

TERMO DE REFERÊNCIA - TR

1. DO OBJETO

1.1. REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, compreendendo a operação de Central de Serviços (Service Desk) com múltiplos níveis de atendimento (Nível 0, N1, N2 e N3), monitoramento proativo de infraestrutura de TI (NOC 24x7), gerenciamento de ativos e configuração (CMDB), sustentação proativa de infraestrutura de TI e banco de dados (DBA), bem como a execução de serviços técnicos sob demanda (HT), incluindo suporte técnico remoto, presencial e especializado, com fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e monitoramento da infraestrutura tecnológica, observadas as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL.

1.2. A presente contratação será processada por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), mediante realização de procedimento licitatório único, com julgamento em lote único e adjudicação a único fornecedor. Do certame decorrerão 03 (três) Atas de Registro de Preços distintas, vinculadas à Secretaria Municipal de Educação (SEME), à Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS) e à Secretaria Municipal de Finanças (SEMFI), as quais decorrerão do mesmo procedimento licitatório, do mesmo lote adjudicado e do mesmo fornecedor vencedor. Cada Ata de Registro de Preços possuirá gestão contratual, acompanhamento da execução, fiscalização, gestão orçamentária e execução financeira próprias, observadas as competências de cada unidade gestora participante, sem prejuízo da manutenção da padronização tecnológica, da integração operacional da solução e da uniformidade dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

2. DA NATUREZA DO OBJETO

2.1. O objeto da presente contratação caracteriza-se como serviço comum de tecnologia da informação e comunicação – TIC, de natureza continuada, sem dedicação exclusiva de mão de obra, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021.

3. DAS QUANTIDADES

3.1. A solução contratada é composta pelos seguintes itens, que estruturam a descrição detalhada dos serviços nas seções seguintes:

LOTE ÚNICO					
Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Critério de Medição	Quantitativo para ARP	Quantitativo para ARP 12 meses
FIXO MENSAL					
1	Service Desk – Microinformática: Atendimento e Suporte N0/N1/N2, incluindo Suporte local (Field Service), ITSM, Chatbot, CMDB e processos ITIL	Serviço	Por equipamento gerenciado /mês	4.000	48.000
2	Suporte Especializado: Suporte N3 e sustentação proativa de infraestrutura e banco de dados	Serviço	Por ativo de infraestrutura gerenciado /mês	1.500	18.000
3	Monitoramento NOC 24x7	Serviço	Por ativo de infraestrutura monitorado /mês	900	10.800
SOB DEMANDA					
4	Hora técnica de suporte de campo em horário administrativo	Hora técnica	Por hora executada	--	800
5	Hora técnica de suporte em horário extraordinário e em regime de plantão, incluindo suporte de campo	Hora técnica	Por hora executada	--	300

6	Hora técnica especializada de alta complexidade em infraestrutura e banco de dados em horário administrativo	Hora técnica	Por hora executada	--	800
7	Hora técnica especializada de alta complexidade para atividades de mudança e projetos em janela planejada fora do horário administrativo	Hora técnica	Por hora executada	--	300

Tabela - Itens, Descrição e Quantidades do Lote.**3.2. Distribuição dos Quantitativos por Unidade Gestora Participante**

3.3. Os quantitativos consolidados apresentados nesta seção correspondem ao quantitativo total do lote único objeto da presente contratação. A distribuição estimada desses quantitativos entre as unidades gestoras participantes (SEME, SEMUS e SEMFI), bem como as respectivas premissas de governança e operacionalização do Sistema de Registro de Preços, encontram-se detalhadas na Seção **4 – Dos Partícipes**.

4. DOS PARTÍCIPIES DO PROCESSO - UNIDADES GESTORAS**4.1. IDENTIFICAÇÃO, GOVERNANÇA DA DEMANDA E JUSTIFICATIVA PARA A MODELAGEM CENTRALIZADA DA CONTRATAÇÃO**

4.2. A presente contratação decorre de iniciativa institucional conduzida pela Subsecretaria Municipal de Tecnologia da Informação (SUBTI), vinculada à Secretaria Municipal de Finanças (SEMTF), unidade responsável pela governança, padronização, coordenação e gestão estratégica dos serviços e ambientes corporativos de tecnologia da informação da Administração Municipal.

4.3. Considerando a natureza transversal, estratégica e corporativa dos serviços de Service Desk, monitoramento do ambiente de TI, sustentação de infraestrutura tecnológica, gerenciamento de ativos, automação operacional e suporte técnico especializado, a modelagem da presente contratação foi estruturada de forma centralizada pela SUBTI, observando as diretrizes de governança, racionalização administrativa, padronização tecnológica e

eficiência operacional previstas no Decreto Municipal nº 083/2023 e na Lei nº 14.133/2021.

4.4. A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) encontra fundamento nas hipóteses previstas no art. 3º do Decreto Municipal nº 083/2023, especialmente:

- necessidade de contratações permanentes e frequentes;
- contratação de serviços remunerados por unidade de medida;
- atendimento simultâneo a mais de um órgão;
- e impossibilidade de definição prévia exata dos quantitativos efetivamente demandados durante toda a vigência contratual.

4.5. A presente contratação também observa o conceito de compra centralizada previsto no art. 2º, inciso VI, do Decreto Municipal nº 083/2023, considerando que o órgão gerenciador conduz os procedimentos de registro de preços destinados à futura execução descentralizada pelos órgãos participantes.

4.6. Para fins do Sistema de Registro de Preços (SRP), a Secretaria Municipal de Finanças (SEMFI) atuará como **órgão gerenciador** da presente contratação, competindo-lhe a condução dos procedimentos inerentes ao registro de preços, nos termos do Decreto Municipal nº 083/2023. A Subsecretaria Municipal de Tecnologia da Informação (SUBTI), unidade integrante da estrutura administrativa da SEMFI, será responsável pela coordenação técnica, planejamento, governança da demanda, padronização tecnológica e apoio institucional às unidades gestoras participantes.

4.7. Os quantitativos estimados constantes neste Termo de Referência foram definidos a partir de levantamento técnico realizado pela SUBTI, considerando:

- o parque tecnológico existente;
- a criticidade operacional dos ambientes;
- os ativos de infraestrutura e microinformática existentes;

- o volume estimado de atendimentos;
- os requisitos de monitoramento contínuo;
- a necessidade de sustentação especializada;
- e as características operacionais específicas de cada unidade administrativa.

4.8. Embora o Decreto Municipal nº 083/2023 preveja, em regra, a manifestação formal de interesse dos órgãos participantes por meio do procedimento de Intenção de Registro de Preços (IRP), nos termos dos arts. 7º e 9º, a presente contratação possui características técnicas e operacionais que justificam sua estruturação centralizada pela SUBTI, considerando tratar-se de objeto diretamente relacionado à governança corporativa de tecnologia da informação da Administração Municipal.

4.9. Nesse contexto, aplica-se subsidiariamente a racionalidade prevista no art. 10 do Decreto Municipal nº 083/2023, segundo o qual o procedimento de IRP poderá ser dispensado quando o objeto da contratação, por sua característica ou finalidade, for de interesse exclusivo do órgão gerenciador.

4.10. A centralização da modelagem técnica pela SUBTI visa assegurar:

- padronização dos serviços de tecnologia da informação;
- uniformidade operacional;
- integração dos processos de atendimento e monitoramento;
- compatibilidade tecnológica entre os ambientes;
- racionalização administrativa;
- maior eficiência contratual;
- governança unificada dos serviços corporativos de TI;
- e mitigação de riscos operacionais relacionados à sustentação tecnológica do Município.

4.11. Para fins de organização administrativa e operacionalização do Sistema de Registro de Preços (SRP), integrarão formalmente a presente contratação as seguintes Unidades Gestoras Demandantes (UGDs):

- Secretaria Municipal de Educação (SEME);
- Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS);
- Secretaria Municipal de Finanças (SEMFI).

4.12. Do procedimento licitatório único, processado por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), com julgamento em lote único e adjudicação a único fornecedor, decorrerão 03 (três) Atas de Registro de Preços distintas, vinculadas à Secretaria Municipal de Educação (SEME), à Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS) e à Secretaria Municipal de Finanças (SEMFI).

4.13. Cada Unidade Gestora Demandante será responsável pela gestão, fiscalização, execução contratual, gestão orçamentária e execução financeira dos contratos decorrentes de sua respectiva Ata de Registro de Preços, observadas as competências técnicas de coordenação, padronização tecnológica e apoio institucional exercidas pela SUBTI/SEMFI.

4.14. A individualização das Atas de Registro de Preços possui finalidade exclusivamente administrativa, orçamentária e operacional, não caracterizando parcelamento do objeto nem divisão do julgamento da licitação, a qual permanecerá estruturada em lote único, com adjudicação a único fornecedor.

LOTE ÚNICO						
Item	Descrição do Serviço	Unidad e de Medida	Critério de Medição	Quantidades por Partícipes do Processo/Unidades Gestoras		
				SEME (Qtde. 12 Meses)	SEMUS (Qtde. 12 Meses)	SEMFI (Qtde. 12 Meses)

FIXO MENSAL						
1	Service Desk – Microinformática: Atendimento e Suporte N0/N1/N2, incluindo Suporte local (Field Service), ITSM, Chatbot, CMDB e processos ITIL	Serviço	Por equipamento gerenciado/mês	24.000	14.400	9.600
2	Suporte Especializado: Suporte N3 e sustentação proativa de infraestrutura e banco de dados	Serviço	Por ativo de infraestrutura gerenciado/mês	9.000	5.400	3.600
3	Monitoramento NOC 24x7	Serviço	Por ativo de infraestrutura monitorado/mês	5.400	3.240	2.160
SOB DEMANDA						
4	Hora técnica de suporte de campo em horário administrativo	Hora técnica	Por hora executada	400	240	160
5	Hora técnica de suporte em horário extraordinário e em regime de plantão, incluindo suporte de campo	Hora técnica	Por hora executada	150	90	60
6	Hora técnica especializada de alta complexidade em infraestrutura e banco de dados em horário administrativo	Hora técnica	Por hora executada	400	240	160
7	Hora técnica especializada de alta complexidade para atividades de mudança e projetos em janela planejada fora do horário administrativo	Hora técnica	Por hora executada	150	90	60

Tabela - Quantidades por Partícipes do Processo/Unidade Gestora.

5. DOS PRAZOS

5.1. Da Vigência da Ata de Registro de Preços

5.1.1. Nos termos do art. 22 do Decreto Municipal nº 83/2023 e do art. 84 da Lei Federal nº 14.133/2021, as Atas de Registro de Preços decorrentes da presente contratação terão vigência de 01 (um) ano, contado do primeiro dia

útil subsequente à data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), podendo ser prorrogadas por igual período, desde que comprovada a vantajosidade dos preços registrados para a Administração Pública.

5.1.2. Durante a vigência da Ata de Registro de Preços, poderão ser firmados contratos dela decorrentes, observadas as condições, quantitativos e valores registrados, bem como a disponibilidade orçamentária de cada órgão participante.

5.1.3. Os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços compreenderão os serviços continuados classificados como FIXO MENSAL e os serviços técnicos especializados classificados como SOB DEMANDA, previstos neste Termo de Referência, cuja execução ocorrerá conforme a necessidade da CONTRATANTE, observados os quantitativos estimados, os critérios de medição e a disponibilidade orçamentária.

5.1.4. A eventual prorrogação da Ata estará condicionada à manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, à compatibilidade dos preços registrados com os praticados no mercado e à avaliação de desempenho satisfatório na execução dos serviços.

5.2. Da Vigência dos Contratos

5.2.1. Nos termos do art. 35 do Decreto Municipal nº 083/2023 e do art. 105 da Lei nº 14.133/2021, os contratos decorrentes da Ata de Registro de Preços terão vigência inicial de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogados por iguais e sucessivos períodos, conforme interesse da Administração, desde que haja interesse mútuo das partes, manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, vantajosidade para a Administração e observância dos requisitos legais aplicáveis, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

5.3. Prazos de execução dos serviços.

5.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, no prazo máximo de até 60

(sessenta) dias corridos, contados da assinatura do primeiro contrato decorrente da Ata de Registro de Preços, o ponto único de contato do SERVICE DESK (Central de Atendimento/Call Center), em pleno funcionamento e em conformidade com os requisitos técnicos, operacionais e funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

5.3.2. A transição operacional dos serviços executados pela CONTRATANTE para a CONTRATADA deverá ser concluída no prazo máximo de até 90 (noventa) dias corridos, contados da aprovação do Plano de Transição Inicial dos Serviços pela CONTRATANTE.

5.3.3. Os serviços de SERVICE DESK, bem como as atividades relacionadas ao inventário e gerenciamento dos ativos de microinformática, deverão estar plenamente operacionais nos prazos definidos no Plano de Transição Inicial dos Serviços.

6. DA FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1. A presente contratação encontra-se fundamentada no Estudo Técnico Preliminar elaborado nos termos do art. 3º, §1º, do Decreto Municipal nº 82/2023, o qual subsidiou a análise da necessidade administrativa, o levantamento das alternativas disponíveis e a definição da solução técnica e operacionalmente mais adequada ao interesse público.

6.2. Em atendimento ao disposto no art. 13, §1º, inciso II, do Decreto Municipal nº 82/2023, a presente fundamentação apresenta os elementos e conclusões extraídos do respectivo Estudo Técnico Preliminar que embasaram a presente contratação.

6.3. Conforme demonstrado no ETP, a Prefeitura Municipal de Cariacica administra parque tecnológico de grande porte e elevada complexidade, composto por mais de 4.000 estações de trabalho, entre desktops e notebooks, aproximadamente 3.000 Chromebooks destinados ao ambiente educacional, mais de 310 equipamentos de impressão e digitalização, bem como mais de 110 servidores de rede destinados à sustentação de sistemas corporativos,

aplicações críticas e serviços essenciais ao funcionamento contínuo da Administração Municipal, além de infraestrutura de conectividade composta por aproximadamente 250 links de dados responsáveis pela interligação das diversas unidades municipais.

6.4. O Estudo Técnico Preliminar evidenciou que esse ambiente tecnológico encontra-se integrado a amplo conjunto de ativos de rede, incluindo switches, roteadores, firewalls, sistemas de armazenamento, bancos de dados corporativos e demais componentes críticos, além da infraestrutura de conectividade responsável pela comunicação entre as unidades administrativas e operacionais do Município, distribuídas ao longo de toda a extensão territorial municipal, bem como da infraestrutura de acesso externo composta por links de internet institucionais, exigindo elevados níveis de disponibilidade, desempenho, segurança da informação e capacidade de resposta a incidentes.

6.5. Conforme registrado no ETP, esse cenário amplo e tecnicamente complexo impõe à Administração a necessidade de dispor de capacidade operacional compatível, com competências técnicas especializadas em diferentes domínios da tecnologia da informação, adequadas às diversas soluções tecnológicas em utilização no ambiente institucional, abrangendo desde o atendimento inicial ao usuário até a atuação especializada sobre infraestrutura crítica, sistemas corporativos, bancos de dados e ativos de rede.

6.6. O ETP apontou, ainda, a necessidade de organização estruturada dos serviços de tecnologia da informação, contemplando equipes voltadas ao recebimento, registro, classificação e tratamento das demandas em fluxo estruturado de atendimento e gestão, observando protocolos de atendimento e prazos compatíveis com a natureza, criticidade e impacto de cada incidente ou requisição reportada pelos usuários, bem como equipes técnicas aptas a atuar presencialmente nas diferentes estruturas administrativas e operacionais municipais.

6.7. Conforme consignado no Estudo Técnico Preliminar, o ambiente tecnológico municipal demanda capacidade permanente de monitoramento da infraestrutura tecnológica, das aplicações e dos serviços tecnológicos essenciais

em regime contínuo, compatível com a criticidade operacional do ambiente, de forma a permitir atuação preventiva e resposta tempestiva a eventos que possam comprometer a disponibilidade do ambiente computacional.

6.8. O ETP registrou também a necessidade de adoção de recursos tecnológicos especializados voltados à gestão de serviços de tecnologia da informação, ao monitoramento da infraestrutura tecnológica, à descoberta automatizada de ativos, à automação de rotinas operacionais, ao inventário estruturado de dispositivos, ativos de tecnologia da informação, softwares e licenças, bem como ao estabelecimento de relacionamento técnico entre esses elementos, permitindo a geração de indicadores, painéis gerenciais, relatórios e instrumentos de visibilidade operacional destinados ao acompanhamento contínuo do ambiente tecnológico, ao suporte à tomada de decisão e ao fortalecimento da governança orientada por dados operacionais.

6.9. No demonstrativo dos resultados pretendidos constante do ETP, restou consignado que a adoção de modelo estruturado e proativo de gestão e sustentação dos serviços de tecnologia da informação possui como resultado esperado o aprimoramento da governança tecnológica do Município, promovendo maior confiabilidade, transparência e segurança na gestão dos ativos e das informações institucionais.

6.10. O Estudo Técnico Preliminar destacou, ainda, que a solução proposta visa superar o modelo de suporte predominantemente reativo e fragmentado, considerado inadequado para a complexidade do ambiente tecnológico atual, em favor de abordagem orientada a níveis de serviço e processos estruturados, permitindo maior rastreabilidade das ocorrências, melhoria na qualidade das informações e maior aderência às práticas de controle e auditoria.

6.11. Nesse contexto, conforme registrado no ETP, a contratação busca proporcionar:

- I. padronização dos procedimentos de atendimento, suporte e monitoramento, com redução de falhas operacionais e maior previsibilidade na execução dos serviços;

- II. desoneração da equipe interna de tecnologia da informação de atividades operacionais recorrentes, possibilitando maior dedicação a ações estratégicas, planejamento e evolução tecnológica;
 - III. melhoria na qualidade, integridade e disponibilidade das informações utilizadas na gestão dos serviços e dos ativos tecnológicos, contribuindo para decisões administrativas mais qualificadas;
 - IV. ampliação da capacidade de acompanhamento do ambiente tecnológico por meio de informações estruturadas, indicadores e instrumentos de monitoramento contínuo;
 - V. fortalecimento dos mecanismos de sustentação do ambiente tecnológico, com melhoria na capacidade de resposta a incidentes e redução de impactos decorrentes de falhas operacionais;
 - VI. mitigação de riscos operacionais associados à indisponibilidade de serviços, à ausência de rastreabilidade e à fragmentação das informações;
 - VII. modernização da gestão de tecnologia da informação no âmbito municipal, promovendo maior alinhamento entre os serviços tecnológicos e as necessidades institucionais, bem como suporte à evolução contínua do ambiente computacional.
- 6.12.** Conforme conclusão constante do Estudo Técnico Preliminar, a solução proposta mostrou-se a alternativa mais adequada sob os aspectos técnico, operacional e econômico, apta a assegurar a continuidade dos serviços essenciais de tecnologia da informação, a sustentação da infraestrutura tecnológica municipal e o adequado suporte às atividades administrativas e operacionais da Prefeitura Municipal de Cariacica.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 7.1.** A solução consiste na adoção de modelo estruturado e proativo de gestão e sustentação dos serviços de tecnologia da informação, destinado a assegurar

elevados níveis de disponibilidade, integridade, rastreabilidade, continuidade e segurança do ambiente tecnológico municipal, em conformidade com as necessidades operacionais da Administração Municipal e com as características do parque tecnológico institucional.

7.2. A solução proposta busca superar o modelo de atuação predominantemente reativo e descentralizado, promovendo abordagem orientada a processos, níveis de serviço e boas práticas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, alinhada a referenciais amplamente adotados pelo mercado, como a ITIL (Information Technology Infrastructure Library), com vistas à mitigação de riscos operacionais, melhoria da governança tecnológica e continuidade dos serviços institucionais.

7.3. De forma integrada, a solução contempla a operação de Central de Serviços (Service Desk) estruturada em múltiplos níveis de atendimento, associada à utilização de ambiente informatizado centralizado para gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM), monitoramento contínuo da infraestrutura tecnológica (NOC), mecanismos de descoberta automatizada de ativos (Discovery), gerenciamento de ativos e configuração (CMDB), bem como sustentação especializada de infraestrutura tecnológica e banco de dados.

7.4. A solução deverá possibilitar a gestão centralizada dos atendimentos, incidentes, requisições, problemas, mudanças e demais fluxos operacionais relacionados aos serviços de tecnologia da informação, assegurando rastreabilidade das demandas, padronização dos procedimentos operacionais, monitoramento dos níveis de serviço e disponibilização de informações gerenciais destinadas ao acompanhamento contínuo da operação.

7.5. A operação da solução considera a organização do suporte técnico em múltiplos níveis de atuação, estruturados a partir de ponto único de contato para atendimento aos usuários, contemplando atividades de atendimento inicial, suporte remoto, suporte presencial e atuação técnica especializada, observadas

as características, criticidade e complexidade das demandas tecnológicas da Administração Municipal.

7.6. A solução contempla, ainda, mecanismos de automação destinados ao tratamento de demandas recorrentes, integração entre processos operacionais, utilização de fluxos automatizados de atendimento e suporte à tomada de decisão baseada em indicadores operacionais, métricas de desempenho e informações estruturadas do ambiente computacional.

7.7. O monitoramento da infraestrutura tecnológica deverá ocorrer de forma contínua, contemplando ativos de rede, servidores, serviços críticos, aplicações, conectividade e demais componentes essenciais ao funcionamento do ambiente tecnológico municipal, permitindo atuação preventiva e resposta tempestiva a incidentes, falhas operacionais e eventos que possam comprometer a disponibilidade dos serviços institucionais.

7.8. A sustentação técnica do ambiente deverá abranger atuação preventiva, corretiva e evolutiva sobre infraestrutura tecnológica e bancos de dados, observando princípios relacionados à segurança da informação, continuidade dos serviços, integridade dos dados institucionais e manutenção da estabilidade operacional do ambiente computacional.

7.9. A solução deverá contemplar capacidade operacional compatível com a abrangência organizacional do Município, considerando o volume expressivo de ativos tecnológicos distribuídos entre unidades administrativas e operacionais, assegurando escalabilidade, padronização operacional, capacidade de adaptação às variações quantitativas do ambiente e suporte à evolução tecnológica ao longo da execução contratual.

