

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1.DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de apoio técnico em Tecnologia da Informação, com dedicação exclusiva de mão de obra, compreendendo atividades de suporte a usuários, manutenção de equipamentos, suporte a redes e execução de rotinas operacionais, nas dependências da Agência Reguladora de Serviços Públicos - ARSP, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Máximo (12 meses)	Valor por cada posto (12 meses)
1	Técnico de Suporte em TI – Perfil Sênior, com dedicação exclusiva, 40 horas semanais, para execução de atividades de suporte técnico operacional conforme especificações deste TR	Posto de trabalho	2	R\$ 263.114,16	R\$ 131.557,08

Tabela 1 – Descrição do objeto

1.1.1. O valor total máximo da contratação será de **R\$ 263.114,16 (duzentos e sessenta e três mil cento e quatorze reais e dezesseis centavos)** pelo período de 12 (doze) meses.

1.1.2. Destaca-se que o valor unitário previsto considerou a base salarial especificada pela Portaria SGD/MGI nº6.680/2024, que define o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC utilizado nesta contratação. A composição deste valor é demonstrada na tabela a seguir para o perfil profissional dimensionado, conforme a demanda apurada na ARSP demonstrada no ETP.

Perfil Profissional	CBO	Quantidade	Base Salarial Portaria	Fator K	Custo Mensal (salário * fator-K * qtd)
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior	3172-10	2	R\$ 3.216,87	2,28	R\$ 7.334,46 (mensal) e R\$ 176.027,04 (anual)

Tabela 2 – Perfil Profissional

1.2. Os valores da Tabela 2 serviram de base para orientação e contratação aprovações da solução durante os estudos técnicos preliminares (ETP), seguindo para a etapa de pesquisa de preços,



nos termos da legislação vigente, observados os parâmetros estabelecidos na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 5.352-R, com a devida instrução quanto à análise crítica dos valores obtidos sendo então comprovado o valor máximo da contratação o disposto no item 1.1.1. de R\$ 263.114,16 (duzentos e sessenta e três mil cento e quatorze reais e dezesseis centavos) pelo período de 12 (doze) meses, conforme Tabela 1.

1.3. Os cálculos dispostos no item 9 deste documento e no ANEXO I -B- DO TERMO DE REFERÊNCIA - MEMÓRIA DE CÁLCULO, representam a estimativa inicial e não o valor máximo a ser pago pela administração pública.

1.4. Os cálculos citados no item 1.3. permanecem no documento a título de referência de onde consultar CBO, código e o piso salarial mínimo do técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior.

1.5. Os itens serão licitados em lote único, considerando a interdependência e complementaridade dos serviços, que compõem uma estrutura operacional unificada para garantir a continuidade, disponibilidade e confiabilidade dos serviços de tecnologia da informação no âmbito da ARSP.

1.6. A justificativa para o agrupamento em lote único consiste na necessidade de garantir a alocação otimizada de equipe técnica com capacitação cruzada, a aplicação de ferramentas unificadas de monitoramento e atendimento, a redução de custos indiretos com gestão contratual e os ganhos de escala e eficiência na execução, conforme detalhado no item 8 do Estudo Técnico Preliminar - ETP.

1.6.1. Tal opção encontra respaldo no artigo 40, §3º da Lei 14.133/2021, que admite a divisão ou agrupamento do objeto em itens ou lotes sempre que houver razões de ordem técnica ou econômica que justifiquem a medida. Ademais, está em consonância com a Súmula 247 do Tribunal de Contas da União, segundo a qual é obrigatória a adjudicação por item quando for objeto divisível, salvo quando a divisão importar em prejuízo técnico ou econômico.

1.6.2. No caso da ARSP, a execução integrada em lote único evita fragmentação de responsabilidades, assegura uniformidade de procedimentos e garante maior eficiência operacional, sem prejuízo à competitividade do certame.

1.7. O objeto desta contratação consistente na terceirização de profissionais de apoio técnico em TI para execução de atividades operacionais e instrumentais com as seguintes características mínimas para os profissionais:

1.7.1. Formação:

1.7.1.1. Ensino Técnico completo em pelo menos um dos cursos a seguir, em instituição reconhecida pelo MEC:

1.7.1.2. Informática, - Redes de Computadores, - Manutenção e Suporte em Informática (conforme Catálogo Nacional de Cursos Técnicos – CNTC/MEC) ou áreas correlatas;



1.7.1.3. OU Ensino Superior Completo em pelo menos um dos cursos a seguir, em instituição reconhecida pelo MEC:

a) Sistemas de Informação, Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Redes de Computadores ou áreas correlatas.

1.7.2. Excepcionalmente, será aceito candidato com Ensino Superior cursando (a partir do 4º período) desde que comprove, no mínimo, 3 (três) anos de experiência profissional na área, conforme critérios de experiência exigidos.

1.7.3. Experiência profissional: Mínima de 03 (três) anos em atividades abaixo:

1.7.3.1. Suporte técnico a usuários, administração de sistemas Windows Server, Active Directory, redes de computadores e backup, devidamente comprovada por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contratos de trabalho ou declarações de empresas anteriores, com descrição das atividades desenvolvidas.

1.7.4. Conhecimentos Técnicos Obrigatórios: Os profissionais deverão ter no mínimo conhecimentos em todos os itens discriminados abaixo:

1.7.4.1. Sistemas operacionais Windows 10/11 (configuração, manutenção, troubleshooting);

1.7.4.2. Administração básica de Active Directory (criação de usuários, grupos, políticas);

1.7.4.3. Conceitos de redes TCP/IP (DHCP, DNS, configuração de IP);

1.7.4.4. Noções de backup e restore de dados;

1.7.4.5. Ferramentas de acesso remoto e suporte a usuários;

1.7.4.6. Pacote Office (instalação, configuração, suporte básico).

1.7.5. Conhecimentos Técnicos Desejáveis:

1.7.5.1. Certificação ITIL Foundation v3 ou v4;

1.7.5.2. Conhecimento em virtualização (VMware ESXi);

1.7.5.3. Experiência com ferramentas de monitoramento (Zabbix, Nagios);

1.7.5.4. Conhecimento em firewall e segurança perimetral

1.7.6. Habilidades Comportamentais:

1.7.6.1. Comunicação clara e objetiva;

1.7.6.2. Bom relacionamento interpessoal;

1.7.6.3. Organização e capacidade de priorização;

1.7.6.4. Proatividade e dinamismo;

1.7.6.5. Discrição e sigilo profissional;



1.7.6.6. Capacidade de trabalho em equipe.

1.8. Os **serviços, objeto desta contratação são caracterizados como comuns**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar, por apresentarem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, XIII, da Lei 14.133/2021 e da jurisprudência do TCU (Acórdão 2.471/2008 – Plenário).

1.9. O **objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo**, conforme Decreto nº 5.352-R/2023, tratando-se de serviços técnicos de natureza instrumental e acessória, essenciais ao funcionamento da Administração, sem qualquer caráter ostentatório ou de afirmação de posição social.

1.10. O prazo de vigência da contratação será de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato, prorrogável por períodos iguais e sucessivos até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 106 da Lei 14.133/2021. A definição do prazo foi baseada na necessidade de assegurar a continuidade dos serviços e pela natureza continuada da prestação, sendo a prorrogação facultada à Administração mediante avaliação positiva do desempenho contratual e existência de previsão orçamentária.

1.11. A prorrogação observará o artigo 106 da Lei 14.133/2021 e dependerá de avaliação positiva da execução contratual e da disponibilidade orçamentária.

2.FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada no item 1 do ETP, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. Resumidamente, a contratação justifica-se pela necessidade de:

2.2.1. Eliminar o crítico ponto único de falha atualmente existente na área de TI da ARSP, que conta com apenas 01 (um) analista efetivo para atender aproximadamente 85 (oitenta e cinco) usuários e toda a infraestrutura tecnológica da Autarquia;

2.2.2. Garantir a continuidade dos serviços públicos de TI, evitando a paralisação das atividades em caso de férias, licenças ou afastamentos do único servidor;

2.2.3. Liberar o analista efetivo para atividades estratégicas de planejamento, governança e segurança da informação, atualmente comprometidas pelo acúmulo de tarefas puramente operacionais;

2.2.4. Atender à crescente complexidade do ambiente tecnológico da ARSP, que inclui máquinas virtuais, ativos de rede, sistemas internos e integração com sistemas corporativos estaduais.



