface totalmente Web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados. Esta solução deverá conter recursos de inventário automático de estações de trabalho, coletando informações de hardware e software dos equipamentos e notificando alterações efetuadas, bem como interfaces para controle dos processos de gerenciamento de incidentes, problemas, configurações e mudanças.
- 1.2. Serão de responsabilidade da CONTRATADA a instalação, configuração, importação, customizações, cadastros e treinamentos da solução.
- 1.3. A solução deverá ser hospedada em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE, evitando assim perda de conexão com o sistema em caso de queda na conexão de internet.
- 1.4. Cada técnico e analista deverá ter uma senha e login para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos.
- 1.5. Deverá ser criado login individual para cada usuário da CONTRATANTE que abrirá Ordem de Serviço.
- 1.6. Toda a base de conhecimento, inventário de hardware e software e registros de solicitações de usuários, incidentes e problemas são de propriedade da CONTRATANTE. É responsabilidade da CONTRATADA, ao final do contrato, a exportação desses dados para uma base de dados a ser definida pela CONTRATANTE.
- 1.7. O sistema deverá ter cadastradas todas as solicitações do cliente, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação focada neste relacionamento com o usuário.
- 1.8. O sistema deve permitir sua parametrização/customização conforme necessidades da CONTRATANTE, de forma a atender o objeto da contratação, como por exemplo, forma automática de contabilizar uso de UST's.
- 1.9. Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de "workflow", que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por e-mail aos responsáveis da CONTRATADA quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.
- 1.10. Além das funcionalidades exigidas, a solução deverá apresentar relatórios, disponíveis também na Web, compreendendo quantitativos de Ordens de Serviços por período, por nível



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

de atendimento, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, Ordens de Serviços reabertas por período, utilização de UST's, entre outros.

1.11. Todas as funcionalidades deverão estar implementadas na ferramenta da CONTRATADA em até 45 (quarenta e cinco) dias, contados a partir da assinatura do contrato ou cronograma que vier ser definido no início do contrato.

2. REQUISITOS GERAIS

2.1. A seguir são detalhados os recursos mínimos obrigatórios e as características operacionais e de tecnologia requeridos para o Sistema de Gestão de Service Desk disponibilizado pela CONTRATADA:

2.1.1. Ser de propriedade da CONTRATADA ou esta possuir licença de uso do sistema.

2.1.2. Ser multiusuário.

2.1.3. Possuir manuais e help de utilização atualizados.

2.1.4. Manter registro de logs das atividades.

2.1.5. A CONTRATADA deverá possuir meios para alterar, configurar e adaptar o sistema às necessidades da CONTRATANTE.

2.1.6. A base de dados do Sistema de Gestão deverá ser implementada, obrigatoriamente, em SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) que seja compatível com outros bancos de dados da CONTRATANTE.

2.1.7. Registrar, em banco de dados, todos os atendimentos realizados, com número da Ordem de Serviço, horário de abertura/alteração/conclusão, status do atendimento, identificador do equipamento (tipo, patrimônio, marca, modelo), demandante (nome, e-mail, telefone, lotação), técnico responsável pelo atendimento, descrição da situação transmitida pelo demandante, procedimentos adotados (solução), identificação da tarefa.

2.1.8. Permitir o encaminhamento/escalonamento automático e manual das Ordens de Serviços para um técnico ou para um grupo de trabalho responsável.