7.10. O ciclo de vida da solução compreenderá, de forma integrada, as etapas de implantação, configuração, operação assistida, execução continuada dos serviços, monitoramento operacional, sustentação técnica, atualização dos processos operacionais, geração de informações gerenciais, suporte à governança tecnológica e melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação executados no âmbito da Administração Municipal.

8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

8.1.1. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, a licitante deverá apresentar **ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA**, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto da presente contratação.

8.1.1.1. COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA

8.1.1.1.1. A licitante deverá comprovar experiência na execução de serviços de Tecnologia da Informação, contemplando, no mínimo:

8.1.1.1.1.1. Service Desk e Suporte Técnico

8.1.1.1.1.1.1. Prestação de serviços de suporte técnico em múltiplos níveis (N1, N2 e N3), por meio de central de serviços, baseada em boas práticas de gerenciamento de serviços de TI, tais como o modelo ITIL, para ambiente com, no mínimo, 1.500 usuários em um único tomador de serviços.

8.1.1.1.1.1.2. Execução de serviços de Service Desk com volume mínimo de 3.500 chamados/ano.

8.1.1.1.1.2. Monitoramento

8.1.1.1.1.2.1. Prestação de serviços de monitoramento de infraestrutura de TI em regime 24x7, contemplando, no mínimo, 150 ativos monitorados por mês.

8.1.1.1.1.3. Infraestrutura de Redes e Data Center

8.1.1.1.1.3.1. Administração e gerenciamento de infraestrutura de redes em ambiente de Data Center, abrangendo tecnologias LAN, MAN, WAN e WLAN.

8.1.1.1.1.4. Instalação, configuração e sustentação de servidores de aplicação.

8.1.1.1.1.5. Administração e gerenciamento de serviços de diretório e rede, incluindo Active Directory, DHCP e DNS.

8.1.1.1.2. **Armazenamento e Infraestrutura Convergente**

8.1.1.1.3. Instalação, administração e monitoramento de soluções de armazenamento mid-range (NAS/SAN), em plataformas NetApp, Nutanix ou equivalentes.

8.1.1.1.3.1. **FORMA DE COMPROVAÇÃO**

8.1.1.1.3.1.1. A comprovação deverá ser feita por meio de apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por Órgão da Administração Pública ou Entidade Privada.

8.1.1.1.3.1.2. Os atestados deverão:

- Estar emitidos em papel timbrado do emitente ou por meio eletrônico que permita a identificação da origem;
- Conter identificação do responsável pela emissão, com nome e função;
- Estar devidamente assinados, podendo a assinatura ser física ou eletrônica;
- Quando aplicável, conter carimbo do emitente ou outro meio de validação institucional.

8.1.2. **DECLARAÇÕES DE COMPROVAÇÕES DA CONTRATADA**

8.1.2.1. **Declaração de Disponibilização de Equipe Técnica**

8.1.2.1.1. Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO** formal, comprometendo-se a disponibilizar, na hipótese de contratação, equipe técnica qualificada para execução dos serviços, contendo profissionais com as certificações mínimas exigidas neste Termo de Referência.

8.1.2.1.2. A declaração deverá contemplar, ainda, o compromisso de que, na data da assinatura do contrato, serão apresentados:

- os diplomas e certificados das qualificações exigidas;

- a comprovação de vínculo profissional dos integrantes da equipe, mediante apresentação de carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços ou outro documento equivalente.

8.1.2.2. Certificações Técnicas Mínimas

8.1.2.3. A CONTRATADA deverá dispor de profissionais com as seguintes certificações mínimas:

Categoria	Certificação	Quantidade Mínima Profissionais Certificados
Processos e Governança	ITIL Foundation V3 ou Superior	1
Processos e Governança	PMP – Project Manager Professional	1
Processos e Governança	HDI SCTL – Support Center Team Lead	1
Processos e Governança	IT Governance – ISO/IEC 38500:2024 Lead Implementer	1
Banco de Dados	MCTS: SQL Server (qualquer versão) ou MCITP: Database Administrator (qualquer versão); ou MCSA: SQL Server (2012, 2014 ou 2016).	1
Servidores e Virtualização	Nutanix Certified Associate – NCA	1
Servidores e Virtualização	Nutanix Certified Professional – Multicloud Infrastructure	1
Servidores e Virtualização	Linux – LPIC-1 ou Superior	1
Servidores e Virtualização	MCSA: Windows Server (qualquer versão) ou Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate	1
Rede	Aruba Certified Professional – Campus Access (ACP-CA)	1
Rede	Fortinet Certified Professional – Secure Networking (NSE-6)	1
Rede	Fortinet Certified Solution Specialist – Secure Networking (NSE-7)	1

Segurança	Trend Vision One™ Endpoint Security Foundation	1
Segurança	Trend Vision One™ Cyber Risk Exposure Management Advanced	1
Segurança	Security+ CompTIA (SY0-701)	1
Backup e Recuperação	Veeam Certified Engineer – VMCE	1
Monitoramento	Zabbix Certified User – ZCU ou Superior	1

Tabela - Certificações Mínimas.

8.1.2.4. Um mesmo profissional poderá acumular mais de uma certificação.

8.1.2.5. A comprovação das certificações e do vínculo profissional será exigida **exclusivamente na fase de assinatura do contrato**, não sendo requerida para fins de habilitação.

8.1.2.6. Considerando a especificidade e a diversidade dos conhecimentos técnicos exigidos para a execução dos serviços, e tendo em vista que dificilmente um único profissional reunirá todas as competências necessárias, será admitida a apresentação de tantos profissionais quantos forem necessários para o pleno atendimento às exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

8.1.3. Declaração de Disponibilização de Centro de Operações

8.1.3.1. Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá apresentar **DECLARAÇÃO** formal, comprometendo-se a disponibilizar, na hipótese de contratação, Centro de Operações, apto a suportar a prestação de todos os serviços de suporte telefônico, atendimento remoto aos usuários e monitoramento de disponibilidade e desempenho dos ativos de TI, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), observadas as características e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

8.1.3.2. A comprovação da efetiva disponibilidade da estrutura será exigida na fase de assinatura do contrato.

8.1.4. Diligências Técnicas

8.1.4.1. A CONTRATANTE poderá realizar diligências técnicas junto aos emitentes dos atestados apresentados, com o objetivo de aferir a veracidade das informações fornecidas e validar a capacidade técnica da licitante.

8.1.5. Disposições Complementares

8.1.5.1. O não atendimento aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência poderá ensejar a inabilitação ou desclassificação do licitante, conforme a fase do certame, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

8.2. DAS CONDIÇÕES PARA FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

8.2.1. Para fins de formalização do contrato, a licitante vencedora deverá apresentar, na data da **assinatura do contrato**, a comprovação efetiva das declarações apresentadas na fase de habilitação técnica, conforme disposto neste Termo de Referência.

8.2.2. Comprovação da Equipe Técnica

8.2.2.1. Apresentação de:

- diplomas e certificados das qualificações exigidas;
- comprovação de vínculo profissional dos integrantes da equipe, mediante carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços ou outro documento equivalente.

8.2.3. Comprovação das Certificações Técnicas

8.2.3.1. A CONTRATADA deverá comprovar, na data da assinatura do contrato, possuir profissionais com as certificações mínimas exigidas no item **8.1.2.3** deste Termo de Referência.

8.2.4. Comprovação do Centro de Operações

8.2.4.1. Comprovação da disponibilidade de Centro de Operações apto a suportar:

- suporte telefônico;

- atendimento remoto aos usuários;
- monitoramento de disponibilidade e desempenho dos ativos de TI;
- operação em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana).

8.2.5. Verificação e Validação

8.2.5.1. A CONTRATANTE poderá realizar verificações e diligências técnicas para validação das informações e estruturas apresentadas, podendo, inclusive, realizar inspeções ou solicitar evidências adicionais.

8.2.6. Consequências do Não Atendimento

8.2.6.1. O não atendimento às exigências previstas neste item implicará a não assinatura do contrato, com a consequente convocação do próximo licitante classificado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1. A execução do objeto deverá ocorrer de forma continuada, integrada e orientada a níveis de serviço, compreendendo a prestação de serviços especializados de tecnologia da informação destinados à sustentação operacional do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, observadas as condições, requisitos técnicos, critérios de medição e padrões de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

9.2. A execução contratual será estruturada em modelo de operação baseado em processos formais de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, alinhados às boas práticas de mercado, contemplando gestão centralizada das demandas, rastreabilidade das atividades executadas, monitoramento contínuo da infraestrutura tecnológica, controle operacional dos serviços prestados e acompanhamento dos indicadores de desempenho contratualmente estabelecidos.

9.3. A prestação dos serviços compreenderá, de forma integrada:

- I. operação de Central de Serviços (Service Desk), estruturada em múltiplos níveis de atendimento;
- II. suporte técnico remoto e presencial aos usuários da CONTRATANTE;
- III. sustentação especializada de infraestrutura tecnológica, redes, servidores e banco de dados;
- IV. monitoramento proativo da infraestrutura tecnológica em regime contínuo;
- V. gerenciamento de ativos e configuração do ambiente computacional;
- VI. utilização de ferramentas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM), monitoramento da infraestrutura tecnológica, descoberta automatizada de ativos e gerenciamento de configuração;
- VII. execução de atividades técnicas especializadas sob demanda, relacionadas a suporte avançado, mudanças planejadas, projetos, janelas de manutenção e demais atividades extraordinárias.

9.4. A operação do Service Desk deverá observar modelo estruturado em múltiplos níveis de atendimento, compreendendo:

- a) Nível 0 (N0): mecanismos automatizados de autoatendimento, chatbot inteligente, base de conhecimento e automação de demandas recorrentes;
- b) Nível 1 (N1): atendimento remoto centralizado para registro, classificação, triagem, tratamento inicial e acompanhamento das demandas dos usuários;
- c) Nível 2 (N2): suporte técnico presencial destinado ao atendimento de incidentes, requisições e atividades operacionais que demandem atuação local;
- d) Nível 3 (N3): suporte técnico especializado destinado à sustentação avançada da infraestrutura tecnológica, redes, servidores, virtualização,

armazenamento, banco de dados e demais componentes críticos do ambiente computacional.

9.5. Os serviços deverão ser executados mediante utilização de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM), disponibilizada pela CONTRATADA, contemplando, no mínimo, funcionalidades relacionadas à abertura e acompanhamento de chamados, gerenciamento de incidentes, requisições, mudanças e problemas, catálogo de serviços, gestão de ativos e configuração (CMDB), base de conhecimento, automação de fluxos operacionais, gestão de níveis de serviço, emissão de relatórios gerenciais e disponibilização de painéis operacionais.

9.6. O monitoramento da infraestrutura tecnológica deverá ser realizado em regime contínuo 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), abrangendo ativos de rede, servidores físicos e virtuais, aplicações, serviços críticos, bancos de dados, conectividade e demais componentes essenciais ao funcionamento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE, permitindo atuação preventiva, identificação tempestiva de falhas e tratamento proativo de eventos operacionais.

9.7. A execução dos serviços deverá observar modelo orientado a níveis mínimos de serviço (SLA), contemplando indicadores de desempenho, tempos de resposta, tempos de atendimento, tempos de resolução, disponibilidade operacional, qualidade dos serviços prestados e demais métricas previstas neste Termo de Referência.

9.8. As atividades classificadas como FIXO MENSAL serão executadas de forma permanente durante a vigência contratual, mediante critérios mensais de medição vinculados aos quantitativos de ativos gerenciados, equipamentos suportados e ativos monitorados, conforme disposto na tabela de composição do objeto.

9.9. As atividades SOB DEMANDA serão executadas sob demanda da CONTRATANTE, mediante autorização formal, observadas as condições técnicas, critérios de medição, limites quantitativos e hipóteses de utilização previstos

neste Termo de Referência, não caracterizando dedicação exclusiva de mão de obra nem obrigação de consumo integral dos quantitativos estimados.

9.10. A CONTRATADA será integralmente responsável pela gestão técnica, operacional, administrativa e disciplinar dos profissionais empregados na execução contratual, não se estabelecendo qualquer vínculo de subordinação direta entre os profissionais da CONTRATADA e a CONTRATANTE.

9.11. A eventual atuação presencial de profissionais nas dependências da CONTRATANTE não caracteriza disponibilização de mão de obra exclusiva, permanecendo sob responsabilidade da CONTRATADA a organização operacional, supervisão técnica, substituição de profissionais, definição de escalas e gerenciamento dos recursos necessários à adequada execução contratual.

9.12. A execução do objeto deverá observar princípios relacionados à continuidade dos serviços públicos, segurança da informação, integridade dos dados institucionais, rastreabilidade operacional, eficiência administrativa e melhoria contínua dos serviços de tecnologia da informação prestados à Administração Municipal.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. Papéis e Responsabilidades

10.1.1. Durante a execução dos contratos decorrentes das Atas de Registro de Preços, deverão ser observados os papéis e responsabilidades relacionados à gestão e fiscalização contratual, nos termos do Decreto Municipal nº 295/2021, bem como das disposições previstas neste Termo de Referência.

10.2. Gestor

10.2.1. A função de Gestor do Processo será exercida pelo Sr. Nilson Callegari Teixeira, matrícula nº 124.861, Subsecretário de Tecnologia da Informação, responsável pelo acompanhamento, coordenação e supervisão dos atos

relacionados à instrução e condução do presente processo administrativo até a formalização da Ata de Registro de Preços.

10.2.2. O Gestor do Contrato será o representante da Administração formalmente designado pelo órgão ou entidade contratante, responsável pelo acompanhamento dos aspectos formais, jurídico-administrativos, financeiros e operacionais da execução contratual, devendo observar as atribuições previstas no art. 6º do Decreto Municipal nº 295/2021.

10.2.3. A designação do Gestor do Contrato ocorrerá por ato formal da autoridade competente de cada órgão contratante, por ocasião da celebração do respectivo instrumento contratual ou emissão do instrumento equivalente, observadas as disposições do Decreto Municipal nº 295/2021, considerando que o presente procedimento possui como resultado a formalização de Atas de Registro de Preços, não havendo, nesta fase, definição dos futuros instrumentos contratuais decorrentes e respectivos agentes responsáveis pela gestão contratual.

10.2.4. Nos contratos decorrentes da presente Ata de Registro de Preços, poderá haver gestores distintos, conforme a estrutura administrativa e a competência de cada órgão contratante.

10.3. Fiscal

10.3.1. A função de Fiscal do Processo será exercida pelo Sr. Gustavo dos Santos Oliveira, matrícula nº 11.867, Coordenador de Governança de Tecnologia da Informação, responsável pelo acompanhamento e fiscalização dos atos relacionados à instrução e condução do presente processo administrativo.

10.3.2. O Fiscal do Contrato será o representante da Administração formalmente designado para acompanhar e fiscalizar a execução contratual, auxiliando o Gestor do Contrato na verificação da conformidade técnica e operacional dos serviços executados, observadas as atribuições previstas no art. 7º do Decreto Municipal nº 295/2021.

10.3.3. A designação do Fiscal do Contrato ocorrerá por ato formal da autoridade competente de cada órgão contratante, por ocasião da celebração do respectivo

instrumento contratual ou emissão do instrumento equivalente, observadas as disposições do Decreto Municipal nº 295/2021, considerando que o presente procedimento possui como resultado a formalização de Atas de Registro de Preços, não havendo, nesta fase, definição dos futuros instrumentos contratuais decorrentes e respectivos agentes responsáveis pela fiscalização contratual.

10.3.4. Considerando a complexidade operacional da solução e a abrangência dos serviços contratados, o órgão contratante responsável pela respectiva Ata de Registro de Preços poderá designar fiscalização técnica, administrativa ou comissão de fiscalização, na forma prevista no Decreto Municipal nº 295/2021.

10.3.5. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por quaisquer irregularidades verificadas na execução contratual.

10.4. Preposto da CONTRATADA

10.4.1. A CONTRATADA deverá indicar formalmente preposto administrativo e técnico responsável pela interlocução junto à CONTRATANTE, observando o disposto no art. 6º, inciso IV, do Decreto Municipal nº 295/2021.

10.4.2. O preposto deverá possuir autonomia e poderes suficientes para:

- receber notificações;
- adotar providências operacionais;
- prestar esclarecimentos;
- acompanhar fiscalizações;
- participar de reuniões de acompanhamento contratual;
- e assegurar o adequado cumprimento das obrigações contratuais.

10.4.3. A indicação formal do preposto deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato, devendo a CONTRATADA manter atualizadas as respectivas informações de contato durante toda a execução contratual.

10.5. Acompanhamento da Execução Contratual

10.5.1. A execução contratual será acompanhada mediante:

- análise de indicadores de desempenho;
- monitoramento dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- validação das medições contratuais;
- acompanhamento dos chamados registrados;
- análise de relatórios gerenciais;
- acompanhamento das atividades de monitoramento e sustentação;
- verificação da conformidade técnica dos serviços executados;
- e demais mecanismos de controle previstos neste Termo de Referência.

10.5.2. A CONTRATADA deverá assegurar à fiscalização acesso integral às ferramentas de ITSM, monitoramento, dashboards operacionais, registros de atendimento, métricas de desempenho e demais informações necessárias ao adequado acompanhamento da execução contratual.

11. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

11.1. A medição dos serviços será realizada mensalmente, observando os quantitativos efetivamente executados, os níveis mínimos de serviço estabelecidos, os critérios técnicos de aferição previstos neste Termo de Referência e os respectivos instrumentos de controle operacional utilizados na execução contratual.

11.2. A aferição dos serviços executados será baseada em critérios objetivos, passíveis de verificação pela fiscalização contratual, mediante utilização das informações registradas nas ferramentas de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM), monitoramento da infraestrutura tecnológica, relatórios operacionais, registros de atendimento, ordens de serviço, evidências

técnicas e demais instrumentos de controle utilizados durante a execução contratual.

11.3. As atividades classificadas como FIXO MENSAL serão medidas mensalmente conforme os quantitativos efetivamente gerenciados, suportados ou monitorados durante o respectivo período de competência, observados os parâmetros estabelecidos na tabela de composição do objeto e os critérios específicos de medição definidos neste Termo de Referência.

11.4. Para fins de medição das atividades continuadas, serão considerados, conforme a natureza do serviço:

- I. quantidade de ativos de microinformática suportados;
- II. quantidade de Chromebooks suportados;
- III. quantidade de ativos de infraestrutura gerenciados;
- IV. quantidade de ativos de infraestrutura monitorados;
- V. disponibilidade operacional dos serviços;
- VI. cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- VII. regularidade operacional da execução contratual.

11.5. As atividades classificadas como SOB DEMANDA serão medidas conforme as horas técnicas efetivamente executadas, mediante prévia solicitação e autorização formal da CONTRATANTE, observadas as categorias técnicas previstas neste Termo de Referência, os respectivos registros operacionais e o aceite formal da fiscalização contratual.

11.6. A execução das atividades eventuais deverá estar vinculada a demanda específica da CONTRATANTE, contendo, no mínimo:

- descrição da atividade;
- justificativa da necessidade;
- escopo técnico;

- quantitativo estimado de horas;
- categoria técnica aplicável;
- período de execução;
- registro de aceite da fiscalização.

11.7. Somente serão passíveis de pagamento os serviços efetivamente executados, devidamente registrados, comprovados e atestados pela fiscalização contratual.

11.8. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente Relatório de Medição dos Serviços, contendo os quantitativos executados no período, os indicadores de nível de serviço apurados, os registros operacionais utilizados na aferição da execução contratual, as atividades executadas, os ativos gerenciados e monitorados, os serviços eventuais realizados, bem como demais informações necessárias à validação da medição e do faturamento pela fiscalização contratual.

11.9. O Relatório de Medição deverá ser elaborado com base nas informações registradas na ferramenta ITSM, nos sistemas de monitoramento da infraestrutura tecnológica, nos painéis gerenciais, nos registros operacionais e nas evidências técnicas produzidas durante a execução contratual.

11.10. Deverão integrar o Relatório de Medição, no mínimo:

- I. os quantitativos medidos para cada item contratual;
- II. os indicadores de nível de serviço (INS) apurados no período;
- III. os registros de descumprimento eventualmente verificados;
- IV. a pontuação acumulada dos Termos de Serviço (TRS), quando aplicável;
- V. relação detalhada das atividades executadas sob demanda realizadas no período, contendo, no mínimo:
 - a. identificação da demanda;

- b. descrição da atividade executada;
- c. categoria técnica aplicada;
- d. quantitativo de horas técnicas consumidas;
- e. período de execução;
- f. responsável técnico pela execução;
- g. aceite da fiscalização contratual.

VI. os relatórios gerenciais e operacionais previstos neste Termo de Referência;

VII. os dados utilizados para validação do faturamento mensal.

11.11. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo, evidências complementares, relatórios detalhados, registros extraídos da ferramenta ITSM, dashboards operacionais, registros de monitoramento, logs, ordens de serviço e demais informações necessárias à validação da execução contratual e dos valores faturados.

11.12. A fiscalização contratual realizará a conferência das informações apresentadas, podendo solicitar esclarecimentos, documentos complementares, evidências operacionais e ajustes necessários à validação da medição.

11.13. O pagamento será realizado mensalmente, após o recebimento definitivo dos serviços executados no período de referência, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura, acompanhada dos documentos comprobatórios exigidos contratualmente e do ateste da fiscalização contratual.

11.14. O pagamento das atividades FIXO MENSAL observará os quantitativos efetivamente aferidos no período de competência, podendo sofrer ajustes decorrentes do não atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

11.15. O pagamento das atividades SOB DEMANDA observará exclusivamente as horas técnicas efetivamente executadas, autorizadas e aprovadas pela CONTRATANTE, não gerando à CONTRATADA qualquer expectativa de consumo mínimo dos quantitativos estimados.

11.16. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço, indicadores operacionais ou demais requisitos de desempenho previstos neste Termo de Referência poderá ensejar aplicação de glosas, ajustes de medição, registros de não conformidade e demais medidas administrativas cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa.

11.17. Os pagamentos serão realizados conforme cronograma financeiro e procedimentos administrativos da CONTRATANTE, observadas as disposições legais, orçamentárias e contratuais aplicáveis.

12. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. A contratação será realizada por meio de procedimento licitatório, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global, em conformidade com o disposto na Lei nº 14.133/2021.