3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no item 7 dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. Resumidamente, a solução consiste na contratação de 02 (dois) postos de trabalho de Técnico de Suporte em TI, com dedicação exclusiva, por meio de contratação de serviço de mão de obra terceirizada, para execução das atividades de natureza operacional e instrumental conforme descrição no item 1.15 do ETP, que têm caráter exemplificativo, não exaustivo, podendo outras atividades serem desempenhadas, desde que limitadas às funções acessórias, materiais e de suporte técnico, em conformidade com o Decreto Federal nº 9.507/2018 (aplicado por analogia) e com a jurisprudência consolidada do TCU.

Atividades a serem executadas pelos profissionais terceirizados	Atividades a permanecerem sob a responsabilidade do Analista efetivo
Suporte a hardware e software (instalação, configuração e manutenção de equipamentos)	Definição de políticas e estratégias de TI
Gestão de incidentes (atendimento a chamados, diagnóstico e resolução de problemas)	Gestão de segurança da informação e continuidade de negócios
Manutenção da infraestrutura física de rede (cabearamento estruturado, ativos de rede)	Planejamento e coordenação de projetos de TI
Gestão de inventário de ativos de TI	Elaboração de estudos técnicos preliminares, termos de referência e gestão de contratos de TI
Execução de rotinas de backup e verificação de logs, sob supervisão	Supervisão técnica dos trabalhos da equipe terceirizada
Suporte a eventos e videoconferências	Governança de TI e alinhamento com a estratégia institucional
Atendimento presencial e remoto a usuários	Atividades que envolvam tomada de decisão ou posicionamento institucional

Tabela 3 – Atividades setor TI

3.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e com a CONTRATANTE, vedado qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

3.4. Os serviços serão prestados na área de atuação desta Agência Reguladora, que tem sede e foro na Cidade de Vitória, capital do Estado do Espírito Santo, e jurisdição em todo o território do Espírito Santo, nos termos Lei Complementar nº 827/2016.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Da Sustentabilidade

4.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:



4.1.1. Utilização racional de energia elétrica e insumos, com orientação aos empregados quanto ao desligamento de monitores, computadores e equipamentos quando não estiverem em uso;

4.1.2. Descarte adequado de resíduos eletrônicos, em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), devendo a CONTRATADA orientar seus empregados quanto aos procedimentos de coleta seletiva e encaminhamento a pontos de reciclagem ou logística reversa;

4.1.3. Impressão consciente (frente e verso, apenas quando necessário) e preferência por comunicados e documentos em meio digital.

Da Subcontratação

4.2. **Não é admitida a subcontratação total ou parcial do objeto contratual**, nos termos do art. 18, §1º, VIII da Lei 14.133/2021, considerando a natureza dos serviços, que exigem atuação integrada e contínua, bem como a necessidade de garantia da qualidade e da responsabilidade técnica unificada.

4.2.1. Insta referenciar, conforme se verifica ao longo do ETP e também na complementação constante da aprovação do citado estudo que a justificativa técnica para a vedação à subcontratação decorre, principalmente, dos seguintes fatores:

4.2.1.1. Necessidade de controle direto da execução dos serviços, considerando que as atividades serão realizadas de forma contínua e presencial, com interação direta com usuários e acesso a infraestrutura crítica de TI da Autarquia;

4.2.1.2. Relevância dos aspectos de segurança da informação, uma vez que os profissionais terão acesso a sistemas institucionais, dados sensíveis e rotinas operacionais, sendo recomendável restringir a cadeia de responsabilização a uma única contratada;

4.2.1.3. Garantia de padronização e qualidade na prestação dos serviços, evitando fragmentação da execução e possíveis inconsistências decorrentes da atuação de múltiplos agentes;

4.2.1.4. Redução de riscos operacionais e de descontinuidade, especialmente em um ambiente já caracterizado por fragilidade estrutural (ponto único de falha), o que exige maior previsibilidade e estabilidade na execução contratual.

Da Garantia de Execução



4.3. Será exigida garantia contratual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, conforme art. 96 da Lei 14.133/2021 e o Decreto Estadual nº 5.545-R/2023, que regulamenta garantias no âmbito da Administração Pública do Estado do Espírito Santo.

4.3.1. O percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato é o limite padrão estabelecido pela legislação para contratos em geral, sendo proporcional ao risco envolvido na execução do objeto. Considerando que o serviço contratado envolve entregas técnicas especializadas, mas não requer mobilização de grandes estruturas físicas ou obras, o valor de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato é suficiente para cobrir eventuais inadimplementos sem onerar excessivamente os licitantes.

4.3.2. A exigência reforça a segurança jurídica e contratual, protegendo a Administração Pública contra falhas na execução, em conformidade com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade e garante alinhamento às normas estaduais e federais aplicáveis.

4.4. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da vigência do contrato, comprovante de prestação de garantia, quando optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

4.5. Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.6. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 30 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.7. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.8. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto.

4.9. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.10. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

4.10.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.10.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.10.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.



4.11. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item acima, observada a legislação que rege a matéria.

4.12. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, aberta pela contratante, com correção monetária.

4.13. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

4.14. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.15. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

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

4.17. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.17.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133/2021).

4.17.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.18. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

4.19. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.20. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.20.1. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Contrato.



Dos Uniformes e Identificação

4.21. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus empregados, sem qualquer ônus para a ARSP:

4.21.1. Camisa polo: 04 (quatro) unidades – especificação: 100% algodão, manga curta, cores discretas, com logotipo da empresa;

4.21.2. Crachá de identificação: 01 (um) unidade – especificação: com foto, nome completo, função e identificação da empresa.

4.22. Os uniformes deverão ser entregues no início da execução contratual e renovados anualmente, mediante recibo assinado pelo empregado.

4.23. É obrigatório o uso de uniforme e crachá durante toda a jornada de trabalho nas dependências da ARSP, por razões de segurança predial e identificação dos profissionais terceirizados.

Do Sigilo e Segurança da Informação

4.24. A CONTRATADA e seus empregados deverão manter absoluto sigilo sobre todas as informações e dados a que tiverem acesso em razão da execução dos serviços, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.

4.25. A CONTRATADA deverá fazer com que todos os seus empregados assinem Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, a ser entregue à ARSP antes do início das atividades.

4.26. A CONTRATADA obriga-se a cumprir integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) no tratamento de dados pessoais a que venha a ter acesso.

Das Vedações

4.27. É vedada a utilização de estagiários para a execução dos serviços objeto desta contratação, exigindo-se vínculo celetista com todos os profissionais alocados.

4.28. É vedado à CONTRATADA estabelecer qualquer relação de subordinação direta entre seus empregados e os servidores da ARSP, caracterizando-se a execução dos serviços sob regime de empreitada por preço global, sem pessoalidade ou subordinação jurídica.

Das Obrigações Trabalhistas e Sindicais Da apresentação Proposta

4.29. A CONTRATADA será integralmente responsável pelo cumprimento da legislação trabalhista, previdenciária e sindical aplicável, incluindo a observância das convenções ou acordos coletivos de trabalho vigentes para sua categoria.

4.29.1. A Administração não determinará a convenção coletiva a ser utilizada, em respeito ao princípio da competitividade e da isonomia previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021 e à



jurisprudência do Tribunal de Contas da União, cabendo à empresa contratada assegurar sua regularidade sindical e trabalhista.

Da apresentação Proposta

4.30. A proposta deverá ser apresentada em planilha aberta, contendo a composição detalhada de custos (salários, encargos, benefícios, insumos e lucro), em conformidade com a jurisprudência do Tribunal de Contas da União e com o princípio da transparência previsto na Lei nº 14.133/2021.

Consórcios

4.31. É admitida a participação de empresas em consórcio, em respeito à regra geral estabelecida pelo art. 15 da Lei nº 14.133/2021.

4.32. A participação em consórcio observará integralmente as “Cláusulas Padronizadas para Participação de Empresas sob a Forma de Consórcio” da procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo – PGE-ES, considerando:

4.32.1. Não será estabelecido limite máximo para o número de empresas consorciadas, conforme dispõe o art. 15, § 4º da Lei 14.133/21.

4.32.2. O registro ou inscrição no Conselho profissional deverá ser apresentado pela empresa líder.

4.32.3. Para o consórcio, fica estabelecido um acréscimo de 10% (dez por cento) dos valores de patrimônio líquido exigidos para o licitante individual, admitindo-se, porém, o somatório dos valores de cada consorciado, na forma do art. 15, III, parte final, da Lei nº 14.133/2021.