2.1.9. Permitir a parametrização e customização de indicadores de níveis serviços (ANS's) de acordo com as necessidades dos usuários, departamentos, unidades da CONTRATANTE e assunto, sempre determinando de forma automática os prazos previstos para cada Ordem de Serviço.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- 2.1.10. Possibilidade de integração com sistemas de monitoração.
- 2.1.11. Possibilidade de integração com sistemas de e-mail.
- 2.1.12. Possibilidade de integração com LDAP.
- 2.1.13. Possibilidade de integração com API (Application Programming Interface).
- 2.1.14. Capacidade de importar IC's (itens de configuração) já existentes em inventário e gestão de ativos.
- 2.1.15. Possibilitar a abertura de Ordem de Serviço via telefone, e-mail, web e ferramentas de monitoramento.
- 2.1.16. Permitir que os Acordos de Níveis de Serviço sejam especificados por aplicação ou por combinação aplicação/servidor, e possuir janela na interface gráfica que demonstre a situação de acordo com os parâmetros estabelecidos. Caso sejam ultrapassados a solução fará a notificação através da console e/ou envio de mensagem eletrônica e/ou mensagem de texto SMS.
- 2.1.17. Permitir operar em ambiente WEB, possibilitando ao usuário abertura de ordens de serviço, consultas de Ordem de Serviço e acesso à base de conhecimentos, acesso a uma base de FAQ (perguntas e respostas frequentes) com o uso de browser padrão de mercado.
- 2.1.18. Possibilitar a verificação da abertura de mais de uma Ordem de Serviço para o mesmo usuário, evitando a criação de Ordens de Serviços em duplicidade.
- 2.1.19. Permitir consulta a script de atendimento armazenado em base de conhecimento.
- 2.1.20. Permitir controlar e gerenciar ordens de serviço.
- 2.1.21. Possibilitar o monitoramento de ativos e serviços, com a atribuição de limites de alertas com o envio de mensagens de correio eletrônico e mensagem texto SMS aos técnicos e administradores cadastrados.
- 2.1.22. Enviar e-mail ao usuário demandante quando da conclusão da OS no sistema.
- 2.1.23. Dispor de rotinas de backup que permitam recuperação da base de dados em caso de perda.
- 2.1.24. Fornecer, pelo menos, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos (HTML, PDF, XLS, RTF, TXT):
 - 2.1.24.1. Relatórios para aferição dos níveis de serviço.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

2.1.24.2. Indicadores de desempenho das turmas dos 1º, 2º e 3º níveis, incluindo quantidade de Ordens de Serviços atendidas, quantidade de ordens de serviço abertas e concluídas, tempo médio de atendimento e tempo de trabalho efetivo, Ordens de Serviços reabertas.

2.1.24.3. Estatísticas de atendimento por itens, período, assunto, usuário, grupos, departamentos, status das Ordens de Serviços e outros.

2.1.24.4. Estatísticas de atendimento confrontando níveis de serviço definidos versus os alcançados, por Ordem de Serviço ou sinteticamente por tarefa, sub-tarefa, tipo, assunto, usuário, grupos, departamentos e outros.

2.1.24.5. Resultados mensais de tempo de atendimento, histórico de falhas e ações de recuperação de serviços e equipamentos.

2.1.24.6. Relatórios de gestão e controle de OS.

2.1.25. A CONTRATADA proverá treinamento detalhado de uso do sistema de gestão, com carga horária mínima de 24 horas, a uma turma de até 5 (cinco) técnicos da Gerência de TI da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. As datas de realização e os horários serão definidos em conjunto pela CONTRATANTE e CONTRATADA.

2.1.26. A CONTRATADA proverá apresentação de uso do sistema de gestão aos usuários que abrirão Ordens de Serviços da CONTRATANTE, conforme especificado abaixo:

- Apresentação deve o mais simples possível, com o máximo de 4 horas de duração
- Apresentação deve abordar apenas as funções que os usuários não técnicos utilizarão, tais como: abertura de Ordens de Serviços, consulta à Ordens de Serviços, relatório de Ordens de Serviços, outras funções simples relacionadas à usuários não técnicos.
- No início da operação do contrato devem ser realizados até 5 apresentações, com o máximo de 40 pessoas em cada apresentação.
- Ao longo da execução do contrato, outras apresentações poderão ser solicitadas, devendo ser aberta uma Ordem de Serviço específica para tal.

2.1.27. A CONTRATADA manterá base de dados atualizada contendo cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da CONTRATANTE, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

2.1.28. A base de dados de equipamentos possuirá, necessariamente, um atributo contendo o número de patrimônio do bem, para permitir integração com o sistema de controle de patrimônio da CONTRATANTE.