12.2. O modo de disputa será o aberto e fechado, nos termos do art. 56 da referida Lei.

12.3. A licitação será processada em lote único, com adjudicação a único fornecedor. Do resultado do certame decorrerão 03 (três) Atas de Registro de Preços distintas, vinculadas às unidades gestoras participantes, correspondentes à Secretaria Municipal de Educação (SEME), à Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS) e à Secretaria Municipal de Finanças (SEMFI), observados os quantitativos estimados, as responsabilidades administrativas e a gestão individualizada de cada unidade gestora participante, nos termos deste Termo de Referência. A individualização das Atas de Registro de Preços possui finalidade exclusivamente administrativa, orçamentária e operacional, não

caracterizando parcelamento do objeto, fracionamento da disputa ou divisão do julgamento da licitação.

13. DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

13.1. A estimativa do valor da presente contratação foi elaborada em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021 e com o Decreto Municipal nº 82/2023, mediante realização de pesquisa de preços destinada à obtenção de valores de referência compatíveis com as características, a complexidade e as condições de execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

13.2. Nos termos do art. 74 do Decreto Municipal nº 82/2023, a pesquisa de preços para contratação de serviços poderá ser realizada mediante a utilização de diferentes parâmetros, empregados de forma combinada ou não. Entretanto, considerando a natureza especializada do objeto, verificou-se a inviabilidade de adoção dos parâmetros previstos nos incisos I e II do referido artigo como fonte principal para composição do orçamento estimado.

13.3. A presente contratação contempla serviços continuados de Tecnologia da Informação envolvendo Central de Serviços (Service Desk), monitoramento de infraestrutura (NOC), suporte especializado de infraestrutura e banco de dados, gerenciamento de ativos e configuração (CMDB), atendimento técnico presencial e remoto, bem como serviços técnicos especializados sob demanda. Tais serviços apresentam elevado grau de especificidade e significativa variação entre as contratações existentes no mercado e na Administração Pública, especialmente em relação ao escopo operacional, quantitativos atendidos, níveis de serviço exigidos, perfis profissionais alocados, ferramentas empregadas, regime de atendimento, métricas de mensuração e modelo de remuneração.

13.4. Dessa forma, constatou-se que a utilização de contratações públicas similares ou de composições de custos constantes em sistemas oficiais não produziria referência suficientemente aderente às características específicas da solução pretendida, razão pela qual foi adotado o parâmetro previsto no inciso IV do art. 74 do Decreto Municipal nº 82/2023, mediante pesquisa direta junto a fornecedores especializados do segmento.

13.5. Para esse fim, foram encaminhadas solicitações formais de cotação por correio eletrônico, acompanhadas do Termo de Referência, especificações técnicas, quantitativos, critérios de execução e modelo padronizado de proposta comercial, de modo a assegurar que todos os fornecedores consultados dispusessem das mesmas informações para formação de seus preços.

13.6. Com o objetivo de ampliar a competitividade da pesquisa e obter referências representativas do mercado, foram consultados diversos fornecedores especializados na prestação de serviços de Tecnologia da Informação. Como resultado das consultas realizadas, foram obtidas propostas comerciais válidas das empresas Mindworks Informática Ltda., Suprisservice Informática Ltda. e Spassu Tecnologia e Serviços S.A., as quais atenderam aos requisitos necessários para composição do orçamento estimado.

13.7. Adicionalmente, a empresa Telemática Sistemas Inteligentes manifestou formalmente a impossibilidade de apresentação de proposta comercial em razão de não atuar no segmento específico dos serviços pretendidos pela Administração. Os demais fornecedores consultados não encaminharam proposta comercial dentro do período destinado à realização da pesquisa de mercado, situação devidamente registrada nos autos do processo administrativo, em atendimento ao disposto no art. 74, §2º, inciso IV, do Decreto Municipal nº 82/2023.

13.8. Após a consolidação das propostas válidas recebidas, procedeu-se à análise dos valores coletados para definição do orçamento estimado da contratação. Para esse fim, adotou-se a mediana dos preços obtidos como critério de formação do valor de referência.

13.9. A utilização da mediana mostra-se tecnicamente mais adequada para a presente contratação por representar o valor central efetivamente praticado entre os fornecedores consultados, reduzindo a influência de valores eventualmente discrepantes decorrentes de estratégias comerciais específicas, estruturas de custos distintas ou condições particulares de precificação adotadas pelos participantes da pesquisa. Tal metodologia proporciona maior

estabilidade e confiabilidade ao orçamento estimativo, especialmente em pesquisas realizadas junto a número restrito de fornecedores especializados.

13.10. Verificou-se, ainda, que os valores apresentados pelos proponentes demonstraram adequada convergência de mercado, evidenciando consistência na formação dos preços pesquisados. Não obstante, a adoção da mediana confere maior robustez metodológica à estimativa, por refletir de forma mais fiel o comportamento central dos valores praticados para o objeto pesquisado, em observância aos princípios da razoabilidade, economicidade, eficiência e busca da proposta mais vantajosa para a Administração Pública.

13.11. Com base na metodologia adotada, o valor estimado para a presente contratação corresponde a **R\$ 6.872.375,00 (seis milhões, oitocentos e setenta e dois mil, trezentos e setenta e cinco reais)**, conforme demonstrativos, memória de cálculo e documentação comprobatória constantes dos autos do processo administrativo.

13.12. Com vistas a refletir a modelagem adotada para a presente contratação, estruturada mediante procedimento licitatório único, julgamento em lote único e posterior formalização de Atas de Registro de Preços distintas para as unidades gestoras participantes, registra-se que o valor estimado anteriormente indicado encontra-se distribuído, para fins de planejamento e gestão orçamentária, da seguinte forma: **R\$ 3.436.187,50 (três milhões, quatrocentos e trinta e seis mil, cento e oitenta e sete reais e cinquenta centavos) para a Secretaria Municipal de Educação – SEME; R\$ 2.061.712,50 (dois milhões, sessenta e um mil, setecentos e doze reais e cinquenta centavos) para a Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS; e R\$ 1.374.475,00 (um milhão, trezentos e setenta e quatro mil, quatrocentos e setenta e cinco reais) para a Secretaria Municipal de Finanças – SEMFI.**

13.13. A distribuição acima possui caráter estimativo e está fundamentada nos quantitativos projetados para cada unidade gestora participante, conforme detalhamento constante da **Matriz Financeira** que integra os autos do processo administrativo, não alterando a natureza unificada da contratação, a qual permanecerá estruturada em lote único, com adjudicação a único fornecedor.

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Qtde.	MEDIANA	
				Valor Unitário (R\$)	Valor Global 12 Meses (R\$)
ATIVIDADES DE EXECUÇÃO CONTÍNUA					
1	Service Desk – Microinformática: Atendimento e Suporte nos níveis N0/N1/N2, incluindo Suporte local	Serviço	4.000	R\$ 84,76	R\$ 4.068.480,00
2	Suporte Especializado: Suporte N3 e sustentação proativa de infraestrutura e banco de dados	Serviço	1.500	R\$ 102,90	R\$ 1.852.200,00
3	Monitoramento NOC 24x7	Serviço	900	R\$ 32,58	R\$ 351.864,00
ATIVIDADES DE EXECUÇÃO EVENTUAL					
4	Hora técnica de suporte de campo em horário administrativo	Hora técnica	800	R\$ 107,46	R\$ 85.968,00
5	Hora técnica de suporte em horário extraordinário e em regime de plantão, incluindo suporte de campo	Hora técnica	300	R\$ 198,72	R\$ 59.616,00
6	Hora técnica especializada de alta complexidade em infraestrutura e banco de dados em horário administrativo	Hora técnica	800	R\$ 352,63	R\$ 282.104,00
7	Hora técnica especializada de alta complexidade para atividades de mudança e projetos em janela planejada fora do horário	Hora técnica	300	R\$ 573,81	R\$ 172.143,00

administrativo				
VALOR GLOBAL ESTIMADO (12 MESES) (R\$)				R\$ 6.872.375,00

14. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A Secretaria Municipal de Educação (SEME) previu a presente demanda em seu Plano de Contratações Anual (PCA), sob o código PCW00295.2026-23, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021 e com as normas municipais aplicáveis ao planejamento das contratações públicas.

14.2. A Secretaria Municipal de Finanças (SEMFI) previu a presente demanda em seu Plano de Contratações Anual (PCA), sob o código PCW00567.2026-51, assegurando alinhamento ao planejamento orçamentário e estratégico da Administração Municipal.

14.3. No que tange à Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS), ressalta-se que eventual ausência inicial da demanda no Plano de Contratações Anual não constitui impedimento à presente contratação, considerando a possibilidade de atualização do PCA diante de necessidades supervenientes da Administração, desde que devidamente justificadas e validadas pela autoridade competente, em conformidade com a legislação vigente.

14.4. O Plano de Contratações Anual constitui instrumento de planejamento e racionalização das contratações públicas, não possuindo caráter imutável ou excludente, admitindo adequações, inclusões e revisões ao longo do exercício administrativo, especialmente diante de demandas estratégicas, supervenientes ou relacionadas à continuidade dos serviços públicos essenciais.

14.5. A presente contratação será realizada por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), com formalização de múltiplas Atas de Registro de Preços (ARPs) vinculadas às respectivas Unidades Gestoras Demandantes (UGDs),

possibilitando futuras contratações de forma escalonada, conforme a necessidade administrativa, disponibilidade orçamentária e conveniência de cada órgão participante.

14.6. A adoção do Sistema de Registro de Preços encontra-se alinhada aos princípios da eficiência, economicidade e planejamento administrativo, não gerando obrigação imediata de contratação, mas viabilizando instrumento apto à realização de futuras contratações conforme a demanda efetiva da Administração.

14.7. Em atenção às disposições da Lei nº 14.133/2021, destaca-se que, nas contratações realizadas por meio do Sistema de Registro de Preços, a comprovação da disponibilidade orçamentária será exigida por ocasião da formalização de cada contratação decorrente da Ata de Registro de Preços.

14.8. As despesas decorrentes das futuras contratações correrão à conta dos recursos orçamentários próprios da Secretaria Municipal de Educação (SEME), Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS) e Secretaria Municipal de Finanças (SEMFI), observadas as respectivas dotações, classificações orçamentárias, fontes de recursos e disponibilidades financeiras vigentes à época da contratação.

14.9. As futuras contratações decorrentes das Atas de Registro de Preços observarão a programação orçamentária individual de cada órgão participante, podendo ocorrer mediante emissão de empenho total ou parcial, reforço de empenho ou outro instrumento legalmente admitido.

14.10. Os valores estimados constantes neste Termo de Referência possuem caráter meramente estimativo, destinando-se à formação das Atas de Registro de Preços e ao planejamento das futuras contratações, não gerando obrigação de contratação integral dos quantitativos registrados pela Administração.

15. DA ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

15.1. Os itens integrantes da presente contratação encontram-se devidamente cadastrados no Catálogo de Materiais da Prefeitura Municipal de Cariacica e

registrados no sistema, conforme códigos e descrições constantes na tabela abaixo.

Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Código Materiais
1	Service Desk – Microinformática: Atendimento e Suporte N0/N1/N2, incluindo Suporte local (Field Service), ITSM, Chatbot, CMDB e processos ITIL	Serviço	2.40.05.0253-0
2	Suporte Especializado: Suporte N3 e sustentação proativa de infraestrutura e banco de dados	Serviço	2.40.05.0255-7
3	Monitoramento NOC 24x7	Serviço	2.40.05.0256-5
4	Hora técnica de suporte de campo em horário administrativo	Hora técnica	2.40.05.0257-3
5	Hora técnica de suporte em horário extraordinário e em regime de plantão, incluindo suporte de campo	Hora técnica	2.40.05.0258-1
6	Hora técnica especializada de alta complexidade em infraestrutura e banco de dados em horário administrativo	Hora técnica	2.40.05.0259-0
7	Hora técnica especializada de alta complexidade para atividades de mudança e projetos em janela planejada fora do horário administrativo	Hora técnica	2.40.05.0260-3

15.2. As especificações técnicas detalhadas da solução constam no Anexo A – Caderno de Especificações Técnicas, cujos parâmetros foram definidos com base nas necessidades operacionais, técnicas e institucionais dos órgãos participantes da contratação.

15.3. As especificações estabelecidas neste Termo de Referência possuem caráter mínimo obrigatório, sendo admitidas soluções com características técnicas equivalentes ou superiores, desde que plenamente compatíveis com os

requisitos funcionais, operacionais, de integração, desempenho e níveis de serviço exigidos para a adequada execução do objeto contratado.

16. DO LOCAL DE ENTREGA

16.1. Os serviços objeto da presente contratação serão executados de forma remota e presencial, conforme a natureza das atividades, observadas as condições operacionais e os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

16.2. Os serviços relacionados à operação do atendimento remoto da Central de Serviços (Service Desk – N1), automações de atendimento (N0), monitoramento da infraestrutura tecnológica (NOC 24x7), sustentação especializada de infraestrutura e banco de dados (N3), bem como demais atividades compatíveis com execução remota, deverão ser executados a partir das instalações operacionais da CONTRATADA.

16.3. Os serviços de suporte técnico presencial (N2), incluindo atendimento aos usuários, suporte à microinformática, atendimento às unidades administrativas, operacionais, educacionais e de saúde, instalação, manutenção, substituição de equipamentos e demais atividades que demandem atuação local, serão executados presencialmente nas dependências da CONTRATANTE, no âmbito do Município de Cariacica/ES.

16.4. As atividades classificadas como SOB DEMANDA poderão ser executadas de forma remota e/ou presencial, conforme a natureza técnica da atividade, a necessidade operacional da CONTRATANTE e os critérios definidos pela fiscalização contratual.

16.5. A CONTRATADA deverá possuir capacidade operacional compatível com a abrangência territorial e administrativa da CONTRATANTE, assegurando atendimento adequado às unidades abrangidas pela execução contratual.

17. DA GARANTIA

17.1. Considerando a natureza do objeto, caracterizado pela prestação continuada de serviços de tecnologia da informação, não se aplica garantia típica associada ao fornecimento de bens permanentes.

17.2. A CONTRATADA será integralmente responsável pela qualidade, continuidade, regularidade e adequada execução dos serviços prestados durante toda a vigência contratual, devendo realizar, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, todas as correções, ajustes, reconfigurações, adequações e demais intervenções necessárias à plena execução do objeto contratado e ao atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

17.3. A CONTRATADA deverá assegurar, durante toda a vigência contratual, garantia de funcionamento, atualização, manutenção e suporte para os softwares, plataformas, ferramentas, módulos e demais componentes integrantes da solução utilizada na execução dos serviços.

17.4. A manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva relacionada às ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA para execução dos serviços, incluindo solução de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM), monitoramento da infraestrutura tecnológica, automações, integrações, mecanismos de descoberta automatizada de ativos e demais componentes necessários à execução contratual, será de responsabilidade integral da CONTRATADA durante toda a vigência do contrato.

17.5. A CONTRATADA deverá assegurar suporte técnico contínuo às soluções utilizadas na execução contratual, contemplando atendimento a falhas operacionais, indisponibilidades, incidentes, erros de funcionamento, problemas de desempenho, atualizações corretivas, ajustes de configuração e demais atividades necessárias à manutenção da estabilidade operacional do ambiente suportado.

17.6. As atividades de manutenção e suporte técnico deverão observar os níveis mínimos de serviço (SLA), os tempos de resposta, os critérios operacionais e as condições estabelecidas neste Termo de Referência e respectivos anexos.

17.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar, em ambiente operacional da CONTRATANTE, as soluções de software utilizadas como suporte à execução dos serviços contratados, incluindo, dentre outras, a solução de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM), monitoramento da infraestrutura tecnológica, automações, integrações e mecanismos de descoberta automatizada de ativos, para fins de validação técnica e homologação funcional pela CONTRATANTE, oportunidade em que poderão ser verificadas as funcionalidades, integrações, recursos operacionais e requisitos técnicos exigidos neste Termo de Referência.

17.8. A eventual substituição de componentes tecnológicos, ferramentas, módulos, integrações ou recursos utilizados na execução contratual somente poderá ocorrer mediante manutenção integral das funcionalidades contratadas, dos requisitos técnicos estabelecidos e dos níveis mínimos de serviço exigidos pela CONTRATANTE.

18. DA LOGÍSTICA REVERSA

18.1. Não se aplica à presente contratação, tendo em vista que o objeto consiste na prestação de serviços continuados de tecnologia da informação, sem fornecimento de bens de consumo ou materiais sujeitos à implementação de logística reversa, nos termos da legislação ambiental vigente.

19. DAS FORMAS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

19.1. O faturamento dos serviços será realizado mensalmente, considerando os serviços efetivamente executados no período de competência, observados os critérios de medição, os níveis mínimos de serviço e as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

19.2. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser emitida no mês subsequente ao da execução dos serviços e deverá estar acompanhada:

- do Relatório de Medição dos Serviços;
- dos respectivos registros de aceite da fiscalização contratual;

- dos documentos comprobatórios exigidos contratualmente;
- e das certidões de regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária aplicáveis.

19.3. O faturamento dos serviços classificados como FIXO MENSAL deverá considerar os quantitativos efetivamente aferidos no período de competência, observados os critérios de medição definidos neste Termo de Referência.

19.4. O faturamento dos serviços classificados como SOB DEMANDA deverá considerar exclusivamente as horas técnicas efetivamente executadas, previamente autorizadas pela CONTRATANTE e devidamente aprovadas pela fiscalização contratual.

19.5. O faturamento somente poderá ser realizado após a efetiva disponibilização e execução dos serviços contratados, observadas as condições operacionais previstas neste Termo de Referência.

19.6. As Notas Fiscais/Faturas deverão conter, no mínimo:

- identificação do contrato;
- número do processo administrativo;
- período de competência;
- discriminação dos serviços executados;
- quantitativos faturados;
- dados bancários da CONTRATADA;
- e demais informações necessárias à adequada liquidação da despesa.

19.7. O pagamento será realizado em moeda corrente nacional, mediante ordem bancária em conta corrente indicada pela CONTRATADA, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento definitivo da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pela fiscalização contratual.

19.8. A liquidação da despesa observará as disposições da Lei nº 4.320/1964 e demais normas aplicáveis à execução orçamentária e financeira da Administração Pública.

19.9. Para fins de pagamento, a CONTRATANTE realizará verificação da manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, especialmente quanto à regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária.

19.10. Deverão acompanhar a Nota Fiscal/Fatura, conforme aplicável:

- Certificado de Regularidade do FGTS;
- Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;
- Certidão de Regularidade perante a Fazenda Estadual;
- Certidão de Regularidade perante a Fazenda Municipal;
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- e demais documentos exigidos contratualmente.

19.11. Não será admitida antecipação de pagamento.

19.12. Ocorrendo erro, inconsistência ou irregularidade na documentação apresentada, a Nota Fiscal/Fatura será devolvida à CONTRATADA para regularização, hipótese em que o prazo para pagamento será reiniciado a partir da reapresentação da documentação devidamente corrigida.

19.13. Os pagamentos poderão ser suspensos nos casos de:

- I. descumprimento das obrigações contratuais;
- II. execução dos serviços em desconformidade com as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- III. ausência de comprovação da regularidade fiscal, trabalhista ou previdenciária, quando exigível;

IV. pendências relacionadas à liquidação da despesa ou à validação da medição contratual.

19.14. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto houver pendência de liquidação, obrigação contratual em atraso ou irregularidade que impeça o regular prosseguimento da execução financeira do contrato, sem que isso gere direito a reajustamento, compensação financeira ou atualização monetária.

19.15. Em caso de atraso de pagamento por responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, incidirá atualização financeira calculada conforme a seguinte fórmula:

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

Onde:

- VM = Valor da atualização financeira;
- VF = Valor da Nota Fiscal/Fatura em atraso;
- ND = Número de dias de atraso.

20. DO REAJUSTAMENTO

20.1. Ultrapassados 12 (doze) meses daquele de início da prestação dos serviços, a contratada poderá requerer um reajustamento no contrato, que se deferido, considerará a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, fornecido pelo IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, no período compreendido entre o mês anterior à apresentação da proposta e o anterior à sua anualidade.

21. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO

21.1. O objeto da presente contratação será executado de forma integrada, não se mostrando tecnicamente recomendável o parcelamento da solução, considerando a natureza interdependente dos serviços, a necessidade de

atuação coordenada entre os componentes operacionais e a busca pela manutenção da eficiência, continuidade e governança dos serviços de tecnologia da informação no âmbito da Administração Municipal.

21.2. A solução contempla serviços diretamente relacionados entre si, envolvendo operação de Central de Serviços (Service Desk), monitoramento proativo da infraestrutura tecnológica (NOC), sustentação especializada de infraestrutura e banco de dados, gerenciamento de ativos e configuração (CMDB), automação operacional, gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (ITSM) e execução de atividades técnicas especializadas sob demanda, os quais possuem elevada integração funcional e operacional.

21.3. O eventual parcelamento do objeto poderia resultar em fragmentação da operação, aumento da complexidade administrativa, sobreposição de responsabilidades, dificuldades de integração entre ferramentas e processos, perda de rastreabilidade operacional, ampliação dos riscos relacionados à continuidade dos serviços e comprometimento da eficiência da governança tecnológica da Administração.

21.4. A execução integrada da solução permite:

- centralização do atendimento e da gestão operacional;
- padronização dos processos de suporte e sustentação;
- atuação coordenada entre atendimento, monitoramento e sustentação técnica; compartilhamento estruturado de informações operacionais;
- integração entre eventos de monitoramento e tratamento de incidentes;
- utilização unificada de ferramentas de ITSM, monitoramento e gerenciamento de ativos;
- melhoria da rastreabilidade e da gestão dos níveis de serviço;
- e maior eficiência operacional na condução das atividades técnicas.

21.5. Adicionalmente, a segregação do objeto em múltiplas contratações distintas poderia ocasionar conflitos de responsabilidade operacional, dificuldades na apuração de falhas, aumento do tempo de resposta a incidentes, elevação dos custos indiretos de gestão contratual e maior risco de descontinuidade dos serviços prestados aos usuários da Administração Municipal.