4.32.4. O percentual mínimo de 10% mostra-se adequado ao objeto, por se tratar de serviços administrativos de natureza contínua, que demandam previsibilidade, mas não envolvem riscos financeiros de grande vulto. A medida garante conformidade legal, preserva a competitividade do certame e assegura a necessária robustez econômico-financeira dos consórcios, sem impor ônus excessivo.

4.33. Tal permissão visa ampliar a competitividade e garantir a observância da regra geral prevista na Lei de Licitações, assegurando igualdade de condições entre os licitantes e maior possibilidade de seleção de fornecedores qualificados, em conformidade com a jurisprudência do Tribunal de Contas da União.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

5.1. O objeto será executado em 12 (doze) meses e seguirá a seguinte dinâmica:



5.1.1. Início da execução do objeto: 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato, prazo necessário para que a CONTRATADA mobilize os profissionais, providencie uniformes, crachás e demais condições para o início das atividades.

5.1.2. Os profissionais deverão cumprir sua jornada de trabalho exclusivamente em regime presencial nas dependências da ARSP. O atendimento aos usuários poderá ocorrer de forma remota (via telefone, e-mail ou sistemas digitais), desde que realizado obrigatoriamente a partir do posto de trabalho físico na contratante.

Rotinas a serem cumpridas

5.1.3. A execução dos serviços observará as seguintes rotinas:

- 5.1.3.1. Suporte a Hardware e Software:
- 5.1.3.2. Instalação, configuração e manutenção de computadores, notebooks, impressoras e periféricos;
- 5.1.3.3. Formatação, reinstalação e configuração de sistemas operacionais;
- 5.1.3.4. Instalação, atualização e configuração de softwares de uso corporativos;
- 5.1.3.5. Configuração de estações de trabalho (e-mail, rede, perfis de usuário);
- 5.1.3.6. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.
- 5.1.3.7. Gestão de Incidentes e Atendimento a Usuários:
- 5.1.3.8. Atendimento a chamados de usuários;
- 5.1.3.9. Registro, classificação e acompanhamento de chamados através da solução de gestão de demandas adotada pelo setor;
- 5.1.3.10. Orientação a usuários sobre utilização de recursos de TI;
- 5.1.3.11. Suporte remoto e presencial;
- 5.1.3.12. Demais atividades correlacionadas às citadas anteriormente.
- 5.1.3.13. Suporte a Redes e Infraestrutura:
- 5.1.3.14. Monitoramento básico de conectividade;
- 5.1.3.15. Verificação e manutenção de cabeamento estruturado;
- 5.1.3.16. Apoio na gestão de usuários no Active Directory (criação, bloqueio, reset de senha), aplicação de GPO e acessos a FS;
- 5.1.3.17. Verificação de disponibilidade de servidores e ativos de rede;
- 5.1.3.18. Monitoramento do ambiente de rede wifi;
- 5.1.3.19. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.
- 5.1.3.20. Gestão de Inventário:
- 5.1.3.21. Manutenção atualizada do cadastro de ativos de TI;



- 5.1.3.22. Identificação e etiquetagem de equipamentos;
- 5.1.3.23. Controle de entrada e saída de materiais;
- 5.1.3.24. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.
- 5.1.3.25. Backup e Segurança:
- 5.1.3.26. Execução de rotinas de backup local;
- 5.1.3.27. Verificação de logs de antivírus;
- 5.1.3.28. Apoio na aplicação de políticas de segurança;
- 5.1.3.29. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.
- 5.1.3.30. Apoio Administrativo:
- 5.1.3.31. Publicações e atualizações no site institucional;
- 5.1.3.32. Suporte a eventos e videoconferências institucionais;
- 5.1.3.33. Elaboração de relatórios técnicos;
- 5.1.3.34. Apoio em atividades de estudos e melhorias tecnológicas para aplicação na ARSP;
- 5.1.3.35. Demais atividades correlacionadas às citados anteriormente.

Local e horário da prestação dos serviços

5.2. Os serviços serão prestados na sede da ARSP em Vitória – ES, atualmente localizada na Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955, Sala 401 - Enseada do Suá - CEP: 29050-914, com previsão de mudança para Av. Cesar Hilal, Nº 160 – Bento Ferreira, CEP: 29050-664.

5.3. Os serviços serão executados de forma contínua, com jornada de 40 (quarenta) horas semanais, de segunda a sexta-feira, em horário comercial a ser definido pela ARSP, com 01 (uma) hora de intervalo

Materiais a serem disponibilizados

5.4. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar aos seus empregados os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à execução das atividades, tais como:

- 5.4.1. Uniformes (04 camisas polo por ano, por profissional);
- 5.4.2. Crachá de identificação;

5.5. A ARSP disponibilizará:

- 5.5.1. Mobiliário (mesa, cadeira) para alocação dos técnicos;
- 5.5.2. Pontos de rede e elétricos;
- 5.5.3. Computadores para uso dos profissionais;
- 5.5.4. Acesso aos sistemas internos, bases de conhecimento e ferramentas de gestão

de demandas.



Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.6.A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.6.1. Parque tecnológico: aproximadamente 85 estações de trabalho (desktops e notebooks), 04 máquinas virtuais hospedadas no PRODEST, ativos de rede (switches, roteadores, firewalls, access points), sistemas internos (Portal de Eventos, Site e soluções em desenvolvimento) e integração com sistemas corporativos estaduais (E-Docs, SIGA, SIARHES, SIGEFES, etc);

5.6.2. Número de usuários: aproximadamente 85, entre servidores efetivos, comissionados, estagiários e colaboradores terceirizados;

5.6.3. Volume estimado de chamados: média histórica de 85 chamados/mês (suporte a hardware, software, redes, e-mail, etc.);

5.6.4. Necessidade de cobertura integral da jornada, com dois profissionais garantindo redundância e continuidade.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.7.Não se aplicam os dispositivos sobre Garantia de produto, Manutenção e Assistência Técnica devido às características do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

5.8.Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

- a) Elaboração de relatório final detalhando todas as pendências caso existam;
- b) Devolução de todos os materiais e acessos fornecidos pela ARSP;
- c) Apresentação de declaração de quitação de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos profissionais alocados.

5.9.O prazo para conclusão da transição será de 02 (dois) dias antecedentes, contados do término da vigência contratual, ou do encerramento antecipado, quando couber.

5.9.1. Esse prazo reduzido mostra-se suficiente e adequado diante da natureza operacional dos serviços contratados, que envolvem rotinas de suporte técnico e atividades acessórias de TI. Por não se tratar de serviços que demandem mobilizações de grandes estruturas, a transição pode ser realizada de forma célere, garantindo a continuidade das atividades da ARSP sem prejuízo à qualidade ou à segurança da execução contratual.



6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1.O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.1.1. Será utilizada a minuta de contrato padronizado pela Procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo – PGE.

6.2.As comunicações entre a ARSP e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.3.A ARSP poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.4.Após a assinatura do contrato, a ARSP poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.5.A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, designados formalmente pela autoridade competente, na forma do Decreto Estadual nº 5.545-R/2021 e demais condições previstas para a contratação.

6.5.1. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o artigo 120 da Lei nº 14.133/2021.

6.6.Considerando a adoção do processo eletrônico E-Docs, a assinatura será realizada mediante usuário e senha (assinatura eletrônica) no Acesso Cidadão (<https://acessocidadao.es.gov.br/>) ou através de certificado digital, conforme acordado entre as partes

7.CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Do Recebimento

7.1. O objeto do contrato será recebido provisória e definitivamente, conforme previsto no artigo 31 da Lei Federal nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 5.545-R/2023:



7.2. O recebimento provisório ocorrerá após a execução dos serviços, mediante conferência sumária da Nota Fiscal e sua conformidade com o contrato pelo fiscal ou comissão designada.

7.3. O recebimento definitivo será realizado após a verificação da qualidade e quantidade dos serviços prestados, com base na execução mensal e documentos de comprovação da quitação dos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais decorrentes da execução contratual.

7.4. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para correção de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.5. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

Da Nota Fiscal

7.6. Para fins de exame da Nota Fiscal, o fiscal deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 7.6.1. o prazo de validade;
- 7.6.2. a data de emissão;
- 7.6.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.6.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 7.6.5. o valor a pagar; e
- 7.6.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.7. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.8. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal.