2.1.29. A CONTRATANTE terá perfil de acesso permanente ao sistema, de nível gestor / administrador, para extrair informações atualizadas sobre o atendimento (consultas, relatórios, etc.), bem como para realização de auditorias.

2.1.30. A CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE cópia de todos os manuais de utilização do sistema e erratas, sempre que forem feitas alterações que reflitam na documentação. Tais manuais devem ser fornecidos de forma digital.

2.1.31. A ferramenta deverá ser aderente aos processos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, cumprimento de requisições, gerenciamento de mudanças e gerenciamento da configuração e ativos, conforme padrão da ITIL V3 ou superior.

2.1.32. As exigências para esta ferramenta referem-se à qualificação técnica de um produto e não de um licitante.

Desta forma, o mesmo produto poderá ser apresentado por diferentes licitantes, além de existir no mercado diversas soluções disponíveis com os requisitos exigidos e que atendem aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência e seus apensos, não limitando, absolutamente, o número de licitantes participantes do certame.

3. SERVIÇO DE SUPORTE E OPERAÇÃO DE SISTEMAS E APLICAÇÕES

A Equipe de Infraestrutura para Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações é a responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes da *DER-ES* (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é a identificar, diagnosticar e corrigir defeitos, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas na *DER-ES* seguindo as práticas DevOps.

Especificamente quanto aos Sistemas desenvolvidos pela *DER-ES* ou internalizados pela *DER-ES*, a CONTRATADA é responsável pela análise, diagnósticos, manutenção e restabelecimento



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de performance de aplicações utilizadas pela *DER-ES*, em ambiente de produção.

A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 e ITILv4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

O horário de prestação do Serviço de Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações será de segunda à sexta-feira, das 08:00(oito horas) às 18:00(dezoito horas), de modo ininterrupto.

Tipos de tarefas a serem realizadas por esta equipe incluem:

- Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela CONTRATADA;
- Dar suporte e acompanhar presencial junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações da *DER-ES*, quando couber;
- Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes da *DER-ES*, em especial de produção, treinamento e homologação;
- Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados;
- Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE;
- Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações;
- Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço;
- Realizar o *deploy*, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da área de sistemas, quando necessário;
- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção, desenvolvimento, testes ou homologação;
- Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes;
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;
- Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável;
- Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código;
- Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo uso e desenvolvimento da aplicação;
- Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores, aplicações e sistemas;
- Apresentar de novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE;
- Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua da *DER-ES*;
- Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers), quando disponível na CONTRATADA;
- Ajustar os pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação;
- Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação CONTRATANTE;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente da *DER-ES*;
- Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (IC's). Garantir a consistência e a segurança das informações;
- Realizar a migração dos sistemas e aplicações da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/ container ou nuvem orquestrada que a *DER-ES* venha a utilizar;
- Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações;
- Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web;
- Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB;
- Analisar periodicamente os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação;
- Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade;
- Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção;
- Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes;
- Suportar o funcionamento de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Ruby ou outras utilizadas no ambiente da *DER-ES*;
- Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, Jboss, Wildfly, Zope, ou outros utilizados pela *DER-ES*;
- Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, Openshift e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pela CONTRATANTE;
- Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados na tecnologia WordPress, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades;
- Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DE MOBILIDADE E INFRAESTRUTURA - SEMOBI
DEPARTAMENTO DE EDIFICAÇÕES E DE RODOVIAS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
DER-ES
pregao-der@der.es.gov.br

- Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente da *DER-ES*;
- Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE;
- Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.;
- Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança;
- Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas nos sistemas e respectivas funcionalidades;
- Criar e gerenciar processos de automação de *builds* e controle de versionamento de aplicações, quando necessário;
- Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos;
- Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes;
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações;
- Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers, WordPress, gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor;
- Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais;
- Executar testes de regressão e *rollback* em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.