21.6. Importa destacar que a formalização de 03 (três) Atas de Registro de Preços distintas para as unidades gestoras participantes não caracteriza parcelamento do objeto, fracionamento da disputa ou divisão do julgamento da licitação. Referida modelagem possui finalidade exclusivamente administrativa, orçamentária e operacional, destinada à individualização da gestão contratual, da execução financeira e do acompanhamento das demandas específicas de cada unidade gestora participante. A contratação permanecerá estruturada em lote único, com adjudicação a único fornecedor, preservando-se a padronização tecnológica da solução, a unicidade do atendimento, a integração entre os serviços de Service Desk (N0, N1, N2 e N3), monitoramento (NOC), gerenciamento de ativos e configuração (CMDB), sustentação de infraestrutura e banco de dados (DBA), bem como a centralização dos indicadores de desempenho, dos níveis de serviço e das responsabilidades operacionais.

21.7. O modelo integrado adotado mostra-se, portanto, mais adequado ao atendimento das necessidades institucionais da CONTRATANTE, observando os princípios da eficiência, economicidade, continuidade do serviço público e governança da tecnologia da informação.

22. CRITÉRIOS DE CONTROLE DA EXECUÇÃO

22.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas estabelecidas neste Termo de Referência, na Ata de Registro de Preços, no contrato e nas disposições da Lei nº 14.133/2021, respondendo cada parte pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

22.2. A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato e respectivos substitutos, formalmente designados, observadas as disposições do Decreto Municipal nº 295/2021 e demais normas aplicáveis.

22.3. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a CONTRATANTE poderá convocar reunião inicial de alinhamento operacional com a CONTRATADA, destinada à apresentação:

- dos mecanismos de fiscalização;
- dos fluxos operacionais;
- dos critérios de medição;
- dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- dos procedimentos de escalonamento;
- dos canais de comunicação;
- e das demais condições relacionadas à execução contratual.

22.4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

22.5. Constituem obrigações e responsabilidades da CONTRATANTE:

- I. designar gestor e fiscal(is) do contrato para acompanhamento, fiscalização, validação da execução e ateste dos serviços prestados;
- II. disponibilizar as informações, acessos e documentos necessários à adequada execução contratual;
- III. permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, quando necessário à execução dos serviços;
- IV. prestar os esclarecimentos necessários à execução contratual;
- V. acompanhar, fiscalizar e validar a execução dos serviços contratados;
- VI. efetuar os pagamentos devidos nas condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência;

- VII.** comunicar formalmente à CONTRATADA eventuais falhas, irregularidades, inconformidades ou descumprimentos identificados durante a execução contratual;
- VIII.** rejeitar serviços executados em desconformidade com as especificações técnicas, níveis mínimos de serviço e condições estabelecidas nesta contratação;
- IX.** solicitar correções, ajustes, adequações operacionais e regularizações necessárias à adequada execução contratual;
- X.** exercer os mecanismos de controle, auditoria, validação operacional e fiscalização previstos neste Termo de Referência.

22.6. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

22.7. Constituem obrigações e responsabilidades da CONTRATADA:

- I.** executar os serviços conforme as condições, especificações técnicas, níveis mínimos de serviço e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;
- II.** disponibilizar, manter, substituir e atualizar, às suas expensas, todos os recursos operacionais, técnicos, tecnológicos, equipamentos, estações de trabalho, notebooks, periféricos, softwares, licenças e profissionais necessários à adequada execução contratual, inclusive para os profissionais que atuarem presencialmente nas dependências da CONTRATANTE;
- III.** Disponibilizar os recursos logísticos, materiais, tecnológicos e operacionais necessários ao deslocamento de seus profissionais e à execução dos atendimentos presenciais previstos nesta contratação.
- IV.** observar as normas, procedimentos internos e políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;

- V.** manter sigilo e confidencialidade sobre informações, dados, documentos, credenciais, registros e demais informações acessadas em razão da execução contratual;
- VI.** manter atualizados os registros operacionais relacionados à execução dos serviços, assegurando rastreabilidade integral das atividades executadas;
- VII.** disponibilizar à fiscalização acesso às ferramentas de ITSM, monitoramento, dashboards operacionais, relatórios e demais informações relacionadas à execução contratual;
- VIII.** comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer anormalidade, indisponibilidade, incidente crítico, falha operacional ou ocorrência que possa impactar a continuidade ou segurança dos serviços;
- IX.** corrigir, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, falhas, erros, inconsistências, indisponibilidades e demais problemas identificados na execução contratual;
- X.** responsabilizar-se integralmente pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, tributários, securitários e comerciais decorrentes da execução contratual;
- XI.** manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;
- XII.** responsabilizar-se pelos danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes de ação ou omissão na execução contratual;
- XIII.** substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, profissionais cuja atuação seja considerada inadequada, insuficiente ou incompatível com a adequada execução contratual;
- XIV.** não transferir, subcontratar ou ceder, total ou parcialmente, o objeto contratado, salvo nas hipóteses expressamente autorizadas pela CONTRATANTE;

- XV.** observar os prazos, níveis mínimos de serviço, critérios operacionais e demais condições estabelecidas nesta contratação;
- XVI.** atender às demais exigências previstas neste Termo de Referência, seus anexos, Ata de Registro de Preços e instrumentos contratuais decorrentes.

22.8. O descumprimento das obrigações contratuais, dos critérios operacionais, dos níveis mínimos de serviço ou das condições estabelecidas nesta contratação poderá ensejar aplicação de glosas, ajustes de medição, registros de não conformidade e demais medidas administrativas cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa.

23. CRITÉRIOS DE CONTRATAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

23.1. A participação de microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP) observará as disposições da Lei Complementar nº 123/2006 e demais normas aplicáveis.

23.2. Considerando a natureza técnica, a complexidade operacional, a integração funcional dos serviços e a necessidade de execução continuada e coordenada da solução, não será aplicado critério de exclusividade para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, tampouco reserva de cotas, em razão da inviabilidade técnica do parcelamento do objeto e do potencial comprometimento da padronização operacional, da integração dos serviços e da governança da solução contratada.

23.3. Será assegurado às microempresas e empresas de pequeno porte o tratamento favorecido previsto na legislação aplicável, especialmente quanto:

- ao direito de preferência em caso de empate ficto;
- à regularização fiscal tardia, quando aplicável;
- e aos demais benefícios legalmente previstos.

23.4. A aplicação dos benefícios previstos para microempresas e empresas de pequeno porte observará os limites, condições e hipóteses estabelecidos na legislação vigente, sem prejuízo da necessidade de comprovação da capacidade técnica e operacional compatível com a execução do objeto contratado.

24. CRITÉRIOS DE SUBCONTRATAÇÃO

24.1. Não será admitida a subcontratação das atividades finalísticas relacionadas à operação da Central de Serviços (Service Desk), monitoramento da infraestrutura tecnológica (NOC), sustentação especializada de infraestrutura e banco de dados, atendimento técnico aos usuários e gerenciamento operacional da solução.

24.2. Poderá ser admitida, mediante prévia anuência da CONTRATANTE, a subcontratação parcial de atividades acessórias, instrumentais ou complementares à execução contratual, desde que não haja transferência da responsabilidade integral da CONTRATADA pela execução do objeto.

24.3. A utilização de plataformas tecnológicas, soluções SaaS, infraestrutura em nuvem, serviços de telecomunicações, APIs, ferramentas de monitoramento, softwares licenciados, serviços especializados de fabricantes e demais recursos tecnológicos necessários à execução contratual não caracterizará, por si só, subcontratação do objeto.

24.4. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável perante a CONTRATANTE pela execução do objeto contratado, inclusive quanto às atividades executadas com apoio de terceiros.

25. CRITÉRIOS DE ALTERAÇÃO SUBJETIVA

25.1. A alteração subjetiva do contrato observará as disposições da Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis, somente podendo ocorrer nas hipóteses legalmente admitidas, desde que não haja prejuízo à execução contratual, ao

interesse público, à continuidade dos serviços e às condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

25.2. A sucessão empresarial, incorporação, fusão, cisão ou transformação societária da CONTRATADA poderá ser admitida, desde que:

- sejam mantidas as condições de habilitação jurídica, técnica, fiscal, trabalhista e econômico-financeira exigidas na contratação;
- não haja comprometimento da execução contratual;
- sejam preservadas as condições originalmente pactuadas;
- e haja anuência formal da CONTRATANTE, quando exigível.

25.3. A eventual alteração subjetiva não poderá resultar em:

- transferência indevida do objeto contratado;
- comprometimento da capacidade técnica ou operacional da execução contratual;
- redução dos níveis mínimos de serviço;
- prejuízo à segurança da informação;
- ou descaracterização das condições que fundamentaram a contratação.

25.4. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE qualquer alteração societária, mudança de controle, reorganização empresarial ou evento que possa impactar a execução contratual, apresentando a documentação comprobatória pertinente.

25.5. A CONTRATANTE poderá exigir documentação complementar, realizar diligências e promover avaliações técnicas, jurídicas, econômico-financeiras e operacionais destinadas à verificação da manutenção das condições que fundamentaram a contratação.

25.6. A alteração subjetiva realizada sem observância das disposições legais e contratuais poderá ensejar aplicação das medidas administrativas cabíveis, inclusive rescisão contratual, observados o contraditório e a ampla defesa.

26. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ESPECÍFICAS

26.1. O licitante ou a CONTRATADA será responsabilizado administrativamente pelas infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, observadas as disposições do Decreto Municipal nº 151, de 01 de julho de 2024, que regulamenta o processo administrativo de responsabilização por infrações cometidas em licitações e contratos administrativos no âmbito da Administração Pública do Município de Cariacica.

26.2. Poderão ser aplicadas as seguintes sanções administrativas:

- I. advertência;
- II. multa;
- III. impedimento de licitar e contratar;
- IV. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

26.3. A aplicação das sanções observará:

- a natureza e gravidade da infração;
- os danos causados à Administração;
- a vantagem auferida pela CONTRATADA;
- a reincidência;
- as circunstâncias agravantes e atenuantes;
- e os critérios de dosimetria estabelecidos no Decreto Municipal nº 151/2024.

26.4. Sem prejuízo das hipóteses previstas na legislação e no Decreto Municipal nº 151/2024, poderão ensejar aplicação de penalidades:

- descumprimento injustificado dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- indisponibilidade recorrente dos serviços;
- interrupção injustificada da execução contratual;
- falhas graves de monitoramento, sustentação ou atendimento;
- descumprimento dos prazos operacionais estabelecidos;
- execução dos serviços em desconformidade com as especificações técnicas;
- descumprimento de obrigações relacionadas à segurança da informação e confidencialidade;
- não atendimento às solicitações da fiscalização contratual;
- e demais situações que comprometam a continuidade, disponibilidade, integridade ou segurança dos serviços contratados.

26.5. O atraso injustificado na execução contratual poderá ensejar aplicação de multa moratória, observados os critérios e limites estabelecidos no Decreto Municipal nº 151/2024.

26.6. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço e indicadores operacionais poderá ensejar, cumulativamente às sanções administrativas cabíveis:

- aplicação de glosas;
- ajustes de medição;
- registros de não conformidade;
- e demais medidas administrativas previstas neste Termo de Referência.

26.7. A apuração das infrações administrativas, a instauração dos procedimentos de responsabilização, o exercício do contraditório e da ampla

defesa, a aplicação das penalidades e os procedimentos recursais observarão integralmente as disposições do Decreto Municipal nº 151/2024.

27. MARCA E SIMILARIDADE

27.1. Considerando a natureza do objeto, não há exigência de marca específica para a presente contratação.

27.2. As referências eventualmente constantes neste Termo de Referência e seus anexos possuem caráter meramente referencial, sendo admitidas soluções, ferramentas e tecnologias equivalentes ou superiores, desde que atendam integralmente aos requisitos técnicos, funcionais, operacionais, de integração, compatibilidade, segurança e níveis mínimos de serviço estabelecidos nesta contratação.

28. PADRONIZAÇÃO

28.1. Não se aplica à presente contratação, considerando a natureza do objeto e a inexistência de exigência de padronização específica além dos requisitos técnicos e operacionais mínimos estabelecidos neste Termo de Referência.

29. VEDAÇÃO DE CONSÓRCIO

29.1. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio na presente contratação.

29.2. A vedação à participação em consórcio decorre da natureza integrada do objeto, da necessidade de atuação operacional coordenada, da centralização da responsabilidade contratual e da necessidade de uniformidade na gestão, monitoramento, sustentação e execução dos serviços de tecnologia da informação contratados.

29.3. A admissão de consórcios poderia acarretar aumento da complexidade na gestão contratual, fragmentação de responsabilidades operacionais, dificuldades de fiscalização, riscos relacionados à integração das atividades

executadas e potenciais impactos na continuidade e nos níveis mínimos de serviço exigidos para a solução.

29.4. Adicionalmente, o mercado especializado possui ampla disponibilidade de empresas aptas à execução integral do objeto, não se verificando restrição indevida à competitividade pela vedação estabelecida neste Termo de Referência.

30. EXIGÊNCIA DE GARANTIA DE EXECUÇÃO

30.1. Será exigida garantia de execução contratual, como condição para assinatura do contrato, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

30.2. A CONTRATADA deverá apresentar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis contados da convocação para assinatura do instrumento contratual, podendo optar por uma das seguintes modalidades:

- caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
- seguro-garantia;
- fiança bancária;
- título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

30.3. A garantia deverá permanecer válida durante toda a vigência contratual, inclusive em eventuais prorrogações, devendo ser renovada, complementada ou atualizada nas hipóteses de alteração do valor do contrato, prorrogação de vigência ou insuficiência da garantia apresentada.

30.4. A garantia responderá pelo fiel cumprimento das obrigações contratuais, inclusive:

- prejuízos decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato;
- multas aplicadas à CONTRATADA;

- danos causados à Administração;
- obrigações trabalhistas, previdenciárias e fiscais relacionadas à execução contratual, quando cabível.

30.5. A garantia somente será liberada ou restituída após a completa execução do contrato e verificação do cumprimento integral das obrigações contratuais, observadas as disposições legais e contratuais aplicáveis.

30.6. Não será exigida garantia de proposta para participação no certame.

31. SUBSTITUIÇÃO DO INSTRUMENTO DE CONTRATO

31.1. Os instrumentos decorrentes da Ata de Registro de Preços serão formalizados obrigatoriamente mediante contrato administrativo, nos termos do art. 95 da Lei nº 14.133/2021.

31.2. Não se aplica à presente contratação a substituição do instrumento de contrato por outro instrumento hábil, considerando a natureza continuada dos serviços, a existência de obrigações futuras, os níveis mínimos de serviço (SLA), os mecanismos de fiscalização contratual e as demais condições operacionais previstas neste Termo de Referência.

32. CRITÉRIOS PARA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL VINCULADA AO DESEMPENHO DO CONTRATADO

32.1. Não se aplica à presente contratação a adoção de remuneração variável vinculada ao desempenho da CONTRATADA.

32.2. A execução contratual já observará mecanismos próprios de controle de desempenho, medição, níveis mínimos de serviço (SLA), indicadores operacionais, glosas e demais instrumentos de fiscalização previstos neste Termo de Referência, os quais serão utilizados para aferição da qualidade e regularidade dos serviços prestados.

33. MEIOS ALTERNATIVOS DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS

33.1. As partes envidarão esforços para solucionar, de forma amigável e administrativa, eventuais divergências decorrentes da execução contratual, priorizando mecanismos de prevenção e resolução consensual de conflitos.

33.2. Poderão ser adotados meios alternativos de resolução de controvérsias, tais como negociação, mediação e demais mecanismos consensuais admitidos pela Lei nº 14.133/2021 e pela legislação aplicável à Administração Pública.

33.3. A adoção de meios alternativos de resolução de controvérsias não afasta a observância dos princípios aplicáveis à Administração Pública, nem impede a atuação dos órgãos de controle interno e externo competentes.

33.4. Os serviços objeto da presente contratação serão regidos pela legislação brasileira, especialmente pelas normas aplicáveis às contratações públicas e à Administração Pública.

33.5. As controvérsias que não puderem ser solucionadas administrativamente serão dirimidas no foro da Comarca de Cariacica/ES, observada a competência da Fazenda Pública.

34. ALOCAÇÃO DE RISCOS PREVISTOS E PRESUMÍVEIS

34.1. A alocação de riscos da presente contratação observará as disposições da Lei nº 14.133/2021, considerando a natureza do objeto, as responsabilidades das partes e as boas práticas de gestão contratual aplicáveis às contratações de tecnologia da informação.

34.2. Para fins desta contratação, consideram-se riscos previsíveis aqueles passíveis de identificação prévia, devendo ser distribuídos entre as partes de forma proporcional à capacidade de gerenciamento, mitigação e controle de cada uma.

34.3. A alocação de riscos prevista neste Termo de Referência não afasta as responsabilidades legais, contratuais e administrativas atribuídas às partes, nem implica transferência automática do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

34.4. Os riscos identificados, analisados e classificados no âmbito da presente contratação encontram-se registrados na Matriz de Riscos constante deste Termo de Referência, a qual constitui instrumento de apoio à gestão contratual e à definição das medidas de prevenção, mitigação e tratamento dos eventos de risco identificados.

34.5. RISCOS ALOCADOS À CONTRATADA

34.5.1. São de responsabilidade da CONTRATADA os riscos relacionados a:

- Descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA/ANS), prazos e demais obrigações contratuais;
- Falhas técnicas na solução, integrações, atualizações ou serviços prestados que comprometam a continuidade dos serviços;
- Comprometimento da segurança da informação, perda de dados ou violação da integridade das informações decorrentes de ação ou omissão da CONTRATADA;
- Indisponibilidade ou insuficiência de equipe técnica necessária à adequada execução contratual;
- Não conformidade da solução ou dos serviços prestados em relação aos requisitos técnicos, operacionais, funcionais, legais, regulatórios ou normativos aplicáveis.

34.6. RISCOS ALOCADOS À CONTRATANTE

34.6.1. São de responsabilidade da CONTRATANTE os riscos relacionados a:

- Indisponibilidade de infraestrutura tecnológica, equipamentos, acessos, credenciais, informações ou autorizações necessárias à execução contratual;
- Atrasos na análise, validação, homologação, aprovação ou aceite das atividades executadas;
- Alterações de requisitos, demandas ou escopo sem observância dos procedimentos formais de gestão contratual;
- Falhas decorrentes da utilização inadequada da solução pelos usuários da Administração.

34.7. RISCOS COMPARTILHADOS

34.8. Constituem riscos compartilhados entre as partes:

- Alterações legislativas, regulatórias ou normativas que impactem a execução contratual;
- Caso fortuito ou força maior;
- Falhas ou indisponibilidade de sistemas, serviços, integrações ou ambientes de terceiros não controlados pelas partes;
- Outros fatores externos que impactem a execução contratual sem culpa comprovada da CONTRATANTE ou da CONTRATADA.

34.9. Na ocorrência de materialização dos riscos previstos, as partes deverão atuar de forma colaborativa para mitigação dos impactos e preservação da continuidade da execução contratual, observadas as responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência, no contrato e na legislação aplicável. Quando cabível e devidamente caracterizado o impacto sobre a equação econômico-financeira originalmente pactuada, deverão ser observados os mecanismos de revisão, recomposição ou reequilíbrio previstos na Lei nº 14.133/2021.

35. DA PROTEÇÃO DE DADOS

35.1. Visando estabelecer regras de proteção de dados pessoais, dados sensíveis, informações institucionais e demais informações acessadas em razão da execução contratual, as partes declaram ciência e comprometem-se a observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018, bem como as demais normas aplicáveis relacionadas à privacidade, proteção de dados, segurança da informação e sigilo das informações.

35.2. As partes obrigam-se a adotar todas as medidas técnicas, administrativas, organizacionais e operacionais razoáveis e adequadas à proteção dos dados e informações tratados no âmbito da execução contratual, garantindo sua correta utilização, exclusivamente para as finalidades relacionadas ao objeto contratado, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

35.3. A CONTRATADA declara possuir todos os direitos, consentimentos, autorizações e bases legais necessárias ao tratamento dos dados pessoais eventualmente utilizados no âmbito da execução contratual, responsabilizando-se integralmente pelo cumprimento das obrigações previstas na legislação aplicável.

35.4. A CONTRATADA compromete-se a:

- não utilizar os dados e informações acessados para finalidade diversa da execução contratual;
- não conservar dados pessoais além do período necessário às finalidades previstas contratualmente, ressalvadas as hipóteses legais de guarda obrigatória;
- não comercializar, compartilhar, divulgar, reproduzir ou disponibilizar dados ou informações a terceiros sem autorização expressa da CONTRATANTE ou previsão legal;

- adotar controles rigorosos de acesso às informações, garantindo a privacidade, integridade, disponibilidade e confidencialidade dos dados tratados;
- manter registro e controle dos profissionais autorizados a acessar informações relacionadas à execução contratual;
- orientar e instruir seus empregados, prepostos, prestadores de serviços, subcontratados e demais profissionais envolvidos na execução contratual acerca das obrigações relacionadas à proteção de dados, segurança da informação e sigilo das informações;
- comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer incidente de segurança da informação, acesso indevido, vazamento de dados, perda de informações, comprometimento de credenciais ou qualquer evento que possa acarretar risco ou dano às informações, sistemas ou serviços relacionados à contratação;
- colaborar com a CONTRATANTE no atendimento de solicitações, requisições administrativas, determinações judiciais ou demandas formuladas por titulares de dados ou autoridades competentes relacionadas ao tratamento de dados pessoais;
- adotar medidas de segurança administrativas, técnicas e físicas adequadas e suficientes à proteção da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas, prevenindo acessos não autorizados, destruição, perda, alteração, comunicação, divulgação ou tratamento inadequado ou ilícito;
- garantir que eventual tratamento de dados pessoais sensíveis ocorra exclusivamente nas hipóteses necessárias à execução contratual e em conformidade com as bases legais previstas na legislação aplicável;
- não subcontratar ou delegar atividades que envolvam tratamento de dados pessoais sem prévia anuência formal da CONTRATANTE,

ressalvadas as hipóteses legalmente admitidas e indispensáveis à execução contratual.