7.9. O Contratado deverá apresentar nota fiscal/fatura que registre o valor dos bens/serviços, o valor líquido da nota e o valor dos impostos sujeitos a retenção na fonte, inclusive o ISSQN (quando for o caso) e o destaque do Imposto de Renda na Fonte (conforme disposto na IN/RFB 1.234/2012, ou a que vier a substituí-la, e no Decreto Estadual 5.460-R/2023), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela Administração contratante.

Do Prazo de Pagamento



7.10. O pagamento será efetuado no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal definitivamente atestada pelo fiscal, nos termos do artigo 31 da Lei 14.133/2021 e do Decreto Estadual nº 5545-R/2023.

7.11. Ao enviar a solicitação de pagamento, o gestor do contrato deve especificar a data de vencimento da obrigação.

Multa por atraso

7.12. Decorrido o prazo sem pagamento, 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.

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

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

7.15. 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.

Responsabilidade

7.16. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos serviços nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato, em conformidade com o artigo 31, §3º da Lei 14.133/2021.

Da Forma de Pagamento

7.17. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.18. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.



7.19. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.20. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.21. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Do Instrumento de Medição

7.22. A elaboração deste Termo de Referência (TR) pauta-se estritamente pela Lei nº 14.133/2021, que em seu Art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘e’, ‘f’ ‘g’, define o TR como o documento que deve conter a “modelo de execução que descreva como o contrato deverá produzir os resultados pretendidos até seu encerramento”, "estratégia de fiscalização" e “critérios de medição e pagamento”, não dispensando os demais. É fundamental pontuar que a norma federal não impõe o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) como fórmula única ou obrigatória, mas estabelece o princípio de que o pagamento deve ser proporcional ao resultado.

7.23. Considerando o Art. 18, X da Lei 14.133/21, foi elaborado o estudo a respeito dos riscos que efetivaram a análise de riscos, documento constante no ETP, a fim de evitar que riscos comprometam o sucesso da boa execução contratual.

7.24. A opção por um IMR baseado em Disponibilidade e Conformidade, em detrimento de indicadores puramente quantitativos, visa evitar a criação de métricas artificiais que não refletem a qualidade do serviço prestado, em observância aos princípios dispostos no art. 5º da Lei 14.133/21, em especial a implicação do equilíbrio entre os princípios da Eficiência, da Razoabilidade, da Proporcionalidade, e da Economicidade.

7.25. Neste sentido, é possível explicitar e definir a métrica de aferição mais eficiente considerando a realidade da ARSP e as atividades e rotina do objeto a ser contratado.

7.26. Reconhece-se que os serviços de Tecnologia da Informação são infinitamente diversos e que, em muitas contratações (como desenvolvimento de software, hospedagem em nuvem ou Service Desk de larga escala), o IMR é indispensável e mandatário para garantir a entrega de valor.

7.27. Entretanto, a aplicação de métricas de desempenho não pode ser feita de forma genérica ou automática.

7.28. É possível observar nos contratos da administração pública, em especial nos contratos citados no ETP, apêndice deste TR, que cada atividade de TI observa requisitos particulares



para sua medição, alguns exigem tempo, outros exigem quantidade, outros não possuem atividades coordenadas, outros ainda tem a necessidade de cumprimentos de normativas legais ou mensurados pelo próprio órgão em suas rotinas particulares. Não há uma padronização porque os serviços e atividades rezam conexão com a necessidade e particularidade de cada órgão da administração pública.

7.29. O objeto deve ser avaliado sob a ótica da proporcionalidade e da natureza da entrega. Enquanto em serviços de "produto" o IMR é essencial, em serviços de "apoio operacional presencial" (mão de obra exclusiva), a natureza do resultado transmuda-se.

7.30. Órgãos de controle têm aceitado o afastamento de indicadores complexos quando a gestão demonstra que a fiscalização por disponibilidade é o método que melhor protege o interesse público contra distorções contratuais.

7.31. A natureza do serviço de Apoio Técnico para aproximadamente 85 servidores é predominantemente operacional e reativa, ou seja, acessória e colaborativa. A tentativa de instituir indicadores de "Tempo de Resposta" (SLA) ou "Volume de Chamados" mostra-se contraproducente e tecnicamente falha pelos seguintes motivos:

7.31.1. Exemplo de Interdependência Administrativa: Muitas demandas de suporte iniciadas pelo apoio técnico dependerão, para sua conclusão, de ações privativas de servidores efetivos (ex: liberação de credenciais de rede ou autorização de acesso). Fixar um "Tempo de Solução" (SLA) para o contratado seria ilegal, pois o particular não pode ser penalizado pela mora ou rito burocrático da própria Administração.

7.31.2. Exemplo de Heterogeneidade Operacional (não padronizáveis): Um chamado para "troca de periférico" possui tempo de execução distinto de uma "reconexão física de infraestrutura sob mobiliário".

7.32. Em ocorrências de sobrecarga de trabalho (uma vez que não se tem estimativa de sazonalidade) poderia tornar o cumprimento de métricas padrões impossíveis e sem o dimensionamento da equipe para o pico máximo o tempo todo, o que é ineficiente.

7.33. Já a imprevisibilidade/volatilidade de eventos inesperados (falhas de infraestrutura, ataques cibernéticos, mudanças regulatórias) geram picos repentinos de chamados que fogem da média histórica.

7.34. A ARSP é muito particular na necessidade de apoio de TI devido à complexidade variável dos chamados. Os serviços de apoio técnico de TI não são homogêneos. Um chamado de "reset de senha" (fácil) não pode ter o mesmo peso ou meta de tempo de um chamado de "restauração de servidor" (complexo).

7.35. A pressão por prazos rígidos pode levar à "resolução" superficial do problema (fechar o ticket rápido) sem garantir a qualidade do suporte, afetando o resultado final.

7.36. E podem ser citados ainda, os fatores fora do controle da contratada (indisponibilidade de sistemas de terceiros, energia) não devem impactar sua avaliação.



7.37. Para as atividades descritas neste TR como rotina de trabalho, a necessidade da ARSP é suprida pela presença do técnico disponível para recepcionar e tratar em sua integralidade os chamados, não sendo admitido sua ausência, nem sua recusa na recepção do chamado sem que configure inexecução contratual onde a penalização ocorrerá sob a forma de fiscalização contratual. Para os momentos em que não ocorrerem chamados ou necessidades de servidores, o técnico cumprirá a execução de serviços, (descritos na rotina) conforme a necessidade da coordenadora do setor sendo completamente fiscalizado e monitorado.

7.38. Caso, durante a execução contratual, a fiscalização identifique que o técnico terceirizado não atende às exigências contratuais será usado as cláusulas contratuais de substituição e ou penalidades contratuais, sem prejuízo da administração pública

7.39. A aplicação de IMR rígidos no cenário da ARSP, onde não se tem métricas anteriores, as demandas são sazonais e eventuais ocorrências de alteração na ordem das rotinas por critério de conveniência da coordenação local, pode gerar penalidades injustas, dificultar a gestão contratual e incentivar o foco na "velocidade de fechamento" em detrimento da qualidade da solução.

7.40. Como o objeto é o suporte "local", não há unidade de medida homogênea. Instituir índices forçaria o técnico a priorizar tarefas céleres em detrimento de tarefas críticas, degradando a qualidade do atendimento.

7.41. A estratégia de fiscalização guarda total simetria com os Decretos Estaduais nº 5.352-R/2023 e nº 5.545-R/2023, que regulamentam a gestão de contratos no Espírito Santo. Tais normas reforçam que a fiscalização deve garantir a entrega do objeto conforme as especificações.

7.42. A Procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo (PGE-ES), em suas minutas padronizadas de TR e Contratos, não apresenta obrigatoriedade de IMR e admite que o fiscal do contrato comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico ou seja, o resultado principal é a disponibilidade e apreciação do chamado.

7.43. O presente TR não dispensa a medição e sim estabelece um IMR de Disponibilidade e Conformidade, onde a fiscalização atua na origem do resultado dispensando a repetição com o nome IMR:

7.43.1. Medição por Disponibilidade: O resultado contratado é a prontidão. O fiscal verificará diariamente a presença dos técnicos nos postos. Qualquer ausência injustificada enseja glosa imediata e proporcional, já previsto na minuta contratual e também neste TR (Indicador: Presença no posto de trabalho conforme horário contratual – Glosa/penalidade: Proporcional à ausência após tempo contratual para a substituição).