35.5. As partes reconhecem que os dados anonimizados, nos termos da legislação aplicável, não serão considerados dados pessoais para os fins da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

35.6. Ao término da vigência contratual, cessará todo e qualquer tratamento de dados realizado em razão da contratação, devendo a CONTRATADA, conforme aplicável e mediante solicitação da CONTRATANTE:

- devolver os dados e informações tratados;
- promover a exclusão definitiva das informações armazenadas;
- inutilizar eventuais cópias existentes;
- ou realizar a anonimização dos dados tratados, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória previstas em lei ou necessárias ao exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral.

35.7. A CONTRATADA deverá apresentar, por ocasião da assinatura do contrato:

- Declaração de Conformidade com a Legislação de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), conforme modelo constante dos anexos deste Termo de Referência;
- Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança, assinado pelos profissionais envolvidos na execução contratual, conforme modelo constante dos anexos deste Termo de Referência.

36. DAS OBRIGAÇÕES DE SEGURANÇA, CONFIDENCIALIDADE E CONDUTA OPERACIONAL

36.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, bem como atuar com zelo, responsabilidade e confidencialidade em relação aos ativos, ambientes, sistemas, informações e

recursos tecnológicos aos quais tiver acesso em razão da execução contratual, devendo dar ciência de tais obrigações aos seus empregados, prepostos, prestadores de serviços e demais profissionais envolvidos na execução do objeto, inclusive aqueles que realizarem acesso remoto aos ambientes da CONTRATANTE.

36.2. A ausência, insuficiência ou eventual omissão da fiscalização exercida pela CONTRATANTE não exime a CONTRATADA das responsabilidades decorrentes da execução contratual, nem reduz suas obrigações relacionadas à segurança da informação, confidencialidade e adequada prestação dos serviços.

36.3. A CONTRATADA obriga-se, durante toda a vigência contratual e mesmo após o seu encerramento, ao mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer informações, dados, documentos, registros, credenciais, configurações, rotinas, procedimentos, informações técnicas, administrativas ou estratégicas da CONTRATANTE, das quais venha a ter conhecimento ou acesso em razão da execução contratual, sendo vedada sua utilização para finalidade diversa da execução do objeto, bem como sua divulgação, reprodução, compartilhamento ou disponibilização a terceiros, sob qualquer pretexto, sem prévia autorização formal da CONTRATANTE, responsabilizando-se civil, administrativa e legalmente por eventuais danos decorrentes do descumprimento desta obrigação.

36.4. Todos os softwares, ferramentas, plataformas, aplicações e demais recursos computacionais utilizados pela CONTRATADA na execução contratual deverão estar devidamente regularizados e licenciados, em conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei nº 9.609/1998 e a Lei nº 9.610/1998.

36.5. Na hipótese de necessidade de utilização, instalação ou alocação de equipamentos de propriedade da CONTRATADA nas dependências da CONTRATANTE, tais equipamentos somente poderão ser conectados aos ambientes e redes corporativas após validação e autorização da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SUB-TI) da Prefeitura Municipal de Cariacica, devendo observar integralmente as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação aplicáveis.

36.6. Caso haja necessidade de acesso remoto aos ambientes tecnológicos da CONTRATANTE por profissionais da CONTRATADA, a solicitação deverá ser formalmente apresentada à CONTRATANTE, ficando o acesso condicionado à observância das políticas de segurança da informação vigentes, bem como à assinatura de termo de responsabilidade e confidencialidade pelos profissionais envolvidos.

36.7. Os profissionais da CONTRATADA que executarem atividades presenciais nas dependências da CONTRATANTE deverão permanecer devidamente identificados mediante utilização de crachá funcional e, quando aplicável, uniformizados de forma compatível com a execução dos serviços.

36.8. A CONTRATADA deverá observar integralmente as normas de saúde e segurança do trabalho aplicáveis à execução contratual, incluindo as disposições da Portaria Ministerial nº 3.214/1978 e da legislação trabalhista correlata, responsabilizando-se integralmente pela segurança de seus empregados, fornecimento de equipamentos de proteção individual e prevenção de acidentes durante a execução dos serviços.

36.9. A Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SUB-TI) da Prefeitura Municipal de Cariacica poderá acompanhar, fiscalizar e validar a execução dos serviços, podendo determinar ajustes, correções, substituições ou refazimento de atividades, serviços, configurações ou entregas que estejam em desacordo com as especificações técnicas, requisitos operacionais, normas aplicáveis ou boas práticas de mercado.

36.10. Quaisquer danos causados ao patrimônio, instalações, equipamentos, estruturas físicas, sistemas ou ativos tecnológicos da CONTRATANTE ou de terceiros, decorrentes de ação, omissão, negligência, imprudência, imperícia ou execução inadequada dos serviços pela CONTRATADA, serão de sua exclusiva responsabilidade, inclusive quanto à reparação integral dos prejuízos ocasionados.

37. DA VISTORIA TÉCNICA

37.1. As licitantes interessadas poderão realizar vistoria técnica nas dependências da CONTRATANTE, em conjunto com representantes da Administração, com a finalidade de obter conhecimento adequado acerca das condições operacionais, infraestrutura tecnológica, ambiente computacional e demais características relacionadas à execução do objeto deste Termo de Referência.

37.2. A vistoria técnica possui como objetivo proporcionar uniformidade de entendimento entre as licitantes quanto às condições de execução dos serviços, bem como permitir adequado dimensionamento técnico e operacional das soluções, recursos, equipes, integrações, infraestrutura e demais elementos necessários à formulação das propostas comerciais.

37.3. Considerando a sensibilidade das informações relacionadas ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE, determinados dados técnicos, operacionais e de infraestrutura não serão disponibilizados diretamente nos anexos do Edital, sendo fornecidos exclusivamente durante a realização da vistoria técnica, observadas as regras de confidencialidade e segurança da informação aplicáveis.

37.4. A vistoria técnica será realizada mediante agendamento prévio, em dias úteis, no horário de expediente da CONTRATANTE, das 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00, por meio do e-mail subti@cariacica.es.gov.br ou pelos telefones (27) 3354-5886 / 3354-5877.

37.5. O endereço para realização da vistoria técnica será na Av. Mário Gurgel, nº 2.502, Bairro Alto Lage, Cariacica/ES, CEP 29.151-900.

37.6. A vistoria deverá ser realizada em até 04 (quatro) dias úteis anteriores à data de realização da sessão pública do certame, observada a disponibilidade da CONTRATANTE.

37.7. As agendas de vistoria serão organizadas conforme disponibilidade da CONTRATANTE, não devendo exceder o período máximo de 02 (duas) horas de duração por licitante.

37.8. A vistoria deverá ser realizada por representante formalmente credenciado pela licitante, mediante apresentação de documento comprobatório de representação, bem como assinatura de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança, conforme modelo constante dos anexos deste Termo de Referência.

37.9. Durante a vistoria poderão ser apresentadas informações relacionadas, dentre outros aspectos:

- ao parque tecnológico objeto da contratação;
- à arquitetura e organização do ambiente computacional;
- às políticas e diretrizes de segurança da informação;
- aos ambientes operacionais relacionados à execução dos serviços;
- às características técnicas necessárias ao adequado dimensionamento da solução;
- e aos demais elementos relevantes à formulação da proposta comercial.

37.10. Ao término da vistoria técnica será emitida Declaração de Realização de Vistoria Técnica, conforme modelo constante do Anexo correspondente deste Termo de Referência, devidamente assinada pelas partes.

37.11. As informações disponibilizadas durante a vistoria deverão ser utilizadas exclusivamente para fins de elaboração da proposta comercial e planejamento técnico da execução contratual, sendo vedada sua divulgação, compartilhamento ou utilização para finalidade diversa.

37.12. As licitantes não poderão alegar desconhecimento das condições, características, complexidade ou particularidades do ambiente tecnológico da CONTRATANTE como fundamento para questionamentos futuros relacionados à formulação da proposta, custos, dimensionamento da solução ou execução contratual.

37.13. A realização da vistoria técnica será facultativa, podendo a licitante optar por sua não realização, desde que apresente declaração formal de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à execução do objeto e assume integral responsabilidade pela formulação de sua proposta comercial.

38. DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

38.1. Encerrada a fase de julgamento das propostas e verificada a aceitabilidade da proposta apresentada pelo licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, este será convocado para a realização da Prova de Conceito (PoC), destinada à verificação da capacidade da solução tecnológica ofertada em suportar a prestação dos serviços contratados, bem como à comprovação de sua aderência aos requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

38.2. A Prova de Conceito não se destina à contratação de solução de software de forma autônoma, mas à verificação da capacidade da ferramenta ofertada em suportar a prestação dos serviços contratados, conforme os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

38.3. A Prova de Conceito deverá ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da convocação, em sessão presencial nas dependências da CONTRATANTE, admitida prorrogação por igual período, uma única vez, desde que solicitada formalmente pelo licitante dentro do prazo inicialmente concedido e devidamente justificada, não sendo admitidos pedidos apresentados após o término do prazo inicialmente estabelecido.

38.4. Para fins de realização da PoC, o licitante deverá disponibilizar ambiente funcional da solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), com acesso às funcionalidades necessárias à demonstração dos requisitos específicos previstos neste Termo de Referência, especialmente aqueles descritos no Anexo B – Sistemas e na tabela de funcionalidades da Prova de Conceito.

38.5. PROVA DE CONCEITO – SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI (ITSM)

38.5.1. A Prova de Conceito (PoC) terá por objetivo verificar a aderência da solução ofertada aos requisitos funcionais considerados essenciais para a execução contratual.

38.5.2. Para fins de avaliação, o licitante convocado deverá demonstrar, de forma prática e em ambiente funcional, exclusivamente as funcionalidades expressamente relacionadas na tabela a seguir.

38.5.3. As referências ao Anexo B possuem caráter meramente indicativo e destinam-se apenas a estabelecer a correlação entre cada funcionalidade avaliada e os respectivos requisitos técnicos de origem, não sendo exigida, para fins de aprovação na PoC, a demonstração integral dos requisitos constantes do referido Anexo B.

Nº	Funcionalidade	O que deverá ser demonstrado	Referência no Anexo B
1	Abertura de chamado por voz	Demonstrar a criação de um chamado por comando de voz, com transcrição automática do áudio em texto e preenchimento da descrição do chamado.	Abertura de chamados por voz / Atendimento via Chat
2	Abertura de chamado via chat com IA	Demonstrar o fluxo completo: envio de mensagem pelo chat, processamento por NLP, identificação de intenção, categorização automática e criação do chamado no sistema, com envio do número de protocolo ao usuário.	Integração chat ou WhatsApp Business API
3	Chatbot com Inteligência Artificial	Demonstrar o chatbot em operação, com respostas automáticas baseadas em NLP, sugestão de artigos da base de conhecimento e encaminhamento para atendimento humano quando necessário.	IA no chatbot / Disponibilidade de IA e Automatizações
4	Inventário automático de ativos (Discovery)	Demonstrar a descoberta automática de ao menos um ativo do tipo computador (Windows ou Linux) e um dispositivo de rede via SNMP,	Gerenciamento de Configuração – inventário automático via agente e SNMP

		com exibição dos atributos coletados no CMDB.	
5	Inventário manual de ativos	Demonstrar o cadastro manual de um ativo sem agente, utilizando modelo pré-criado, sem sobreposição de atributos pelo inventário automático.	Gerenciamento de Configuração – inclusão manual com modelos
6	Controle de status e localidade do ativo	Demonstrar a classificação de um ativo nos status: em uso, estoque, manutenção e descarte, com vínculo à unidade administrativa (localidade).	Gerenciamento de Ativos – ciclo de vida e Requisitos Gerais da Aplicação
7	Controle de garantias e alertas de vencimento	Demonstrar o cadastro de garantia de um ativo e a geração de notificação/relatório de garantias a vencer nos próximos 6 meses.	Gerenciamento de Ativos – controle de garantias / e-mail de notificação
8	Controle de licenças de software	Demonstrar o cadastro de licenças, a visualização de conformidade (compliance) e o alerta de vencimento de licença por e-mail.	Gerenciamento de Ativos – licenças / e-mails automáticos
9	Base de conhecimento com versionamento	Demonstrar a criação de um artigo, a publicação de uma versão atualizada e a comparação entre a versão atual e a anterior, com controle de acesso diferenciado entre analistas e usuários finais.	Gerenciamento de Base de Conhecimento – versionamento e controle de acesso
10	Base de conhecimento com aprovação	Demonstrar o fluxo de criação, revisão e aprovação de um artigo da base de conhecimento antes da publicação, contemplando perfis distintos para autor, aprovador e usuário final, além do controle de status do artigo durante o processo.	Gerenciamento de Base de Conhecimento - aprovação, controle de publicação e perfis de acesso
11	Catálogo de serviços com árvore de decisão	Demonstrar a navegação pelo catálogo de serviços orientado por árvore de decisão, conduzindo o usuário ao serviço desejado por meio de triagem guiada.	Catálogo de Serviços
12	Fluxo de aprovação multinível com percentual	Demonstrar a configuração de um fluxo de aprovação com múltiplos aprovadores, definindo percentual mínimo de	Aprovação Multinível e Workflows / Gerenciamento de

		aprovação, e simular a aprovação e a reprovação automática com encerramento do chamado.	Incidentes e Requisições
13	Gestão de SLA diferenciado por categoria	Demonstrar a configuração de SLAs distintos para ao menos duas categorias de chamado diferentes, com escalonamento automático e alerta ao atingir 95% do tempo definido.	Controle de SLA Diferenciado / Gerenciamento de ANS
14	Encerramento automático de chamados pendentes	Demonstrar a configuração do encerramento automático de chamados sem resposta do solicitante após período predefinido, e a retomada automática do chamado ao receber nova interação do usuário.	Encerramento Automático de Chamados / ANS
15	Ocorrências em massa	Demonstrar a criação de um incidente em massa, vinculando múltiplos usuários impactados a um único fluxo de atendimento, com notificação automática a todos os envolvidos.	Criação e Gestão de Ocorrências em Massa
16	Registro de tempo por tarefa (analista)	Demonstrar a funcionalidade de iniciar, pausar e retomar o cronômetro de tempo em uma tarefa técnica vinculada a um chamado, com registro do tempo real de execução.	Monitoramento e Gestão de Atividades
17	Dashboards e painéis em tempo real	Demonstrar ao menos três painéis: (i) gestão da fila de atendimento por grupo com backlog em tempo real, (ii) cumprimento de SLA e (iii) métricas do Service Desk com volume de chamados por status.	Dashboards e BI / Módulo de Relatórios e Dashboards
18	Integração via API com sistema externo	Demonstrar a abertura de um chamado via API REST com preenchimento automático dos campos (ativo, serviço, categoria, prioridade e descrição) e a aplicação de regra de negócio disparada no ato do registro.	Integração com tecnologias de terceiros via API

19	Checklist com geração de Não Conformidade	Demonstrar a criação e aplicação de checklist em um atendimento ou processo, com registro das respostas, identificação automática de não conformidade quando um item não atender ao critério definido e geração de chamado de não conformidade vinculado ao checklist, tarefa ou processo correspondente.	Gestão de Checklists
20	Painel de Projetos multivisual	Demonstrar o painel de acompanhamento de projetos com visão consolidada dos itens em andamento, contemplando etapas, responsáveis, prazos e percentual de evolução. A demonstração deverá incluir diferentes formas de visualização, como lista, linha do tempo e kanban, permitindo ainda a criação e edição de raias personalizadas, uso de etiquetas nos cards e vinculação dos itens a outras tarefas ou chamados.	Gestão de Projetos

Tabela – Itens a serem avaliados na Prova de Conceito.

38.6. A avaliação da demonstração será realizada por Comissão designada pela CONTRATANTE, mediante preenchimento do Anexo H – Checklist de Avaliação da Prova de Conceito (PoC), observados os critérios e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

38.7. Concluída a demonstração da Prova de Conceito, os membros da Comissão Avaliadora registrarão os resultados obtidos para cada requisito avaliado, bem como as evidências consideradas relevantes para fundamentação da decisão.

38.8. A Comissão Avaliadora poderá registrar evidências por meio de capturas de tela, gravações, relatórios, documentos ou quaisquer outros meios aptos a comprovar os resultados observados durante a demonstração.

38.9. Ao término da sessão de demonstração da Prova de Conceito, será lavrada Ata da Sessão da PoC, na qual deverão constar, no mínimo, a identificação dos participantes, a data, horário e local de realização, a identificação da solução demonstrada, o registro resumido das atividades realizadas, eventuais ocorrências verificadas durante a sessão e demais informações consideradas relevantes pela Comissão Avaliadora.

38.10. A Ata da Sessão da PoC será assinada pelos membros da Comissão Avaliadora, pelos representantes da licitante convocada para a demonstração da solução e pelos representantes das demais licitantes presentes à sessão, servindo como registro formal dos atos praticados durante a realização da Prova de Conceito.

38.11. A eventual recusa de qualquer participante em assinar a Ata não prejudicará sua validade, devendo a ocorrência ser expressamente registrada no próprio documento.

38.12. Após o encerramento da sessão de demonstração, a Comissão Avaliadora reunir-se-á para análise consolidada dos resultados, discussão dos apontamentos registrados, avaliação das evidências coletadas e deliberação acerca do atendimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

38.13. As deliberações da Comissão serão formalizadas por meio de Parecer Técnico Final, devidamente fundamentado, contendo, no mínimo:

- a identificação da licitante avaliada;
- a relação dos requisitos submetidos à avaliação;
- o resultado obtido em cada item avaliado;
- os fundamentos técnicos que subsidiaram a decisão da Comissão;
- a conclusão quanto à aprovação ou reprovação da solução apresentada.

38.14. O Parecer Técnico Final será emitido no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados do encerramento da sessão de Prova de Conceito e será encaminhado ao Agente de Contratação para adoção das providências cabíveis no âmbito do certame.

38.15. A aprovação na Prova de Conceito dependerá do atendimento integral de todos os requisitos previstos na tabela de funcionalidades da PoC.

38.16. O não atendimento a qualquer dos requisitos previstos implicará a reprovação da licitante e sua consequente desclassificação, por não comprovação da capacidade da solução em suportar a prestação dos serviços e atender aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

38.17. Será vedada a substituição da ferramenta demonstrada por outra após a convocação para realização da Prova de Conceito.

38.18. A reprovação da licitante na Prova de Conceito implicará sua desclassificação no certame.

38.19. Nessa hipótese, o Agente de Contratação dará prosseguimento ao certame, observando a ordem de classificação das propostas e as demais etapas previstas no edital e na legislação aplicável.

39. MAPA REFERENCIAL DE ANEXOS DESTE TERMO DE REFERÊNCIA

39.1. Anexo A – Caderno de Especificações Técnicas;

39.2. Anexo B – Especificações Técnicas dos Sistemas de Gestão de Serviços e Monitoramento de Redes;

39.3. Anexo C – Relação de Unidades a Serem Atendidas;

39.4. Anexo D – Declaração de Realização de Vistoria Técnica;

39.5. Anexo E – Declaração de Conformidade à Legislação de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

39.6. Anexo F – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação;

39.7. Anexo G – Modelo De Proposta;

39.8. Anexo H – Checklist de Avaliação da Prova de Conceito (PoC);

39.9. Anexo I – Matriz de Riscos.

40. DO TERMO DE REFERÊNCIA

40.1. O presente Termo de Referência (TR) e seus anexos foram elaborados pela Gerência de Contratações de Tecnologia da Informação (GCT), vinculada à Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SUB-TI) da Secretaria Municipal de Finanças (SEMFI).

Cariacica/ES, 06 de agosto de 2026,

Elaboração por:
Fernanda Braun Fonseca Coordenadora de Projetos e Inovação Matrícula nº 121.894
Revisado por:
Wesley Carlos Barbosa da Silva Muller Gerente de Contratações de Tecnologia da Informação Matrícula nº 112.343
Aprovação Técnica:
Nilson Callegari Teixeira Subsecretário de Tecnologia da Informação Matrícula nº 124.861

ANEXO A**CADERNO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS****1 DETALHAMENTO DO OBJETO E REQUISITOS GERAIS DA SOLUÇÃO****1.1. ITEM 1 – SERVICE DESK MICROINFORMÁTICA**

Entende-se por SERVICE DESK o serviço que visa prover a continuidade – ou restabelecimento o mais rápido possível – dos serviços de TIC aos usuários, 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.

1.1.1. Níveis de Atendimento

1.1.2.1. O SERVICE DESK operará com os seguintes níveis de atendimento:

Nível	Grupo de Atendimento	Condição / Descrição
Nível 0	ChatBot / Automação	Automação de tarefas repetitivas via IA e Chatbots (ex: reset de senhas, abertura de chamados) sem intervenção humana.
Nível 1 (N1)	Central de Serviços	Primeiro atendimento ao usuário via telefone, e-mail, chat ou portal. Resolução remota de problemas técnicos.
Nível 2 (N2)	Suporte Local (Field Service)	Atendimento presencial para chamados que não possam ser resolvidos remotamente ou que demandem presença física de técnico.

Nível	Grupo de Atendimento	Condição / Descrição
Nível 3 (N3)	Analista de Suporte e Especialistas	Atendimento de chamados que demandem conhecimentos técnicos avançados ou específicos, e acionamentos originados pelo serviço de monitoramento (NOC).

1.1.2. Horário de Atendimento

A Central de Serviços (N1) operará em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, de forma ininterrupta, incluindo feriados nacionais, estaduais e municipais.

O atendimento será organizado em duas modalidades distintas, conforme o período:

a. Horário Administrativo – de segunda a sexta-feira, das 07h00min às 19h00min, horário de Brasília:

Neste período, a Central de Serviços operará em plena capacidade, com equipe completa disponível para atendimento de todas as categorias de chamados, incluindo incidentes, requisições de serviço, dúvidas e demais demandas dos usuários. O atendimento presencial de Nível 2 e Nível 3 também estará disponível conforme escala definida.

b. Fora do Horário Administrativo – compreendendo o período noturno, fins de semana e feriados:

O atendimento será mantido por equipe de plantão da Central de Serviços (N1) e por técnicos de Nível 2 (N2) em regime de sobreaviso, com acionamento remoto ou presencial conforme a criticidade do chamado. Neste período, o atendimento ficará restrito ao tratamento de incidentes, entendidos como

interrupções ou degradações não planejadas de serviços de TI que impactem a continuidade das operações da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá manter estrutura tecnológica e operacional que garanta a continuidade do atendimento 24x7, incluindo redundância nos canais de comunicação (telefone, portal e chat), registrando todos os chamados na ferramenta ITSM independentemente do horário de abertura.

1.1.3. Canais de Atendimento

O ponto único de contato do SERVICE DESK deverá atender chamados originados dos seguintes canais:

- Telefone 0800 (fornecido e custeado pela CONTRATADA)
- Correio eletrônico
- Portal web (ferramenta ITSM)
- Chat integrado à ferramenta ITSM
- ChatBot baseado em NLP (processamento de linguagem natural)

Dentre as principais responsabilidades do SERVICE DESK estão:

- Registrar todos os detalhes relevantes de incidentes e requisições de serviço, incluindo categorização e priorização.
- Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes e requisições de serviço.
- Resolver incidentes e executar requisições de serviço quando dentro de seu escopo de ação.
- Escalar incidentes e requisições de serviço quando não puder resolvê-los no tempo acordado, demandar atendimento presencial ou exigir conhecimentos não documentados.

- Manter usuários informados do progresso dos incidentes e requisições de serviço.
- Encerrar todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços ou outras chamadas.
- Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários;
- Monitorar os ativos e serviços providos pela CONTRATANTE conforme métricas descritas neste termo

Os serviços prestados pelo ponto único de contato do SERVICE DESK deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA.

1.1.4. Modelo de Atendimento e Fluxo de Escalonamento

O SERVICE DESK constituirá o único ponto de contato dos usuários para todas as demandas relacionadas a microinformática, sendo responsável pelo recebimento, registro, tratamento, resolução e encerramento de todos os chamados abertos, independentemente de sua natureza ou complexidade.

O atendimento será estruturado em camadas progressivas, de forma que cada nível de suporte atue até o limite de sua capacidade de resolução antes de promover o escalonamento para o nível seguinte, conforme descrito abaixo:

- **Nível 0 – Automação e ChatBot:** A primeira camada de atendimento será composta por mecanismos de automação inteligente, incluindo ChatBot baseado em NLP e portal de autoatendimento, responsáveis pelo tratamento autônomo de demandas simples e repetitivas, sem intervenção humana. Integram o escopo desta camada atividades como reset de senhas, desbloqueio de contas, abertura e acompanhamento de chamados e consultas à base de conhecimento. Quando a demanda não puder ser resolvida automaticamente, o chamado será encaminhado à Central de Serviços (N1).
- **Nível 1 (N1) – Central de Serviços:** Os chamados não resolvidos pelo Nível 0 serão recebidos e tratados pela Central de Serviços, que atuará por meio

de suporte remoto, via telefone, e-mail, chat ou portal ITSM. A equipe de N1 deverá empreender todos os esforços para o diagnóstico e resolução do chamado de forma remota, com base nos procedimentos documentados e na base de conhecimento disponível. Somente quando esgotadas as possibilidades de resolução remota, ou quando a natureza do chamado exigir presença física, o chamado será escalonado para o Nível 2.

- **Nível 2 (N2) – Suporte Local (Field Service):** O atendimento presencial será realizado pela equipe de Suporte Local, composta por técnicos especializados que se deslocarão até o local do usuário para diagnóstico e resolução de incidentes e requisições que demandem intervenção física nos equipamentos ou no ambiente. A equipe de N2 deverá registrar todas as ações realizadas na ferramenta ITSM e, caso o chamado demande conhecimentos técnicos avançados ou não disponíveis neste nível, promoverá o escalonamento para o Nível 3.
- **Escalonamento para o Nível 3 (N3) – Analista Especializado:** O escalonamento para o N3 ocorrerá exclusivamente nos casos em que os Níveis 1 e 2 não dispuserem de capacidade técnica, procedimento documentado ou autonomia para resolução do chamado dentro dos prazos estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (ANS). A CONTRATADA é responsável pelo escalonamento tempestivo, devendo comunicar o usuário e a CONTRATANTE sobre o encaminhamento e os prazos previstos para resolução.

O escalonamento não exime a CONTRATADA da responsabilidade pelo acompanhamento do chamado, pelo cumprimento dos ANS e pela comunicação ao usuário durante todo o ciclo de vida do atendimento.

1.1.5. Atendimento Presencial Estratégico (N2 Dedicado)

Em razão do volume de demandas, da criticidade operacional e da necessidade de maior prontidão no suporte, a CONTRATADA deverá alocar técnicos de Nível 2 (N2) fixos e dedicados nas seguintes localidades estratégicas:

Localidade	Endereço	Qtde. Técnicos N2	Qtde. Equipamentos
Sede da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS)	R. Eng. José Himério, 11 – Campo Grande	01	161
Sede da Secretaria Municipal de Educação (SEME)	Rua da Lage, nº 13 – Itaquari	01	147
Centro Administrativo Municipal	Av. Alice Coutinho, 109 - Vera Cruz	01	268
Sede PMC - Palácio Municipal	Av. Mário Gurgel, nº 2.502 – Alto Lage	01	424

Os técnicos dedicados deverão cumprir jornada de 8 (oito) horas diárias, Os técnicos dedicados deverão cumprir jornada de 8 (oito) horas diárias, de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre 07h00 e 19h00, conforme escala a ser definida em conjunto com a CONTRATANTE durante a fase de transição inicial.

A atuação dos técnicos dedicados não se limita ao atendimento de chamados formalmente abertos, devendo abranger também o suporte imediato a usuários, o acompanhamento de eventos agendados, a execução de requisições de serviço e o apoio às demandas operacionais cotidianas das respectivas unidades. Todas as atividades realizadas deverão ser obrigatoriamente registradas na ferramenta ITSM.

A substituição de qualquer técnico dedicado, seja por ausência planejada ou não, deverá ser comunicada à CONTRATANTE com antecedência mínima de 24 (vinte

e quatro) horas. Em casos de ausência não planejada, a cobertura deverá ser providenciada no prazo máximo de 4 (quatro) horas.

1.1.6. Perfil do Técnico de Suporte Avançado Local (N2 Dedicado)

Em razão da criticidade operacional das localidades onde atuarão de forma fixa e dedicada, os técnicos alocados no Atendimento Presencial Estratégico deverão possuir perfil técnico diferenciado em relação ao técnico padrão de Service Desk, com maior amplitude de conhecimentos e capacidade de resolução autônoma de ocorrências de maior complexidade, reduzindo ao mínimo a necessidade de escalonamento para o Nível 3.

O Técnico de Suporte Avançado Local deverá ser capaz de atuar de forma independente sobre o ambiente tecnológico da unidade onde está alocado, cobrindo desde o atendimento direto ao usuário até intervenções de nível intermediário em equipamentos, sistemas operacionais, conectividade e periféricos críticos, sem depender de apoio externo para a resolução das ocorrências mais frequentes do cotidiano operacional.

Competências Técnicas Exigidas

O profissional deverá demonstrar domínio prático nas seguintes áreas:

- Microinformática e Hardware: diagnóstico e resolução de falhas em estações de trabalho, notebooks e periféricos; substituição de componentes; configuração de BIOS/UEFI; formatação, reinstalação e configuração de sistemas operacionais; gestão de perfis de usuário; instalação e configuração de impressoras e dispositivos de saída.
- Sistemas Operacionais e Produtividade: configuração e resolução de problemas em sistemas operacionais de mercado baseados em plataforma Windows e Linux; suporte a suítes de produtividade, clientes de e-mail e navegadores; gerenciamento de políticas locais; noções de operação em ambientes de diretório corporativo (ingressar máquinas no domínio, resolver problemas de autenticação, GPO, mapeamento de unidades e impressoras).

- Conectividade e Rede Local: diagnóstico de problemas de conectividade com e sem fio; configuração de endereçamento IP estático e dinâmico; verificação e troca de cabeamento estruturado; identificação de portas ativas em switches; verificação de status de equipamentos de rede no ambiente da unidade (switches de acesso, access points, roteadores locais); uso de ferramentas de diagnóstico de rede (ping, tracert, nslookup e similares).
- Segurança do Endpoint: verificação e resolução de alertas de proteção de endpoint; remoção de ameaças; garantia de atualização de agentes de segurança; comunicação ao N3 quando necessário escalonamento para análise avançada.
- Gestão de Chamados e Documentação: registro detalhado de todas as atividades no ITSM, incluindo ocorrências não formalizadas pelo usuário; atualização do CMDB com movimentações, substituições e alterações de ativos realizadas na unidade; contribuição ativa para a base de conhecimento com a documentação de soluções recorrentes identificadas no campo.

1.1.7. Requisitos Mínimos de Formação e Experiência

Requisito	Exigência
Formação	Ensino superior em curso ou completo em área de Tecnologia da Informação, ou curso técnico de nível médio em informática com experiência comprovada.
Experiência	Mínimo de 2 (dois) anos em suporte técnico, preferencialmente em ambientes corporativos ou de serviço público.
ITIL Foundation	Treinamento em ITIL V3 ou superior

1.1.8. Apoio Presencial para Eventos Oficiais

A CONTRATADA deverá disponibilizar técnicos de suporte N2 para acompanhamento presencial durante eventos, cerimônias ou ações promovidas pela Administração Pública que demandem operação contínua dos serviços de TI. O técnico designado deverá prestar suporte aos equipamentos, rede, acessos, bem como atender prioritariamente qualquer incidente de TI que impacte as atividades planejadas.

1.1.9. Portfólio de Atividades do SERVICE DESK

As atividades de atendimento executadas pelas equipes de Suporte do SERVICE DESK abrangem, entre outras:

- Instalar, configurar e dar suporte aos equipamentos e sistemas instalados na CONTRATANTE.
- Avaliar e solucionar problemas técnicos relativos a sistemas operacionais Windows e Linux e seus respectivos serviços (Active Directory, LDAP, WSUS, DNS, DHCP, SAMBA, RADIUS).
- Avaliar e solucionar problemas relativos ao ambiente de virtualização VMware, Hyper-V, Acropolis Hypervisor.
- Avaliar e solucionar problemas relativos a ambientes de publicação WEB (IIS, Apache, Tomcat, Nginx, JBoss).
- Avaliar e solucionar problemas relativos a correio eletrônico.
- Avaliar e solucionar problemas relativos a soluções de antivírus, antispam e endpoint de segurança.
- Avaliar e solucionar problemas relativos ao ambiente de backup e restore.
- Avaliar e solucionar problemas relativos às soluções de rede sem fio Aruba (Controladoras, ClearPass, Mobility Master).

- Avaliar e solucionar problemas relativos a containerização (Docker, Kubernetes).
- Avaliar e solucionar problemas relativos a bancos de dados MS-SQL, PostgreSQL e MySQL.
- Avaliar e solucionar problemas relativos ao ambiente de monitoramento Zabbix.
- Avaliar e solucionar problemas relativos a ativos de rede (switches, roteadores) e segurança de perímetro.
- Instalar, configurar e dar suporte a aplicativos de suíte de escritório, antivírus e clientes de e-mail.
- Identificar e substituir peças ou componentes defeituosos fornecidos pela CONTRATANTE.
- Acessar remotamente estações de trabalho, mediante autorização, para resolução de incidentes e configurações.
- Administrar contas, senhas de domínio, e-mail e sistemas.
- Executar serviços de manutenção do cabeamento de rede/voz existente.
- Realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários para aferir o índice de satisfação em 100% dos chamados encerrados.
- Atualizar constantemente a base de conhecimento com soluções dos chamados atendidos.

1.1.10. Gerenciamento de Processos de TI (ITIL)

O SERVICE DESK deverá gerenciar os seguintes processos conforme as melhores práticas ITIL v3 ou superior:

- Gerenciamento de Incidentes
- Cumprimento de Requisições

- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Mudanças
- Gerenciamento da Configuração
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI

1.1.11. Gerenciamento de Incidentes

O objetivo do GERENCIAMENTO DE INCIDENTES é garantir o restabelecimento dos serviços o mais rápido possível e com o menor impacto para as atividades da CONTRATANTE. O processo prevê as seguintes atividades: detecção e registro; classificação e suporte inicial; investigação e diagnóstico; resolução e recuperação; e encerramento do incidente.

A CONTRATADA deverá:

- Registrar todos os incidentes na ferramenta ITSM antes da solução.
- Priorizar o atendimento com base na matriz IMPACTO X URGÊNCIA definida com a CONTRATANTE.
- Manter os usuários informados do progresso dos chamados.
- Escalar incidentes que não possam ser resolvidos nos tempos acordados.
- Informar incidentes críticos aos responsáveis da CONTRATANTE quando não for possível atender o SLA.
- Documentar a solução dos incidentes antes do encerramento.
- Fornecer relatórios padronizados com estatísticas de incidentes.

1.1.12. Cumprimento de Requisições

O objetivo do CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES é atender, de forma ágil e padronizada, as solicitações formais dos usuários que não caracterizem

interrupção de serviço, tais como criação e redefinição de senhas, instalação de softwares, concessão de acessos, movimentação de equipamentos e demais demandas previstas no catálogo de serviços.

A CONTRATADA deverá:

- Manter catálogo de serviços atualizado, com descrição das requisições atendidas, prazos e procedimentos associados a cada tipo;
- Registrar todas as requisições na ferramenta ITSM antes do início da execução, com categorização, priorização e responsável pelo atendimento devidamente identificados;
- Cumprir os prazos de atendimento estabelecidos nos Acordos de Nível de Serviço (ANS) para cada categoria de requisição;
- Submeter à aprovação da CONTRATANTE as requisições que envolvam concessão de privilégios, acesso a sistemas críticos ou alterações no ambiente que impliquem risco operacional;
- Comunicar ao usuário o andamento e a conclusão de cada requisição, obtendo o aceite formal antes do encerramento do chamado;
- Fornecer relatórios periódicos com o volume, os tipos e os prazos de cumprimento das requisições atendidas.

1.1.13. Gerenciamento de Problemas

O GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS visa minimizar a interrupção dos serviços de TI por meio da identificação proativa e análise de causa raiz dos incidentes. A CONTRATADA deverá executar serviços de registro, detecção, classificação, priorização, investigação, diagnóstico e implementação de soluções de contorno.

A CONTRATADA deverá emitir mensalmente relatórios dos problemas identificados e seus respectivos planos de ação, além de relatórios de tendência de volume de incidentes.

1.1.14. Gerenciamento de Mudanças

O objetivo do GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS é garantir que todas as alterações no ambiente de TI da CONTRATANTE sejam avaliadas, autorizadas, planejadas e executadas de forma controlada, minimizando riscos de indisponibilidade e impactos negativos sobre os serviços. O processo abrange mudanças normais, pré-aprovadas, planejadas e emergenciais.

A CONTRATADA deverá:

- Registrar toda e qualquer mudança no ambiente de TI por meio de Requisição de Mudança (RDM) na ferramenta ITSM, antes do início da execução;
- Classificar e priorizar as mudanças conforme seu impacto, urgência e risco estimado;
- Elaborar plano de execução detalhado para cada mudança, contemplando atividades, responsáveis, janela de manutenção, previsão de interrupção de serviços e plano de rollback em caso de insucesso;
- Submeter as mudanças de maior impacto à aprovação do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM), a ser constituído em conjunto com a CONTRATANTE;
- Registrar o resultado da execução, incluindo eventuais desvios do planejado e ações corretivas adotadas;
- Vincular as mudanças executadas aos itens de configuração (ICs) impactados no CMDB;
- Fornecer relatórios periódicos com o volume de mudanças executadas, taxa de sucesso e eventuais incidentes decorrentes de mudanças.

1.1.15. Gerenciamento de Ativos e Configuração (CMDB)

A CONTRATADA deverá implementar e operar um Sistema de Gestão de Ativos e Configuração (CMDB) que monitore todos os itens de configuração (ICs) do

parque de TI da CONTRATANTE, integrado à ferramenta ITSM, em conformidade com as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 ou superior.

O inventário inicial deverá ser concluído em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato, sendo mantido de forma contínua e automatizada ao longo de toda a vigência contratual.

1.1.16. Escopo e Obrigatoriedade do Inventário

O inventário é obrigatório para todos os dispositivos conectados à rede da CONTRATANTE (com exceção de dispositivos móveis, periféricos e Chromebooks), independentemente de estarem ingressados no domínio, possuírem agente instalado ou pertencerem a qualquer grupo de gerenciamento específico. A CONTRATADA não poderá alegar, a qualquer tempo, a impossibilidade de inventariar ativos sob a justificativa de ausência de agente, não ingresso no domínio, incompatibilidade de sistema operacional ou qualquer outra limitação técnica de sua solução.

Para garantir a cobertura total do parque, a CONTRATADA deverá adotar, de forma combinada ou isolada conforme a viabilidade técnica de cada ativo, as seguintes abordagens de descoberta:

- Varredura ativa de rede por faixas de endereçamento IP (network scanning), identificando todos os dispositivos ativos na infraestrutura;
- Instalação de agentes nos dispositivos que permitam tal procedimento;
- Coleta via protocolos de gerenciamento de rede (SNMP, WMI, SSH) para ativos sem suporte a agente;
- Integração com fontes de dados complementares, incluindo Active Directory, servidores DHCP e soluções de proteção de endpoint (antivírus/EDR), para cruzamento e enriquecimento das informações coletadas.

1.1.17. Qualidade e Integridade do Inventário

O CMDB deverá atender permanentemente aos seguintes critérios objetivos de qualidade, que servirão de base para auditoria e apuração de indicadores de nível de serviço:

Critério	Exigência
Ausência de duplicatas	O inventário não poderá conter registros duplicados de um mesmo ativo. Duplicatas identificadas deverão ser tratadas em até 5 (cinco) dias úteis após a detecção.
Ativos sem comunicação	Nenhum ativo com status "Em Uso" poderá permanecer no inventário sem comunicação por período superior a 60 (sessenta) dias sem tratativa formal registrada no ITSM, com justificativa e plano de ação.
Cobertura do parque	A base do CMDB deverá refletir no mínimo 95% dos ativos identificados nas fontes de referência (AD, DHCP, antivírus), apurado mensalmente.
Completeness dos registros	Ao menos 90% dos ativos inventariados deverão conter os campos obrigatórios preenchidos: nome do ativo, tipo, sistema operacional, usuário responsável, localização física e status.
Atualização dos dados	As informações de cada ativo deverão ser atualizadas automaticamente em ciclos não superiores a 7 (sete) dias corridos.

1.1.18. Localização Física dos Ativos

O CMDB deverá registrar a localização física de cada ativo inventariado, determinada com base no segmento de rede (faixa de endereçamento IP) ao qual o dispositivo está conectado. A CONTRATANTE fornecerá a tabela de correlação entre faixas de IP e localidades (secretarias, unidades, andares ou salas), que deverá ser importada e mantida atualizada na ferramenta.

O campo de localização física é obrigatório e deverá ser atualizado automaticamente sempre que houver alteração no endereço IP do ativo, garantindo rastreabilidade de movimentações entre unidades.

1.1.19. Relatórios Obrigatórios

A CONTRATADA deverá entregar mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, os seguintes relatórios, todos passíveis de auditoria e com dados extraídos diretamente da ferramenta ITSM/CMDB:

- **Relatório Geral do Parque:** Totalizador com a quantidade de ativos gerenciados, segregados por tipo (desktop, notebook, Chromebook, impressora, ativo de rede, servidor, etc.), status (em uso, em estoque, em manutenção, descartado) e localidade física;
- **Relatório de Qualidade do Inventário:** Demonstrativo dos critérios definidos no item 3.1.13.2, com os percentuais apurados no período, quantidade de duplicatas identificadas e tratadas, e ativos sem comunicação com status "Em Uso";
- **Relatório Comparativo AD × Antivírus × CMDB:** Cruzamento entre os ativos registrados no Active Directory, os dispositivos com agente de proteção de endpoint ativo e os ativos presentes no CMDB, identificando divergências entre as três bases — ativos no AD sem agente de antivírus, ativos com antivírus não presentes no CMDB, e ativos no CMDB não localizados nas demais fontes;
- **Relatório de Ciclo de Vida:** Relação de ativos com garantia a vencer nos próximos 90 (noventa) dias, licenças com vigência próxima do término e equipamentos com mais de 5 (cinco) anos de uso;

- **Relatório de Movimentações:** Registro de todos os ativos incluídos, alterados, transferidos ou baixados no período, com identificação do responsável pela operação.

1.1.20. Acordo de Nível de Serviço (ANS) do CMDB e Penalidades

O cumprimento dos critérios de qualidade do inventário será apurado mensalmente como indicador de nível de serviço específico, conforme tabela abaixo:

Indicador	Meta	Forma de Apuração
INS-CMDB-01: Cobertura do parque	≥ 95% dos ativos identificados nas fontes de referência	Relatório comparativo mensal AD × Antivírus × CMDB
INS-CMDB-02: Ausência de duplicatas	0 (zero) duplicatas não tratadas ao final do mês	Extração direta do CMDB
INS-CMDB-03: Ativos "Em Uso" sem comunicação	0 (zero) ativos com mais de 60 dias sem comunicação sem tratativa registrada	Extração direta do CMDB
INS-CMDB-04: Completude dos registros	≥ 90% dos ativos com campos obrigatórios preenchidos	Extração direta do CMDB
INS-CMDB-05: Entrega do relatório mensal	Até o 5º dia útil do mês	Registro de data de entrega no ITSM

O descumprimento de qualquer indicador acima sujeitará a CONTRATADA à aplicação de glosa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do Item 1 por

indicador não cumprido, observando-se as seguintes regras de apuração e acumulação:

- As glosas são independentes e cumulativas: o descumprimento simultâneo de múltiplos indicadores resultará na soma das glosas correspondentes, podendo alcançar até 2,5% (dois e meio por cento) do valor mensal do Item 1 quando todos os indicadores forem descumpridos no mesmo período;
- Para os indicadores com meta percentual (INS-CMDB-01 e INS-CMDB-04), considera-se descumprimento qualquer resultado apurado abaixo da meta estabelecida, independentemente da magnitude do desvio;
- Para o INS-CMDB-05, a glosa de 0,5% será aplicada por ocorrência de atraso, sendo devida a partir do 1º (primeiro) dia útil seguinte ao prazo limite, sem prejuízo da obrigação de entrega;
- A glosa será descontada na fatura do mês de apuração, mediante notificação formal ao preposto da CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, assegurado o direito de manifestação.