7.43.2. Medição por Conformidade (Ateste Fiscal): O fiscal de contrato avaliará se as rotinas operacionais foram executadas com zelo. O não atendimento (por recusa ou desconhecimento) de uma demanda lícita enviada ao posto configura descumprimento do resultado esperado (Indicador:



Execução das rotinas técnicas solicitadas – Glosa/penalidade: Proporcional à ausência após tempo contratual para a substituição).

7.44. Assim, a aferição objetiva dos resultados e a vinculação do pagamento à execução contratual serão realizadas por meio dos seguintes mecanismos, sem prejuízo de outros previstos no Termo de Referência:

7.44.1. Ateste mensal pela fiscalização, que verificará o cumprimento das atividades previstas e a frequência dos profissionais.

7.44.2. Supervisão da coordenação de TI e fiscalização dos chamados recebidos.

7.44.3. Glosas proporcionais sobre o valor mensal em caso de descumprimento injustificado das obrigações contratuais, quais sejam, indisponibilidade dos profissionais ou não atendimento dos chamados recebidos, bem como demais cláusulas contratuais, conforme previsto neste Termo de Referência e posterior contrato.

7.45. A sistemática acima garante a vinculação entre pagamento e execução satisfatória, a transparência e a segurança jurídica, atendendo plenamente às exigências da Lei 14.133/2021 e do Decreto Estadual nº 5.545-R/2023, que condicionam o pagamento à comprovação da regularidade fiscal e à verificação da conformidade da execução contratual, onde o resultado esperado é a pronta disponibilidade do técnico qualificado para a execução da ocorrência no momento em que ela acontecer.

7.46. Conclui-se que a criação de um IMR meramente figurativo, que repetisse cláusulas já previstas nas sanções contratuais, geraria insegurança jurídica e risco de dupla penalização (bis in idem). A estratégia de fiscalização ora adotada é robusta, permite o controle total sobre a execução do objeto.

7.47. O modelo de fiscalização direta, através do ateste de conformidade e disponibilidade, atende a Lei 14.133/21 e Decretos do ES, impede distorções causadas por métricas de tempo que não consideram a complexidade variável de cada suporte e assegura o pagamento proporcional ao serviço efetivamente prestado, sem onerar a Administração com o custo de manutenção de indicadores artificiais e ineficientes em um objeto que não comporta tal mensuração.

8. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

Forma de Seleção

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção de critério de julgamento pelo menor preço global.

8.2. A justificativa para adoção do referido critério fundamenta-se na natureza comum dos serviços, que possuem padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de



especificações usuais de mercado, nos termos do art. 29 da Lei 14.133/2021 e da jurisprudência do TCU (Acórdão 2.471/2008-Plenário).

Da forma de Fornecimento

8.3. O fornecimento do objeto será continuado considerando a necessidade permanente de suporte técnico de TI no âmbito da ARSP e a natureza dos serviços, que demandam execução ininterrupta.

8.4. A justificativa para adoção da referida forma decorre:

8.4.1. Da necessidade de garantir a continuidade dos serviços públicos de TI;

8.4.2. Da impossibilidade de prever com exatidão o volume de demandas futuras, sendo necessária a disponibilidade contínua dos profissionais;

8.4.3. Da natureza dos serviços de suporte técnico, que exigem presença constante para atendimento a incidentes e execução de rotinas preventivas.

Das Exigências de Habilitação

8.5. Para fins de habilitação, o fornecedor deverá comprovar os requisitos descritos no Anexo I-A deste Termo de Referência.

8.6. As exigências de habilitação técnica e econômico-financeira previstas no Anexo I-A deste Termo de Referência encontram-se fundamentadas nos arts. 67 e 69 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como nas disposições regulamentares do Decreto Estadual nº 5352-R/2023, que disciplinam a fase preparatória e a definição dos requisitos de habilitação em licitações.

8.6.1. Os requisitos da Qualificação Técnica foram estabelecidos considerando:

8.6.1.1. A complexidade do ambiente tecnológico da ARSP, que exige profissionais com experiência comprovada em suporte a usuários, administração de sistemas Windows Server, Active Directory, redes e backup;

8.6.1.2. A necessidade de atuação autônoma dos profissionais, sem supervisão constante do analista efetivo, demandando conhecimento e experiência para resolução de problemas;

8.6.1.3. A necessidade de reduzir a curva de aprendizado e garantir a qualidade do atendimento desde o início da execução contratual;

8.6.1.4. O disposto no Acórdão TCU nº 2963/2019 – Plenário, que admite exigências de qualificação superiores ao piso da categoria, desde que haja justificativa técnica e compatibilidade com o mercado.

8.6.2. Para a Qualificação Econômico-Financeira a exigência de certidões negativas de insolvência civil e de falência tem por finalidade assegurar que a licitante não se encontra em situação de incapacidade jurídica ou financeira que comprometa a execução do contrato. A apresentação de



Balço Patrimonial (BP) e Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos dois últimos exercícios sociais, acompanhada da verificação dos índices de Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral superiores a 1, garante que a empresa possui condições financeiras adequadas para assumir e cumprir as obrigações contratuais. A exigência de análise dos índices em dois exercícios consecutivos encontra respaldo no entendimento consolidado pelo Tribunal de Contas da União (Portaria TCU nº 121/2023, art. 80, § 2º). Adicionalmente, prevê-se a possibilidade de comprovação alternativa por meio de patrimônio líquido mínimo equivalente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, em consonância com o princípio da razoabilidade e com o disposto no art. 69, § 1º, da Lei nº 14.133/2021

8.6.3. A adoção dos requisitos de habilitação técnica e econômico-financeira ora estabelecidos no Anexo I-A, é proporcional e necessária ao objeto da contratação, garantindo a legitimidade e regularidade do exercício profissional, a existência de estrutura técnica permanente e qualificada, a capacidade econômico-financeira das licitantes e a mitigação de riscos de execução contratual. Dessa forma, as exigências conferem segurança jurídica, eficiência administrativa e vantajosidade à contratação, em estrita observância aos princípios da legalidade, proporcionalidade e competitividade.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor total máximo da contratação será de **R\$ 263.114,16 (duzentos e sessenta e três mil cento e quatorze reais e dezesseis centavos)** pelo período de 12 (doze) meses, conforme custos unitários apostos no item 1.1., 1.1.1. e tabela 1 deste Termo.

9.2. O custo estimado total previsto inicialmente, nos estudos técnicos preliminares -ETP, que era de R\$ 176.027,04 (cento e setenta e seis mil, vinte e sete reais e quatro centavos) para 12 (doze) meses de execução, conforme explicitado custos unitários apostos no item 1.2. a 1.4. e tabela 2, deste Termo, sofreram alteração após a etapa de pesquisa de preços, nos termos da legislação vigente, observados os parâmetros estabelecidos na Lei nº 14.133/2021 e no Decreto Estadual nº 5.352-R, com a devida instrução quanto à análise crítica dos valores obtidos sendo então comprovado o valor máximo da contratação o disposto no item 1.1.1. de R\$ 263.114,16 (duzentos e sessenta e três mil cento e quatorze reais e dezesseis centavos) pelo período de 12 (doze) meses, conforme Tabela 1.

9.3. Os cálculos dispostos nos itens 9.5. a 9.7., deste documento e no ANEXO I -B- DO TERMO DE REFERÊNCIA - MEMÓRIA DE CÁLCULO, representam a estimativa inicial e não o valor máximo a ser pago pela administração pública.

9.4. **Os cálculos citados no item 1.3.** permanecem no documento a título de referência de onde consultar **CBO, código e o piso salarial mínimo do técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior.**

9.5. A estimativa, conforme previsto no ETP item 6, foi elaborada com base no modelo de composição de custos com Fator-K da Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, considerando:



9.5.1. Salário-base Técnico Sênior (TECSUP-03): R\$ 3.216,87 (Portaria SGD/MGI 6.680/2024);

9.5.2. Fator-K médio: 2,28 (conforme memória de cálculo da referida portaria);

9.5.3. Custo mensal por profissional: R\$ 7.334,46;

9.5.4. Custo anual total para 02 profissionais: R\$ 176.027,04 (cento e setenta e seis mil, vinte e sete reais e quatro centavos);

9.6. A composição detalhada do fator K (custos, incluindo encargos sociais, benefícios, insumos, tributos e lucro), e salário base encontram-se no Anexo I-B – Memória de Cálculo.