1.1.21. Gerenciamento do Conhecimento

O objetivo do GERENCIAMENTO DO CONHECIMENTO é capturar, organizar, manter e disponibilizar o conhecimento técnico produzido durante a operação dos serviços, de forma a aumentar a taxa de resolução no primeiro contato, reduzir reincidências e apoiar a capacitação contínua das equipes.

A CONTRATADA deverá:

- Manter base de conhecimento atualizada na ferramenta ITSM, acessível às equipes de N1 e N2 durante o atendimento;
- Documentar as soluções aplicadas nos chamados resolvidos, transformando-as em artigos de conhecimento sempre que aplicável, especialmente nos casos de incidentes recorrentes ou de alta complexidade;

- Organizar os artigos da base de conhecimento em estrutura hierárquica de fácil navegação, com suporte a pesquisa por palavras-chave;
- Controlar o ciclo de vida dos artigos, garantindo revisão periódica, versionamento e descontinuação de conteúdos desatualizados;
- Permitir à CONTRATANTE acesso à base de conhecimento para consulta e validação dos conteúdos publicados;
- Incluir, na base de conhecimento, os procedimentos operacionais padrão (POPs) das principais rotinas de atendimento;
- Apresentar indicadores mensais sobre o uso da base de conhecimento, incluindo artigos mais acessados e taxa de resolução associada ao uso do conhecimento documentado.

1.1.22. Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TI

O objetivo do GERENCIAMENTO DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE TI é garantir que os serviços críticos de TI possam ser mantidos ou restabelecidos em prazos aceitáveis na ocorrência de eventos que causem interrupções significativas, assegurando a continuidade das atividades da CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá:

- Elaborar, em conjunto com a CONTRATANTE, o Plano de Continuidade de Serviços de TI (PCSTI), contemplando os serviços críticos, os cenários de risco, as estratégias de recuperação e os papéis e responsabilidades das partes;
- Identificar e documentar os serviços de TI críticos para a operação da CONTRATANTE, definindo os Objetivos de Tempo de Recuperação (RTO) e os Objetivos de Ponto de Recuperação (RPO) para cada um;
- Manter procedimentos de contingência documentados e atualizados para os principais cenários de indisponibilidade, incluindo falhas de infraestrutura, incidentes de segurança e desastres;

- Realizar testes periódicos dos planos de continuidade, com frequência mínima anual, reportando os resultados à CONTRATANTE e propondo melhorias quando identificadas lacunas;
- Integrar o processo de continuidade ao Gerenciamento de Incidentes e ao Gerenciamento de Mudanças, garantindo que alterações no ambiente sejam avaliadas quanto ao seu impacto na continuidade dos serviços;
- Apresentar relatório de revisão do PCSTI sempre que ocorrer mudança relevante no ambiente tecnológico ou após a realização de testes ou eventos reais de contingência.

O serviço de suporte técnico ao parque de Chromebooks possui escopo específico e limitado à camada de software e experiência do usuário, diferenciando-se do catálogo de atividades previsto para o Service Desk administrativo padrão.

1.1.23. Escopo de Atuação

O atendimento abrangerá exclusivamente os Níveis 1 (remoto) e 2 (presencial), contemplando:

- Orientação de uso: suporte quanto às funcionalidades básicas do ChromeOS.
- Suporte a aplicações: auxílio no acesso a aplicações baseadas em navegador e ferramentas de produtividade em nuvem (ex: Google Workspace).
- Gestão de identidade: resolução de problemas de login, sincronização de perfis e acesso a redes sem fio.
- Configurações de perfil: ajustes básicos de interface e preferências do usuário permitidas pela política do console administrativo.
- Avaliação do equipamento no local para elaboração de laudos técnicos.

1.1.24. Limitações e Exclusões

O serviço para Chromebooks NÃO contempla:

- Suporte a hardware: qualquer intervenção física, reparo ou substituição de componentes.
- Acesso remoto: o atendimento dar-se-á por orientação guiada ao usuário, salvo solução compatível disponibilizada pela Administração.
- Gerenciamento do Google Admin Console (nível de domínio) ou configurações de política de grupo.
- Instalação ou suporte ao uso de aplicativos nos dispositivos.

1.2. ITEM 2 – SUPORTE ESPECIALIZADO

Abrange o suporte especializado de Nível 3 (N3) e a sustentação proativa e reativa de servidores, redes e bancos de dados (DBA), visando garantir a disponibilidade, integridade e desempenho do ambiente de Data Center da CONTRATANTE. O serviço de Monitoramento Proativo (NOC 24x7) está especificado no Item 4 deste Termo.

A equipe de Suporte Especializado (N3) atuará sobre duas frentes de trabalho complementares e igualmente obrigatórias: o Suporte Reativo e a Sustentação Proativa. Ambas integram o escopo contratado e deverão ser executadas de forma contínua ao longo da vigência do contrato, com registro obrigatório de todas as atividades na ferramenta ITSM.

1.2.1. Suporte Reativo (Atendimento a Incidentes e Chamados Escalonados)

O Suporte Reativo compreende o atendimento especializado a ocorrências que demandem intervenção técnica de alto nível, seja por escalonamento das equipes de N1 e N2, seja por acionamento direto do NOC em decorrência de alertas identificados durante o monitoramento proativo.

A CONTRATADA deverá:

- Receber e tratar incidentes escalonados pelos Níveis 1 e 2 que não puderam ser resolvidos por limitação técnica, de acesso ou de conhecimento das equipes anteriores, assumindo a titularidade do chamado e o compromisso com os prazos de resolução estabelecidos nos ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- Atender acionamentos originados pelo NOC para tratativa de incidentes identificados no monitoramento, incluindo indisponibilidades de servidores, degradação de performance, falhas em links, eventos críticos em bancos de dados e demais anomalias detectadas nas camadas monitoradas;
- Executar mudanças padrão e pré-aprovadas no ambiente de infraestrutura, incluindo alterações de configuração, aplicação de patches emergenciais e intervenções previamente catalogadas no processo de Gerenciamento de Mudanças, observando os procedimentos e janelas definidos;
- Garantir atendimento em regime 24x7 para incidentes classificados como Crítico ou Alto conforme a Matriz de Prioridade, com acionamento remoto imediato e deslocamento presencial quando necessário e autorizado pela CONTRATANTE;
- Registrar na ferramenta ITSM todas as ações realizadas, incluindo diagnóstico, procedimentos aplicados, resultado obtido e, quando aplicável, encaminhamento para análise de causa raiz no processo de Gerenciamento de Problemas;
- Comunicar formalmente a CONTRATANTE nos casos em que a resolução do incidente demandar intervenção do fabricante, fornecedor terceiro ou ação corretiva sob responsabilidade da Administração.

1.2.2. Analista de Suporte N3 Dedicado – Perfil Generalista (Servidores e Redes)

A fim de garantir a agilidade operacional necessária ao ambiente de Data Center da CONTRATANTE e assegurar pronto atendimento às demandas do dia a dia, a CONTRATADA deverá manter, em regime de dedicação exclusiva durante o horário administrativo, ao menos 1 (um) Analista de Suporte de Nível 3 (N3) com perfil generalista, com capacitação técnica nas disciplinas de Servidores e Redes.

A permanência desse profissional no ambiente da CONTRATANTE é condição obrigatória para a execução do contrato, sendo vedada sua substituição por atendimento exclusivamente remoto durante o horário administrativo, salvo autorização expressa da CONTRATANTE.

O Analista N3 Dedicado deverá ser capaz de atuar de forma autônoma e resolutiva nas seguintes frentes:

- Servidores: administração e sustentação de ambientes de servidores físicos e virtuais, incluindo plataformas de virtualização e hipervisores; sistemas operacionais de mercado baseados em plataforma Windows Server e Linux, com seus respectivos serviços de diretório, autenticação, resolução de nomes, distribuição de endereçamento, controle de atualizações e compartilhamento de recursos; serviços de mensageria corporativa; ambientes de publicação e hospedagem de aplicações web; e gerenciamento de soluções de armazenamento em rede (NAS/SAN).
- Redes: configuração, diagnóstico e sustentação de ativos de rede, incluindo switches, roteadores, firewalls e controladores de redes sem fio; administração de segmentação lógica de redes (VLANs), redes privadas virtuais (VPNs) e políticas de qualidade de serviço (QoS); suporte a soluções de controle de acesso à rede (NAC); e análise de tráfego e desempenho de enlaces de comunicação.

A amplitude do perfil exigido justifica-se pela natureza dos chamados escalados ao N3 no cotidiano operacional, que frequentemente envolvem falhas em

camadas combinadas de infraestrutura — servidores com impacto de rede ou vice-versa — cujo diagnóstico e resolução demandam visão integrada e capacidade de atuação transversal, sem dependência de múltiplos especialistas isolados.

O referido profissional deverá registrar na ferramenta ITSM todas as atividades executadas, incluindo as de caráter proativo, e participar das rotinas de Sustentação Proativa previstas no item 3.3.2, de forma complementar ao atendimento reativo.

1.2.3. Sustentação Proativa

A Sustentação Proativa compreende o conjunto de atividades técnicas planejadas e executadas de forma sistemática pela equipe especializada, com o objetivo de manter a saúde, a estabilidade e a evolução contínua do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE, prevenindo incidentes antes que causem impacto operacional.

A CONTRATADA deverá:

- Executar rotinas periódicas de verificação de saúde dos ambientes de servidores (físicos e virtuais), ativos de rede, sistemas operacionais e bancos de dados, com emissão de relatório mensal contendo o resultado das análises e as recomendações identificadas;
- Realizar testes regulares de restore de backup, com cobertura rotativa sobre os sistemas e bases de dados críticas, gerando evidências documentadas (logs e prints) e emitindo relatório com o resultado de cada teste, incluindo eventuais falhas e as ações corretivas adotadas;
- Conduzir simulados periódicos de recuperação de desastre, validando os procedimentos do Plano de Continuidade de Serviços de TI (PCSTI) e verificando o cumprimento dos objetivos de RTO e RPO definidos para cada serviço crítico;

- Planejar e executar a aplicação de patches de segurança e atualizações de sistema, seguindo o processo formal de Gerenciamento de Mudanças, com priorização baseada em criticidade, testes em ambiente controlado e comunicação prévia aos usuários impactados;
- Executar atividades de tuning e otimização de desempenho nos ambientes de banco de dados e virtualização, incluindo análise de queries morosas, ajuste de parâmetros, reorganização de índices, gerenciamento de snapshots e distribuição de carga entre hosts;
- Identificar e propor melhorias no ambiente tecnológico com base nas análises de tendência, nos relatórios de monitoramento e nos incidentes recorrentes tratados, consolidando as recomendações em relatório trimestral de melhoria contínua a ser apresentado à CONTRATANTE;
- Manter atualizados os procedimentos operacionais padrão (POPs) e a documentação técnica do ambiente, garantindo que qualquer alteração realizada no ambiente seja devidamente registrada no CMDB.

1.2.4. Demais Atividades do Suporte Proativo

1.2.4.1. Gestão de Vulnerabilidades

A CONTRATADA deverá executar processo contínuo de identificação, avaliação e remediação de vulnerabilidades no ambiente sob sua gestão, compreendendo as seguintes atividades:

- Monitorar periodicamente os boletins e alertas de segurança dos fabricantes dos ativos gerenciados (Microsoft, fabricantes de rede, etc.), identificando vulnerabilidades relevantes ao ambiente da CONTRATANTE;
- Avaliar o impacto e a criticidade das vulnerabilidades identificadas frente ao inventário de ativos (CMDB), priorizando aquelas com maior risco de exploração;

- Propor plano de remediação à CONTRATANTE, indicando os ativos afetados, a ação recomendada (aplicação de patch, ajuste de configuração ou controle compensatório) e o prazo estimado;
- Executar as remediações aprovadas por meio de Requisição de Mudança (GMUD) registrada na ferramenta ITSM, assegurando rastreabilidade das ações;
- Emitir relatório trimestral com as vulnerabilidades identificadas no período, status de remediação e eventuais riscos aceitos formalmente pela CONTRATANTE.

1.2.4.2. Backup e Restauração

- Definir e implementar estratégia de backup por camada (sistema operacional, máquinas virtuais, aplicações e bancos de dados), com RPO (Recovery Point Objective) e RTO (Recovery Time Objective) estabelecidos em conjunto com a CONTRATANTE;
- Elaborar e manter matriz de retenção de cópias de segurança, contemplando retenção de curto, médio e longo prazo, com gerenciamento de janelas de backup para minimizar impacto no ambiente produtivo;
- Quando tecnicamente aplicável, garantir a criptografia de todos os backups e, a geração de cópia imutável ou offline (air-gap), visando a proteção contra-ataques de ransomware e exclusão acidental;
- Realizar testes periódicos de restauração (restore) e simulados de recuperação de desastre, por amostragem rotativa, com emissão obrigatória de evidências documentadas (capturas de tela e/ou logs), a serem entregues à CONTRATANTE;
- Monitorar diariamente a execução dos jobs de backup, tratando falhas com reexecução imediata e escalonamento formal quando não sanadas no prazo estabelecido, com registro de ocorrências na ferramenta ITSM;

- Registrar formalmente como Requisição de Mudança (GMUD) toda inclusão, alteração ou remoção de jobs de backup, assegurando rastreabilidade e controle de mudanças no escopo de proteção de dados.

1.2.4.3. Banco de Dados (DBA)

As atividades de sustentação de banco de dados abrangem:

- Análise inicial mínima de 30 dias com coleta de baseline.
- Monitoramento de consultas morosas e tuning (índices, estatísticas, planos de execução).
- Acompanhamento de eventos de espera (Wait Events), bloqueios e maiores consumidores (CPU, memória, disco).
- Previsão de crescimento de bases e tabelas; ajuste de memória e parâmetros.
- Rotinas de manutenção: reorganização/reconstrução de índices, atualização de estatísticas.
- Verificação de políticas de senha, usuários órfãos, perfis e roles.
- Avaliação de TDE (Transparent Data Encryption) e criptografia de backups.
- Análise de logs de erro e de auditoria com emissão de recomendações.

1.2.4.4. Virtualização e Storage

A CONTRATADA deverá realizar a sustentação proativa dos ambientes de virtualização e storage, incluindo:

- Administração de hosts e clusters: verificação de HA/DRS, distribuição de carga e análise de contention.
- Gerenciamento de snapshots, templates e gold images.
- Provisionamento e desprovisionamento de VMs com padrões definidos.

- Monitoramento de capacidade e crescimento com relatórios e recomendações.
- Monitoramento de capacidade de storage (utilização, crescimento, thin/thick provisioning).
- Saúde e integridade (discos, pools, RAID, controladoras, cache, latência).
- Relatórios mensais de capacidade e performance.

1.3. ITEM 3 – MONITORAMENTO NOC 24x7

O serviço de Monitoramento Proativo (NOC 24x7) compreende a análise contínua dos ativos da CONTRATANTE em regime integral 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), sem interrupções. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica e recursos de hardware e software suficientes para atender o escopo definido, monitorando dispositivos de infraestrutura, servidores, ativos de rede e demais componentes do ambiente tecnológico municipal.

1.3.1. Monitoramento Proativo (NOC 24x7)

O serviço de monitoramento é responsável pela análise dos ativos da CONTRATANTE em regime integral 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano), sem interrupções. A CONTRATADA deverá manter equipe técnica e recursos de hardware e software suficientes para atender o escopo definido.

A equipe de Suporte Especializado de Nível 3 (N3) integrará as atividades do NOC em regime 24x7, contudo com escopo de atuação diferenciado conforme o período. Durante o horário administrativo (segunda a sexta-feira, das 07h00min às 19h00min), o N3 atuará na sua plena capacidade, atendendo tanto chamados escalonados pelos Níveis 1 e 2 quanto acionamentos originados pelo monitoramento. Fora do horário administrativo – compreendendo o período noturno, finais de semana e feriados –, o atendimento do N3 ficará restrito exclusivamente ao tratamento de incidentes identificados e acionados pelo

NOC, não abrangendo demandas de sustentação proativa, requisições de serviço ou atividades planejadas, as quais deverão ser programadas para execução dentro do horário administrativo ou por meio dos Serviços Técnicos Sob Demanda (HT), conforme itens 4 a 7 do escopo de fornecimento.

Para a tratativa dos incidentes acionados pelo NOC fora do horário administrativo, os prazos de atendimento do N3 não seguirão a tabela de prioridades geral (item 6), sendo regulados pela Matriz de Disponibilidade de Serviços, a ser definida em conjunto com a CONTRATANTE durante a fase de transição inicial. Essa matriz estabelecerá, para cada serviço ou componente crítico monitorado, o objetivo de tempo de recuperação (RTO) aceitável, considerando sua criticidade operacional para a Administração Municipal.

Para fins de dimensionamento do esforço e da capacidade operacional necessária, estima-se que o ambiente monitorado compreenderá aproximadamente 900 itens de infraestrutura, incluindo servidores físicos e virtuais, ativos de rede (switches, roteadores, firewalls, access points), instâncias de bancos de dados e dispositivos de apoio (nobreaks, sensores).

O quantitativo apresentado possui caráter meramente estimativo e referencial, tendo sido definido para fins de formação da Ata de Registro de Preços, planejamento da contratação e dimensionamento da capacidade operacional necessária à execução dos serviços, podendo variar ao longo da vigência contratual em função de incorporações, desativações, expansão do ambiente tecnológico ou alterações no parque computacional da Administração Municipal.

O monitoramento deverá abranger no mínimo as seguintes camadas:

Camada	Requisitos Mínimos
Disponibilidade e Desempenho	Monitoramento em tempo real com templates e thresholds ajustáveis; sistemas operacionais Windows Server e Linux; links de internet e interconexão; alertas por e-mail; relatório mensal.

Bancos de Dados	Disponibilidade, desempenho, tempo de resposta, tamanho de filas, usuários conectados, volumes de dados; relatório mensal.
Ativos de Rede	CPU/memória por processo, status do ativo, interfaces de rede (utilização e erros), recursos de energia; relatório mensal.
Gestão de Eventos e Alertas	Recebimento, análise e qualificação de eventos; criação de incidentes correlatos; ativação/desativação de agentes; baseline e tuning.
Infraestrutura de Apoio (IoT)	Nobreaks (UPS), sistemas de climatização com interface de rede, sensores de temperatura e umidade de salas técnicas.

1.3.2. Requisitos Operacionais e Responsabilidades do NOC

Esta seção detalha os requisitos mínimos de coleta por tipo de ativo monitorado, complementando as camadas descritas no item anterior, bem como as responsabilidades operacionais da CONTRATADA na gestão da solução de monitoramento ao longo de toda a vigência contratual:

Tipos	Requisitos mínimos
1) Monitoramento de disponibilidade e desempenho, em tempo real e por meio de ferramenta de monitoramento aplicando templates com ajustes de thresholds.	Display gráfico de monitoramento
	Monitoramento de sistemas operacionais windows server (produtos microsoft)
	Notificação por e-mail
	Monitoramento do serviço de s.o.
	Links de internet e interconexão
	Envio de relatório mensal do monitoramento de disponibilidade e desempenho
2) Monitoramento de sistemas de bancos de dados	Disponibilidade de serviços
	Desempenho dos serviços
	Tempo de resposta de serviços
	Tamanho de filas

	Usuários conectados
	Situação, utilização e eventuais alertas relacionados a volumes de dados
	Envio de relatório mensal do monitoramento de sistemas de bancos de dados.
3) Monitoramento detalhado dos ativos de rede (switches, access points, roteador, firewall e biometria) – aplicando templates com ajustes de thresholds	Utilização de cpu e memória por processo
	Situação (status) do ativo
	Situação, utilização e taxas de erro de interfaces de rede
	Situação dos recursos de energia, quando aplicável
	Envio de relatório mensal dos ativos de rede (switches, access points, roteador, firewall e biometria)
4) Notificações e alertas geradas pela solução de monitoramento	Verificação sistemática dos eventos gerados
	Recebimento dos eventos e notificações
	Análise dos eventos e notificações e, se necessário, criação de incidentes correlatos
	Suporte para o tratamento dos incidentes
	Ativação e desativação de agentes de monitoramento, configuração das regras de baseline e tuning

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

- Constituirão responsabilidades e requisitos mínimos da CONTRATADA:
- Manter EQUIPE TÉCNICA e RECURSOS DE HARDWARE E SOFTWARE, por meio do seu Centro de Operações (NOC), suficiente para atender o escopo definido e realizar as atividades exigidas, durante VINTE E QUATRO HORAS por dia, SETE DIAS por semana, TREZENTOS E SESENTA E CINCO DIAS por ano.

- Definir em conjunto com o CONTRATANTE a matriz de comunicação dos itens a serem monitorados, estabelecendo suas prioridades e quem será notificado caso a caso.
- Comunicar à equipe de terceiro nível (equipe solucionadora) sobre eventos, incidentes e problemas ocorridos no ambiente monitorado.
- Ativar, operar e manter atualizada a solução de monitoramento disponibilizada para realizar as atividades previstas, conforme níveis mínimos de serviços (NMS) ora estabelecidos
- Definir os procedimentos de configuração e ativação de monitoramento via SNMP para ativos pertencentes ao escopo do contrato.
- Ao término do contrato a ferramenta deverá ser entregue à CONTRATANTE em sua última versão e implementada da mesma forma que fora utilizada nos últimos 3 meses de vigência do contrato.

1.3.3. Infraestrutura de Conectividade para Operação Remota

A CONTRATADA deverá manter infraestrutura de comunicação de dados compatível com a execução remota dos serviços contratados, apta a suportar as atividades de monitoramento, suporte remoto, administração de ambientes, sustentação especializada e demais atividades previstas nesta contratação.

Para comunicação entre os ambientes operacionais da CONTRATADA e os ambientes tecnológicos da CONTRATANTE, a solução deverá contemplar, no mínimo:

- c. 01 (um) canal principal de comunicação dedicado, provido por meio de circuito de dados sobre fibra óptica, destinado à comunicação permanente entre os ambientes, com capacidade compatível com a execução dos serviços contratados;
- d. 01 (um) canal secundário de contingência, operando por meio da Internet, utilizando mecanismos seguros de comunicação e acesso remoto, tais

como VPN ou tecnologia equivalente, destinado à continuidade operacional em caso de indisponibilidade do canal principal.