9.7. O valor estimado está compatível com contratações similares realizadas por outros órgãos da Administração Pública Estadual, conforme demonstrado no ETP.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

10.2.1. Gestão/Unidade: 490205 – ARSP.

10.2.2. Fonte de Recursos: 501 - Outros Recursos não Vinculados;

10.2.3. Programa de Trabalho: 10.49.205.04.130. 0060. 4158 - Regulação e Fiscalização de Concessões.

10.2.4. Elemento de Despesa: 3.3.90.37 – Locação de mão de obra.

10.2.5. Plano Interno: 000001

10.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

11.1. São obrigações da Contratada, sem prejuízo de outras previstas na legislação:

11.1.1. Cumprir as condições e prazos relativos à execução dos serviços contratados conforme definido neste TR e obrigações legais previstas, em especial:

11.1.1.1. Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT), os acordos coletivos ou sentença normativa em dissídio coletivo de trabalho;

11.1.1.2. Obrigações dispostas na CLT, assim como a Lei 12.619/2012.

11.1.1.3. Determinações da Portaria 52-R/2010, no que couber.



11.1.2. Executar os serviços com a qualidade, precisão e a presteza requeridas, utilizando métodos e técnicas adequadas, de acordo com as especificações deste TR e sua proposta técnica.

11.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

11.1.4. Alocar os profissionais necessários ao perfeito cumprimento dos serviços descritos neste TR, com habilidades e conhecimento adequados.

11.1.5. Suprir as eventuais faltas substituindo os empregados, impedidos por qualquer motivo, no prazo máximo de 06 (seis) horas.

11.1.5.1. Nos casos em que não for suprida a falta do empregado no prazo acima estabelecido, será feita a glosa do(s) dia(s) integralmente na fatura correspondente, além da possibilidade das penalidades cabíveis.

11.1.6. Substituir, em até 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação da ARSP, dos empregados que, a critério da ARSP, demonstre conduta nociva ou incompatível com o ambiente de trabalho ou incapacidade técnica para executar os serviços, sendo vedado o seu retorno para cobertura de faltas, licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros empregados.

11.1.7. Zelar para que seus funcionários sempre se apresentem ao posto de trabalho devidamente uniformizados, num só padrão, e ainda tenham a boa postura comportamental e asseio pessoal.

11.1.8. Providenciar imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente.

11.1.9. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação conforme dispõe o inciso XVI do art. 92 da Lei Federal 14.133/2021.

11.1.10. Arcar com todos os custos diretos e indiretos inerentes à execução dos serviços, incluindo salários, encargos sociais, seguro, materiais, transporte e deslocamento, dentre outros cabíveis.

11.1.11. Garantir a confidencialidade de todas as informações, dados e documentos da ARSP a que tiver acesso em razão da execução do contrato.

11.1.12. Demais obrigações que constarem nas cláusulas contratuais.

11.2. São obrigações da Contratante, ARSP:

11.2.1. Disponibilizar os dados, informações e documentos necessários à execução dos serviços.

11.2.2. Exercer a fiscalização e gestão do contrato, por meio de servidor ou comissão designada.



11.2.3. Prestar as informações necessárias ao fiel cumprimento do contrato, dirimindo as dúvidas que surgirem.

11.2.4. Efetuar o pagamento à Contratada, observadas as Condições de Pagamento e após ateste da nota fiscal.

11.2.5. Emitir decisão sobre eventuais solicitações ou reclamações relacionadas à execução do contrato no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do recebimento, admitida a prorrogação motivada por igual período.

11.2.6. Notificar os responsáveis quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

11.3. Da Proteção de Dados Pessoais:

11.3.1. Proteção de dados, coleta e tratamento. Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), no Decreto Estadual nº4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As sanções administrativas estarão disponibilizadas na minuta do termo de contrato, disponibilizada pela PGE-ES para este objeto, com complementações seguintes:

12.1.1. As multas (art. 156, II, e § 3º, da Lei 14.133/2021), previstas na minuta citada, observarão os seguintes parâmetros:

12.1.2. Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia útil de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

12.1.3. Multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento) incidente sobre o valor do contrato, para a infração de inexecução parcial do contrato.

12.1.4. Multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) a 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor do contrato, para as infrações que derem causa à:

12.1.4.1. Inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

12.1.4.2. Inexecução total do contrato;

12.1.4.3. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

12.1.4.4. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;



12.2. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular, convertendo a multa moratória em multa compensatória (art. 162, parágrafo único, da Lei 14.133/2021).

12.3. As demais sanções previstas na minuta do contrato de compras e serviços, elaborada pela PGE, permanecem inalteradas.

12.4. Justificativa para aplicação dos percentuais de sanções: Os percentuais de multas e sanções previstos neste Termo de Referência foram definidos em conformidade com os arts. 156 a 164 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como com a minuta contratual padronizada pela Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo (PGE-ES). A multa moratória de 0,5% ao dia útil, limitada a 30 dias, tem caráter pedagógico e proporcional ao atraso. As multas compensatórias variam de 0,5% a 2% para inexecução parcial e de 0,5% a 20% para infrações graves, como inexecução total ou apresentação de documentação falsa. Essa gradação garante proporcionalidade e razoabilidade, evitando excessos, mas assegurando que a Administração não sofra prejuízos e que o contratado tenha incentivo para cumprir integralmente suas obrigações. Assim, as sanções são justas, módicas e juridicamente compatíveis, protegendo o interesse público e a boa execução contratual.

13. ANEXOS

13.1. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

13.2. ANEXO I-A - REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

13.3. ANEXO I-B – MEMÓRIA DE CÁLCULO

Vitória, 25 de maio de 2026.

(assinado eletronicamente)
Vanessa Medeiros
Analista do Executivo -GAF

(assinado eletronicamente)
Ariane Nunes Reis
Coordenadora de Projetos - DAT

Documento elaborado de acordo com o modelo extraído do Portal da PGE, dia 18/03/2026, às 16h35min.



ANEXO I A – DO TERMO DE REFERÊNCIA

REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

1.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

1.1.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

1.1.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

1.1.3. **Microempreendedor Individual (MEI):** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

1.1.4. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

1.1.5. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

1.1.6. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

1.1.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

1.1.8. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.



1.1.9. **Agricultor familiar:** Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

1.1.10. **Produtor Rural:** matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

1.1.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

1.2. HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

1.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

1.2.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

1.2.3. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais ou municipais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

1.2.4. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar 123/2006 estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

1.2.5. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, expedida conjuntamente pela Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente aos créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social;

1.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual (onde for sediada a empresa e a do Estado do Espírito Santo, quando a sede não for deste Estado);

1.2.7. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante;

1.2.8. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante certidão expedida pela Caixa Econômica Federal;

1.2.9. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho;



1.2.10. Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

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

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

1.2.11.2. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

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

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

1.2.11.5. Na hipótese descrita no inciso anterior, a licitante terá o prazo de 10 (dez) dias, contado da apresentação dos documentos a que se refere o parágrafo anterior, para apresentar a certidão comprobatória de regularidade fiscal ou trabalhista.

1.2.11.6. O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período, uma única vez, se demonstrado pela licitante a impossibilidade de o órgão competente emitir a certidão.

1.2.11.7. A formalização da contratação fica condicionada à regularização da documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos dos incisos anteriores, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções legais, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes e com elas contratar, observada a ordem de classificação, ou revogar a licitação.

1.3. HABILITAÇÃO TÉCNICA



1.3.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade equivalente ou superior com o objeto desta contratação, por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

1.3.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

a) Prestação de serviços terceirizados de natureza continuada, com dedicação exclusiva de mão de obra, abrangendo atividades de suporte técnico em Tecnologia da Informação, manutenção de hardware e software, ou outros serviços de natureza análoga que envolvam a gestão de postos de trabalho em regime de alocação de mão de obra;

b) Os serviços deverão ter sido executados por período mínimo contínuo ou não inferior a 12 (doze) meses, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os meses serem ininterruptos, nos termos do art. 67, § 5º, da Lei 14.133/2021;

c) O atestado deverá comprovar a gestão de, no mínimo, 01 (um) posto de trabalho ou o fornecimento de mão de obra para o atendimento de, no mínimo, 40 (quarenta) usuários ou 40 (quarenta) estações de trabalho, correspondente a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado da presente contratação, em conformidade com o limite estabelecido no art. 67, § 2º, da Lei 14.133/2021 e com o Acórdão TCU nº 1.604/2025.

1.3.1.2. Para fins de comprovação da capacidade técnica, admite-se a apresentação de atestados que demonstrem a execução de serviços de natureza equivalente, independentemente de serem tecnicamente idênticos ao objeto licitado, desde que comprovada a aptidão do licitante para a gestão de contratos de terceirização de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

1.3.1.3. Justificativa: A presente exigência está em consonância com a jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União, em especial os Acórdãos nº 284/2025 e 1.604/2025 – Plenário, os quais estabelecem que, em licitações de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, os atestados de capacidade técnica devem comprovar, prioritariamente, a aptidão do licitante para gerir e administrar mão de obra, e não a execução prévia de serviços tecnicamente idênticos ao objeto. Dessa forma, admite-se a apresentação de atestados de contratos de terceirização de natureza análoga (como serviços administrativos, de apoio, de infraestrutura, de call center, etc.), desde que comprovem a experiência na gestão de postos de trabalho com dedicação exclusiva, sendo o objeto específico de suporte técnico em TI um referencial desejável, mas não um requisito absoluto para a habilitação, sob pena de restrição injustificada à competitividade, em afronta ao art. 3º, caput, da Lei nº 14.133/2021. O prazo de 12 (doze) meses e o quantitativo de 50% do objeto



(1 posto ou 40 usuários/estações) atendem aos limites legais do art. 67, §§ 2º e 5º, da Lei 14.133/2021, sendo suficientes para aferir a capacidade operacional e de gestão da licitante, garantindo a participação de empresas de pequeno e médio porte.

1.3.2. Será admitida, para fins de comprovação de capacidade técnica, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

1.3.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

1.3.4. Em caso de apresentação por licitante de atestado de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte, observar-se-á o disposto no art. 67, §§ 10 e 11, da Lei 14.133/2021.

1.3.5. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados.

1.3.6. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

1.3.7. Prova de atendimento aos requisitos de qualificação profissional dos empregados que serão alocados na execução do contrato, mediante apresentação, por ocasião da assinatura do contrato, dos currículos e documentos comprobatórios dos profissionais indicados, que deverão atender aos seguintes requisitos mínimos:

Requisito	Especificação
Formação	<p>Ensino Técnico completo em pelo menos um dos cursos a seguir , em instituição reconhecida pelo MEC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informática, - Redes de Computadores, - Manutenção e Suporte em Informática (conforme Catálogo Nacional de Cursos Técnicos – CNTC/MEC) ou áreas correlatas. <p>OU</p> <p>Ensino Superior Completo em pelo menos um dos cursos a seguir, em instituição reconhecida pelo MEC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de Informação, - Ciência da Computação, - Engenharia da Computação, - Redes de Computadores ou áreas correlatas, <p>Excepcionalmente, será aceito candidato com Ensino Superior cursando (a partir o 4º período) desde que comprovada, no mínimo, 3 (três) anos de experiência profissional na área, conforme critérios de experiência exigidos neste requisito.</p>
Experiência Profissional	<p>Mínima de 03 (três) anos em atividades de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - suporte técnico a usuários, administração de sistemas Windows Server, Active Directory, redes de computadores e backup, devidamente comprovada por meio de anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contratos de trabalho ou declarações de empresas anteriores, com descrição das atividades desenvolvidas.



Conhecimentos Técnicos Obrigatórios	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas operacionais Windows 10/11 (configuração, manutenção, troubleshooting); • Administração básica de Active Directory (criação de usuários, grupos, políticas); • Conceitos de redes TCP/IP (DHCP, DNS, configuração de IP); • Noções de backup e restore de dados; • Ferramentas de acesso remoto e suporte a usuários; • Pacote Office (instalação, configuração, suporte básico).
Conhecimentos Técnicos Desejáveis	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação ITIL Foundation v3 ou v4; • Conhecimento em virtualização (VMware ESXi); • Experiência com ferramentas de monitoramento (Zabbix, Nagios); • Conhecimento em firewall e segurança perimetral.
Habilidades Comportamentais	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação clara e objetiva; • Bom relacionamento interpessoal; • Organização e capacidade de priorização; • Proatividade e dinamismo; • Discrição e sigilo profissional; • Capacidade de trabalho em equipe.

Tabela 1 – Qualificação profissional

1.3.7.1. A apresentação dos currículos e comprovantes dos profissionais é exigível apenas para a formalização do contrato, não sendo necessária para fins de habilitação na licitação, nos termos do art. 67, § 9º, da Lei 14.133/2021, que permite a exigência de qualificação técnica dos profissionais alocados apenas para a contratação, e não para a habilitação.

1.3.7.2. A substituição de profissionais durante a execução contratual deverá ser comunicada à ARSP, e os substitutos deverão possuir qualificação equivalente ou superior à dos profissionais substituídos, conforme exigido neste Termo de Referência.

1.4. HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

1.4.1. **Certidão negativa de insolvência civil** expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de sociedade simples ou de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação;

1.4.2. **Certidão negativa de falência** expedida pelo distribuidor da sede do licitante, para as demais pessoas jurídicas;

1.4.2.1. Caso a licitante se encontre em processo de **recuperação judicial ou extrajudicial**, deverá apresentar certidão emitida pela instância judicial competente certificando que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar da licitação, além de cumprir todos os demais requisitos de habilitação exigidos por este Edital.

1.4.3. Balanço Patrimonial (BP) e Demonstração de Resultado de Exercício (DRE) dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

1.4.4. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um):



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

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

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

1.4.5. A Lei 14.133/2021 não é muito clara sobre a exigência de atendimento dos índices contábeis ser aplicada apenas ao último exercício ou aos dois últimos exercícios. No âmbito administrativo do TCU, prevaleceu a exigência para os dois últimos exercícios, na forma do art. 80, § 2º, da Portaria TCU nº 121/2023: “Os indicadores previstos no edital serão calculados por exercício, de forma a apresentar dois conjuntos de indicadores relativos a cada período a que se referem as demonstrações contábeis”.

1.4.6. Quando qualquer dos índices for igual ou inferior a 1 (um), poderá o licitante atender ao requisito de habilitação demonstrando patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

1.4.7. Os documentos referidos acima (BP e DRE) serão os já exigíveis na forma da lei, com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital (ECD) ao SPED ou, se a empresa não estiver obrigada ao SPED, observando a data de exigibilidade do art. 1.078, I, do Código Civil.

1.4.8. **Declaração assinada por profissional habilitado da área contábil**, apresentada pelo licitante, demonstrando o atendimento dos índices e coeficientes para cada exercício a que se referem as demonstrações contábeis, bem como demonstrando o patrimônio líquido mínimo exigido no último exercício.

1.4.9. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

1.4.10. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

1.4.11. No caso de consórcio, se admitida a sua participação no edital, deverá haver a demonstração, por cada consorciado, do atendimento aos índices contábeis definidos neste Edital.

Este Anexo faz parte do Termo de Referência e é essencial para a sua Proposta Técnica.



ANEXO I -B- DO TERMO DE REFERÊNCIA MEMÓRIA DE CÁLCULO



arsp.es.gov.br



+55 27 3636-8500



gabinete@arsp.es.gov.br



[arsp.es](https://www.arsp.es)



Av. Nossa Sra. dos Navegantes, nº955 - Sala 401 | Enseada do Suá, Vitória/ES



Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação sênior		
Composição de custos		
MÓDULO 1 - COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1	Itens de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
A	Salário Base	100% 3.216,87
Total da remuneração		3.216,87
MÓDULO 2 - ENCARGOS E BENEFÍCIOS		
Submódulo 1 - 13º Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.1	Itens de Custos (Descrição)	% Valor (R\$)
A	13º Salário	8,33% 268,07
B	Férias e Adicional de Férias	7,78% 250,20
Total do 13º salário, Férias e adicional de férias		16,11% 618,27
Submódulo 2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições		
2.2	Itens de Custos (Descrição)	% Valor (R\$)
A	INSS	5,00% 186,76
B	Salário Educação	2,50% 93,38
C	SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,00% 112,05
D	SESC ou SESI	1,50% 56,03
E	GENAJ - SENAC	1,00% 37,35
F	SEBRAE	0,60% 22,41
G	IN CRA	0,20% 7,47
H	FGTS	8,00% 298,81
Total dos encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		21,80% 814,28
Submódulo 3 - Benefícios Mensais e Diários		
2.3	Itens de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
Vale-transporte		242,00
Desconto legal sobre transporte		193,01
Valor do Vale Transporte		48,99
Auxílio-alimentação		614,00
Desconto do Auxílio-alimentação		3,75% 30,63
Valor do Auxílio-alimentação		783,48
Assistência Médica		184,85
Total de benefícios mensais e diários		1.017,31
2	QUADRO RESUMO - ENCARGOS E BENEFÍCIOS	Valor (R\$)
2.1	Submódulo 2.1 - 13º Salário, Férias (custo não renovável) e Adicional de Férias	618,27
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários, FGTS e outras contribuições	814,28
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários	1.017,31
Total dos Encargos e Benefícios		2.349,86
MÓDULO 3 - PROVISÃO PARA RESCISÃO		
3	Itens de Custos (Descrição)	% Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,42% 13,40
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03% 1,07
C	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	3,44% 110,66
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,24% 40,03
E	Incidência do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,46% 14,68
F	Multa do FGTS sobre o Aviso Prévio Trabalhado	0,04% 1,28
Total da provisão para rescisão		6,63% 181,12
MÓDULO 4 - CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		
4	Itens de Custos (Descrição)	% Valor (R\$)
Total do custo de reposição do profissional ausente		0,00% 0,00
MÓDULO 5 - INSUMOS DIVERSOS		
5	Itens de Custos (Descrição)	Valor (R\$)
Total Insumos Diversos		0,00
MÓDULO 6 - CUSTOS INDIRETOS, LUCRO E TRIBUTOS		
6	Itens de Custos (Descrição)	% Valor (R\$)
A	Custos Indiretos (Despesas Operacionais e Administrativas)	6,00% 287,38
B	Luoro	10,00% 803,62
C	Tributos	8,26% 678,88
C.1	PIS	0,65% 47,66
C.2	COFINS	3,00% 219,48
C.3	ISS	2,00% 148,31
C.4	Outros tributos - CFRB (Lei 12.546/11 alterada pela 13.670/18)	3,60% 283,38
Total dos custos indiretos e tributos		24,26% 1.687,68
QUADR-RESUMO DA COMPOSIÇÃO DE CUSTOS		
Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por profissional)		Valor (R\$)
1	Módulo 1 - Composição Remuneração	3.216,87
2	Módulo 2 - Encargos e Benefícios	2.349,86
3	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	181,12
4	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	0,00
5	Módulo 5 - Insumos Diversos	0,00
Subtotal (A+B+C+D)		6.747,84
6	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro	1.567,59
Valor mensal por profissional		7.315,43
Fator-K		2,28

Memória de cálculo da composição do Fator k (2025) - Planilha auxiliar da Nota Metodológica - Fator k



CBO	COD PERFIL	PERFIL	2024	Mediana	Variação	Média	Variação	Variação		Ref. 2025 ajustado pelo ICTI
								CV Amostra	Período /05/24 a 04/25	
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.714,27	R\$ 1.800,00	5,00%	R\$ 1.913,11	11,60%	12,85%	R\$ 1.828,39	
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.312,19	R\$ 2.326,82	0,63%	R\$ 2.539,75	9,84%	16,80%	R\$ 2.483,41	
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	R\$ 3.216,87	0,00%	R\$ 3.856,58	13,67%	30,80%	R\$ 3.427,28	
3132-20	TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.600,32	R\$ 1.950,00	21,85%	R\$ 1.962,10	24,45%	15,35%	R\$ 1.704,98	
3132-20	TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	R\$ 2.505,12	0,00%	R\$ 2.574,67	2,78%	20,87%	R\$ 2.868,06	
3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	R\$ 3.273,71	0,00%	R\$ 3.859,05	11,79%	32,49%	R\$ 3.487,81	
1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20	R\$ 10.365,31	16,76%	R\$ 10.831,15	19,76%	13,66%	R\$ 9.457,77	
2124-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.067,14	R\$ 3.781,48	23,29%	R\$ 3.883,44	26,61%	22,41%	R\$ 3.267,73	
2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.038,23	R\$ 5.075,52	0,74%	R\$ 5.399,05	7,17%	18,82%	R\$ 5.397,73	
2124-20	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 8.491,70	R\$ 7.487,05	15,33%	R\$ 7.693,91	18,52%	21,60%	R\$ 6.916,26	
1425-5, 1425-15	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 16.535,81	R\$ 17.851,64	7,96%	R\$ 17.852,09	7,97%	9,60%	R\$ 17.817,04	
2123-5	ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.553,91	R\$ 4.625,10	1,56%	R\$ 4.655,55	2,23%	5,41%	R\$ 4.851,73	
2123-5	ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.371,27	R\$ 6.700,63	5,17%	R\$ 7.385,99	15,61%	17,51%	R\$ 6.787,95	
2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 10.248,05	R\$ 10.800,36	5,39%	R\$ 11.521,47	12,43%	21,83%	R\$ 10.918,27	
2123-15	ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.409,09	R\$ 4.750,00	7,72%	R\$ 4.782,14	8,45%	33,33%	R\$ 4.998,08	
2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.326,64	R\$ 6.404,69	1,23%	R\$ 6.971,64	10,19%	20,59%	R\$ 6.740,40	
2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 8.958,41	R\$ 9.542,92	6,56%	R\$ 9.907,72	11,23%	20,33%	R\$ 9.541,09	
2124-10, 2123-10	ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.315,96	R\$ 4.433,33	2,72%	R\$ 4.556,82	5,58%	6,65%	R\$ 4.598,22	
2124-10, 2123-10	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 6.880,21	R\$ 7.384,26	10,54%	R\$ 7.739,34	12,85%	16,01%	R\$ 7.117,10	
2124-10, 2123-10	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 9.470,32	R\$ 10.333,33	9,11%	R\$ 10.697,05	12,64%	23,75%	R\$ 10.089,68	
3133-05, 3133-10	TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.557,80	R\$ 1.828,50	17,40%	R\$ 1.899,30	20,00%	17,97%	R\$ 1.856,68	
3133-05, 3133-10	TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46	R\$ 2.517,46	0,00%	R\$ 2.498,13	-0,77%	20,76%	R\$ 2.682,10	
3133-05, 3133-10	TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.386,25	R\$ 3.929,79	16,74%	R\$ 3.727,88	10,74%	31,59%	R\$ 3.586,40	
3171-10, 2124-30, 2124-05	DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R\$ 5.343,12	R\$ 5.343,12	0,00%	R\$ 5.787,83	8,32%	21,85%	R\$ 5.992,58	
3171-10, 2124-30, 2124-05	DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 8.829,93	R\$ 11.000,00	24,58%	R\$ 10.741,51	21,65%	17,44%	R\$ 9.407,41	
3171-10, 2124-30, 2124-05	DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 11.904,25	R\$ 15.025,93	26,22%	R\$ 14.896,89	25,14%	24,83%	R\$ 12.882,79	
2124-15, 2124-25	ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 5.038,23	R\$ 5.536,11	9,93%	R\$ 5.221,65	3,68%	20,44%	R\$ 5.365,60	
2124-15, 2124-25	ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 7.281,71	R\$ 8.755,20	20,24%	R\$ 8.082,78	11,00%	18,48%	R\$ 7.757,93	
2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 9.558,34	R\$ 11.283,00	18,04%	R\$ 11.833,82	23,80%	18,54%	R\$ 10.183,45	
2123-20	ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	R\$ 5.652,78	R\$ 6.966,67	23,24%	R\$ 6.850,41	21,19%	21,30%	R\$ 6.022,47	
2123-20	ASEG-02	Administrador em segurança da informação - Pleno	R\$ 7.933,56	R\$ 9.716,67	22,48%	R\$ 9.778,83	23,26%	17,53%	R\$ 8.452,41	
2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	R\$ 11.621,38	R\$ 15.056,97	29,56%	R\$ 14.890,67	28,13%	9,38%	R\$ 12.381,42	
1425-25	GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 20.284,93	R\$ 21.333,33	5,27%	R\$ 20.687,69	2,09%	12,42%	R\$ 21.590,25	
2122-15	CLOUD-01	Especialista em Cloud Pleno	R\$ 10.554,83	R\$ 11.774,28	11,55%	R\$ 12.851,65	21,76%	18,35%	R\$ 11.245,12	
2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	R\$ 15.808,88	R\$ 16.985,65	8,82%	R\$ 17.517,89	12,23%	13,76%	R\$ 16.628,70	
					Média	10,73%		13,73%	19,02%	

[Mapa de Pesquisa Salarial \(2025\)](#) - Planilha auxiliar da Nota Metodológica - Mapa de pesquisa salarial que é o documento relacionado ao modelo de contratação no âmbito SISP Federal (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic>).

Este Anexo faz parte do Termo de Referência e é essencial para a sua Proposta Técnica.