Os mecanismos de conectividade deverão observar integralmente as políticas, normas e diretrizes de segurança da informação da CONTRATANTE, bem como possuir capacidade, disponibilidade e desempenho compatíveis com os níveis mínimos de serviço estabelecidos nesta contratação.

1.3.4. Fluxo de Comunicação do NOC com Empresas Terceiras

O NOC atuará como centralizador e coordenador de todas as comunicações operacionais com fornecedores e prestadores de serviços externos cujos produtos ou serviços impactem o ambiente monitorado da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA o acionamento, o acompanhamento e o registro formal de todas as interações com esses terceiros.

A CONTRATANTE fornecerá a Matriz de Comunicação, documento que identificará os contatos, canais, prioridades e responsáveis para cada tipo de fornecedor externo. A Matriz deverá ser homologada durante a fase de transição inicial e mantida atualizada ao longo de toda a vigência do contrato, sendo de responsabilidade da CONTRATADA comunicar à CONTRATANTE sempre que identificar a necessidade de atualização.

1.3.5. Fluxo Específico – Incidentes em Links de Dados (Operadoras de Telecomunicações)

Dado o impacto direto que a degradação ou indisponibilidade de circuitos de comunicação exerce sobre os serviços monitorados, o NOC deverá adotar o seguinte fluxo estruturado para acionamento de operadoras:

- **Deteção:** O sistema de monitoramento identifica degradação ou indisponibilidade em link de dados;
- **Diagnóstico Inicial:** O analista do NOC realiza verificações de primeiro nível para descartar causas internas (equipamento de borda,

configuração, falha em ativo gerenciado), confirmando que a origem da anomalia é externa;

- **Abertura de Chamado na Operadora:** Confirmada a origem externa, o NOC abre imediatamente chamado no portal ou canal oficial da operadora responsável pelo circuito afetado, registrando o número do protocolo gerado;
- **Registro de Evidência no ITSM:** O número do protocolo da operadora, o canal utilizado para abertura e os dados da ocorrência deverão ser registrados obrigatoriamente no chamado aberto na ferramenta ITSM da CONTRATANTE, constituindo evidência formal da tratativa;
- **Acompanhamento Ativo:** O NOC acompanhará o chamado junto à operadora em intervalos definidos na Matriz de Comunicação, atualizando o chamado no ITSM a cada interação relevante (retorno da operadora, previsão de resolução, execução de testes, encerramento);
- **Comunicação à CONTRATANTE:** A CONTRATANTE deverá ser notificada formalmente sobre a abertura do chamado, o andamento e o encerramento, conforme criticidade do circuito afetado e prazos definidos na Matriz de Comunicação;
- **Encerramento e Evidência:** Ao restabelecimento do serviço, o NOC registrará no ITSM a confirmação de normalização, o protocolo de encerramento da operadora e as evidências de retorno à normalidade (métricas monitoradas).

1.3.6. Fluxo Genérico – Acionamento de Demais Fornecedores Terceiros

Para incidentes que envolvam outros prestadores de serviços externos — como fornecedores de hardware, fabricantes com suporte pós-venda, prestadores de manutenção de infraestrutura física ou provedores de soluções em nuvem — o NOC adotará o seguinte fluxo padrão:

- **Identificação da Necessidade:** O analista do NOC constata que a resolução do incidente depende de intervenção de fornecedor externo, seja por limitação técnica, garantia de equipamento ou escopo contratual específico;
- **Acionamento Formal:** O NOC aciona o fornecedor pelo canal definido na Matriz de Comunicação (telefone, portal, e-mail ou sistema próprio do fornecedor), documentando a forma e o horário do contato;
- **Registro no ITSM:** Todos os dados do acionamento — fornecedor, canal utilizado, número de protocolo ou identificador do atendimento externo, data e hora — deverão ser registrados no chamado correspondente na ferramenta ITSM;
- **Acompanhamento de SLA:** O NOC deverá acompanhar a evolução da tratativa junto ao fornecedor responsável, observando os prazos definidos na Matriz de Comunicação ou acordados entre as partes, mantendo o registro atualizado no ITSM a cada interação relevante, incluindo retornos, atualizações, previsões de resolução, testes executados e encerramento do incidente.
- **Escalonamento Interno:** Caso o fornecedor externo não apresente resposta dentro do prazo esperado, o NOC escalonará a situação ao Analista N3 dedicado e, conforme criticidade, à gestão da CONTRATANTE, conforme fluxo de escalonamento interno definido;
- **Encerramento:** O chamado somente será encerrado no ITSM após confirmação da resolução pelo NOC, com registro das evidências pertinentes e do protocolo de encerramento junto ao fornecedor externo.

1.3.7. Responsabilidades

Responsabilidade	CONTRATAD A (NOC)	CONTRATAN TE
Deteção e diagnóstico inicial do incidente	✓	
Acionamento do fornecedor/operadora externo	✓	

Registro do protocolo externo no ITSM	✓	
Acompanhamento ativo junto ao terceiro	✓	
Notificação da CONTRATANTE conforme criticidade	✓	
Fornecimento e atualização da Matriz de Comunicação		✓
Autorização para acionamentos que gerem custo adicional		✓
Homologação do encerramento de incidentes críticos		✓

1.3.8. Metodologia de Mensuração e Faturamento do Serviço

A métrica para mensuração e faturamento do serviço de monitoramento proativo (NOC 24x7) será baseada no Item de Infraestrutura Monitorado / Mês.

Constitui-se como unidade de faturamento cada ativo físico ou instância virtual individualmente cadastrada e monitorada na solução, abrangendo, mas não se limitando a: Servidores (S.O.), Firewalls, Switches, Roteadores, Access Points e instâncias de Bancos de Dados.

O faturamento será realizado mensalmente por meio da conferência da Base de Dados de Gestão de Configuração (CMDB), que servirá como fonte da verdade para auditar a quantidade de ativos sob monitoramento. O pagamento está condicionado à efetiva disponibilidade do monitoramento e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), sendo aplicado o modelo de remuneração por demanda para garantir a escalabilidade prevista na Ata de Registro de Preços.

1.3.9. Detalhamento Técnico do Monitoramento Proativo 24x7

O serviço de monitoramento não se limita à verificação de conectividade básica (Up/Down), devendo coletar métricas de telemetria para garantir a gestão proativa e o planejamento de capacidade (Capacity Planning).

1.3.10. Camada de Disponibilidade (ICMP e Serviços)

- Heartbeat: Verificação de disponibilidade via protocolo ICMP para medição de latência, perda de pacotes e tempo de resposta da rede.

- Monitoramento de Porta/Serviço: Checagem de disponibilidade de portas TCP/UDP e status de serviços críticos do sistema operacional (ex: Spooler, IIS, Apache, Serviços do S.O.).
- Disponibilidade de links.

1.3.11. Camada de Performance e Saúde do Servidor (Windows/Linux)

Para cada servidor monitorado, a CONTRATADA deverá implementar agentes ou protocolos de gestão que permitam a leitura de:

- Processamento Detalhado: Utilização de CPU subdividida em User, System e I/O Wait, além da contagem de processos em execução.
- Memória Avançada: Monitoramento da memória RAM utilizada, disponível e em cache, além da taxa de utilização de memória virtual (Swap).
- Armazenamento e I/O: Monitoramento do espaço livre em disco (%) e métricas de desempenho de leitura/escrita (Read/Write operations), detectando gargalos de disco antes da parada do sistema.
- Interface de Rede: Taxa de transferência (Mbps), erros de recepção/transmissão e pacotes descartados.

1.3.12. Camada de Especialidade (Bancos de Dados e Aplicações)

Monitoramento focado na "saúde" da aplicação, indo além do servidor físico:

- Instâncias SQL Server e PostgreSQL: Monitoramento de sessões ativas e logs de erro.
- Integridade de Dados: Alertas sobre o crescimento excessivo de arquivos de log e falhas em rotinas de backup.

1.3.13. Camada de Infraestrutura de Rede (SNMP)

- Métricas de Core: Monitoramento de temperatura de chassi, status de fontes redundantes, ventiladores e utilização de memória do plano de controle de Switches e Firewalls.
- Thresholds e Alertas: A CONTRATADA deverá configurar limiares (thresholds) dinâmicos de alerta (Aviso) e crítico (Desastre), disparando notificações automáticas para o NOC 24x7 conforme a matriz de comunicação estabelecida.

1.3.14. Estratégia de Monitoramento de Redes e Infraestrutura de Apoio

A CONTRATADA deverá implementar uma estratégia de monitoramento hierárquica, priorizando a saúde dos ativos que sustentam o tráfego de dados e os serviços críticos, evitando o excesso de notificações irrelevantes (Alert Fatigue).

1.3.15. Mapeamento por Camadas de Interdependência

O mapeamento dos ativos no NOC deverá ser estruturado por camadas de interdependência, refletindo a cadeia real de dependência técnica entre os componentes da infraestrutura. Cada ativo deverá ser cadastrado na ferramenta de monitoramento com seus relacionamentos de pai e filho (parent-child), de forma que um evento em um ativo de camada inferior — como a queda de um link de dados — seja imediatamente correlacionado aos ativos dependentes das camadas superiores, permitindo ao NOC identificar a causa raiz com rapidez e evitar a abertura de múltiplos incidentes para um mesmo evento.

A estrutura de interdependência deverá seguir o modelo de cadeia de serviço abaixo, do nível mais externo ao mais interno:

Camada	Tipo de Ativo	Descrição da Dependência
1 – Conectividade Externa	Link de dados / Circuito WAN	Base de toda a comunicação. Falha nesta camada impacta todos os ativos dependentes.

2 – Borda e Segurança	Firewall / Roteador de borda	Controla o tráfego entre a rede interna e o ambiente externo. Depende da Camada 1.
3 – Distribuição	Switches de distribuição / Core	Interconecta os segmentos internos. Depende da Camada 2.
4 – Acesso	Switches de acesso / Access Points	Conecta os ativos finais à rede. Depende da Camada 3.
5 – Servidores e Armazenamento	Servidores físicos, hosts de virtualização, storage	Hospedam os sistemas e dados. Dependem da Camada 3 ou 4.
6 – Serviços e Aplicações	Instâncias de SO, bancos de dados, serviços de aplicação	Entregam valor ao negócio. Dependem da Camada 5.

1.3.16. Priorização de Serviços e Criticidade dos Ativos

Cada ativo cadastrado no NOC deverá ter sua prioridade de serviço definida em conjunto com a CONTRATANTE durante a fase de transição inicial, com base no impacto que sua indisponibilidade causa às operações da Administração. A prioridade determinará os thresholds de alerta, os prazos de resposta e o fluxo de escalonamento aplicável.

A classificação de prioridade deverá seguir ao menos os seguintes níveis:

Prioridade	Descrição	Exemplos de Ativos	Ação do NOC
P1 – Crítica	Indisponibilidade e causa impacto imediato e amplo nos serviços essenciais	Links de dados primários, firewall de borda, switches de core, servidores de autenticação, bancos de dados de sistemas críticos	Abertura imediata de incidente crítico, acionamento do N3 em até 15 minutos, notificação à CONTRATANTE
P2 – Alta	Indisponibilidade e causa impacto relevante em serviços ou unidades específicas	Switches de distribuição, servidores de aplicação, links de unidades com alta demanda	Abertura de incidente de alta prioridade, acionamento do N3 conforme ANS, notificação à CONTRATANTE
P3 – Média	Degradação sem interrupção total, com impacto controlado	Access points, servidores secundários, instâncias de serviços não críticos	Abertura de incidente, tratamento dentro do horário administrativo

P4 – Baixa	Eventos informativos ou de manutenção preventiva	Sensores de ambiente, dispositivos de apoio com redundância ativa	Registro de evento, tratamento programado
------------	--	---	---

A tabela de prioridades e a relação de ativos classificados por nível deverão ser formalizadas em documento específico, aprovado pela CONTRATANTE, denominado Mapa de Prioridade de Serviços do NOC, entregue até o término da fase de transição inicial e revisado semestralmente ou sempre que houver alteração significativa no ambiente.

1.3.17. Monitoramento de Switches e Elementos de Conectividade

O monitoramento de ativos de rede deverá observar os seguintes critérios de relevância técnica:

- Portas Críticas (Uplinks e Core): monitoramento 24x7 de todas as portas de interconexão entre switches (trunks), portas conectadas a servidores e portas de uplink;
- Exclusão de Portas de Acesso: salvo solicitação expressa da CONTRATANTE, as portas destinadas a estações de trabalho não serão monitoradas individualmente, mantendo o foco na disponibilidade dos segmentos de rede;
- Métricas de Performance: coleta de tráfego (Mbps), erros de CRC e descartes de pacotes nas portas críticas identificadas na Matriz de Comunicação.

1.3.18. Monitoramento de Links de Dados e Internet

- Disponibilidade WAN: monitoramento contínuo dos links de internet, VPNs e circuitos de interconexão;
- Qualidade do Link: medição em tempo real de latência (RTT) e perda de pacotes (Packet Loss), fornecendo subsídios para que a CONTRATANTE possa exigir o cumprimento dos SLAs junto às operadoras de

telecomunicações, conforme Fluxo de Comunicação do NOC com Empresas Terceiras, conforme definido neste Termo de Referência.

1.3.19. Infraestrutura de Apoio e Dispositivos Especiais

A solução de monitoramento deverá integrar dispositivos com interface de gestão (SNMP ou API) instalados no ambiente físico do Data Center, garantindo a continuidade operacional:

- Nobreaks (UPS): voltagem de entrada/saída, carga de bateria (%), autonomia estimada e temperatura interna;
- Sistemas de Climatização: status de operação, temperatura de saída de ar e alertas de falha, quando houver interface de rede disponível;
- Sensores de Ambiente: umidade e temperatura das salas técnicas e do Data Center.

O suporte técnico para estes dispositivos se limitará à camada de monitoramento e ao acionamento de terceiros especializados, não incluindo manutenção física de equipamentos de climatização ou elétrica.

- **Metodologia de Faturamento dos Dispositivos Especiais**

- o Cada dispositivo especial monitorado (Nobreak, Ar-condicionado com placa de rede, etc.) será contabilizado como um Item de Infraestrutura Gerenciado, seguindo a mesma métrica de faturamento aplicada aos servidores e ativos de rede.
- o O suporte técnico para estes ativos será limitado à camada de monitoramento e acionamento de terceiros (manutenção especializada), não incluindo o suporte, conserto físico do hardware, climatização ou elétrica.

1.3.20. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Serão exigidos os seguintes indicadores de nível de serviço para os Itens 1-Service Desk, 2-Suporte Especializado e 3-Monitoramento NOC 24x7:

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade	Meta
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	<p>O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo:</p> $ISU = \Sigma NA / \Sigma CFM$ <p>Onde:</p> <p>ISU: Índice de Satisfação dos Usuários</p> <p>ΣNA: Total das Notas de Avaliação</p> <p>ΣCFM: Total de Chamados Fechados no Mês</p> <p>OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).</p>	Pontos	≥ 3 (escala 0–5)
INS2	Tempo de Início de Tratamento no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	%	$\geq 80\%$ por prioridade <u>Prioridades:</u> - Usuário VIP: 0,5 hora. - Alta: 1 hora - Média: 3 horas - Baixa: 5 horas
INS3	Tempo Máximo de Solução de Incidentes	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	%	$\geq 80\%$ por prioridade
INS4	Tempo Máximo de Solução de Requisições	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem	%	$\geq 80\%$ por prioridade

INS5	Ligações Atendidas em até 30 Segundos	$\text{Ligações atendidas em } \leq 30s \div \text{total de ligações} \times 100$	%	$\geq 80\%$
INS6	Índice de Ligações Atendidas	$\text{Ligações atendidas} \div \text{total de ligações} \times 100$	%	$\geq 80\%$

1.3.21. Tabela de Prioridades:

Prioridade	Definição	TIT (Tempo de Início de Tratamento)	Tempo Máximo de Solução
Usuário VIP	Qualquer chamado aberto ou direcionado a um usuário VIP.	0,5 hora	1 hora
Alta	Incidente que gera indisponibilidade total das atividades.	1 hora	2 horas
Média	Incidente que gera indisponibilidade parcial das atividades.	3 horas	6 horas
Baixa	Dúvidas, instalações, mudanças e demais requisições.	5 horas	10 horas

1.3.22. SUPERVISÃO TÉCNICA LOCAL

A CONTRATADA deverá designar formalmente, desde o início da vigência contratual, um **Supervisor Técnico Local Dedicado** — também denominado Ponto Focal Operacional — responsável pela interface direta e contínua entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, atuando presencialmente nas dependências da CONTRATANTE durante 8 horas

por dia, conforme o horário administrativo, de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 19h00.

O Supervisor não poderá acumular funções técnicas operacionais de atendimento (N1, N2 ou N3), sendo sua atuação exclusivamente voltada à gestão, processos de governança de TI, comunicação e coordenação técnica das equipes do contrato.

Cabe ressaltar que o perfil do Supervisor Técnico Local não se confunde com a figura do Preposto. Enquanto o supervisor foca exclusivamente na governança e gestão operacional diária, o preposto atua como o representante legal e administrativo da CONTRATADA, sendo o responsável por tomar decisões oficiais e responder juridicamente por todas as questões do contrato.

1.3.23. Atribuições e Responsabilidades

O Supervisor Técnico Local será responsável por:

- Atuar como **único ponto de contato oficial** entre a CONTRATANTE e todas as equipes da CONTRATADA, centralizando as comunicações operacionais, gerenciais e contratuais;
- Acompanhar diariamente o desempenho das equipes de suporte (N1, N2, N3 e NOC), identificando desvios em relação aos ANS pactuados e adotando ações corretivas de forma tempestiva;
- Receber, registrar e encaminhar internamente as demandas, solicitações, reclamações e orientações provenientes do fiscal do contrato e das áreas da CONTRATANTE, garantindo o retorno formal dentro dos prazos definidos;

- Coordenar a execução das atividades planejadas e das ordens de serviço abertas no período, assegurando o cumprimento de prazos e a correta documentação no ITSM;
- Participar das reuniões operacionais, gerenciais e estratégicas previstas no item 5.4, responsabilizando-se pela elaboração das atas e pelo acompanhamento dos encaminhamentos registrados;
- Elaborar e apresentar ao fiscal do contrato os relatórios mensais de indicadores, inventário e demais entregas obrigatórias previstas neste Termo de Referência;
- Monitorar a escala e a cobertura das equipes alocadas, comunicando formalmente à CONTRATANTE qualquer ausência, substituição de profissional-chave ou redução temporária de capacidade operacional, conforme prazo estabelecido no item 5.1;
- Apoiar a execução de processos de Gerenciamento de Mudanças, comunicando previamente às áreas impactadas e coordenando as janelas de manutenção junto às equipes técnicas;
- Atuar como facilitador na resolução de conflitos operacionais e na priorização de atendimentos em situações de múltiplos incidentes simultâneos ou de alta criticidade.

1.3.24. Perfil e Requisitos Mínimos

O profissional designado para a função de Gestor Local Dedicado deverá atender aos seguintes requisitos mínimos:

- Formação superior completa ou em curso em Tecnologia da Informação, Ciências da Computação, Sistemas de Informação ou área correlata;

- Experiência comprovada em gestão de contratos de serviços de TI ou em função de coordenação técnica em ambientes de Service Desk ou infraestrutura;
- Treinamento ITIL Foundation (V3 ou superior);
- Conhecimento dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Mudanças, Problemas e Nível de Serviço, com capacidade de leitura e análise crítica dos indicadores operacionais.

1.4. ITENS 4 a 7 – SERVIÇOS TÉCNICOS SOB DEMANDA (HORA TÉCNICA)

Os Serviços Técnicos sob Demanda - Hora Técnica (HT) destinam-se a atividades não cobertas pela operação rotineira do SERVICE DESK ou do Suporte Especializado, sendo remunerados exclusivamente mediante demanda aprovada e registrada na ferramenta ITSM.

1.4.1. Processo de Acionamento

O acionamento dos serviços deverá ser realizado pela gestão do contrato da CONTRATANTE por meio de abertura de chamado na ferramenta ITSM ou por e-mail direcionado ao ponto focal definido pela CONTRATADA, observadas as seguintes regras conforme o tipo e complexidade da demanda:

a) HT Técnico – Demandas Simples

Demandas de HT Técnico de baixa complexidade (com execução até 12 horas técnicas), deverão ser solicitadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis em relação à data prevista para execução. Solicitações recebidas fora deste prazo poderão ter sua execução reprogramada pela CONTRATADA, sem caracterização de descumprimento contratual.

b) HT Técnico – Demandas de Maior Complexidade (acima de 12 horas) e HT Especialista

Para demandas de HT Técnico que superem 12 (doze) horas técnicas, bem como para todas as demandas de HT Especialista destinadas à execução de projetos e mudanças de maior complexidade, a CONTRATADA terá prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da solicitação, para dimensionar a atividade e apresentar à CONTRATANTE um cronograma macro contendo:

- Descrição das atividades a serem executadas;
- Quantidade de horas técnicas estimadas por tipo de profissional e por atividade;
- Prazo previsto de execução.

A execução somente poderá ser iniciada após aprovação formal do plano apresentado pela gestão do contrato da CONTRATANTE, registrada na ferramenta ITSM ou por e-mail.

1.4.2. Evidências de Execução

Após a execução de qualquer demanda HT, independentemente de sua modalidade, a CONTRATADA deverá registrar na ferramenta ITSM todas as evidências das atividades realizadas, incluindo descrição dos serviços executados, profissional responsável, data, horário de início e término, e demais informações necessárias à comprovação da entrega.

1.4.3. Faturamento e Prestação de Contas Mensal

O faturamento dos serviços HT será realizado mediante medição mensal das atividades efetivamente executadas e devidamente registradas na ferramenta ITSM. Mensalmente, em conjunto com o Relatório Mensal de Serviços, a CONTRATADA deverá apresentar consolidado de todas as atividades HT executadas no período, discriminando, para cada item de serviço, a descrição da atividade, a data de execução e o total de horas técnicas consumidas por tipo de

profissional, de forma a subsidiar a fiscalização contratual e o faturamento correspondente.

Item	Tipo	Descrição	Horário
4	HT Técnico Tipo 01	Hora de serviço técnico para suporte de campo, intervenções físicas, IMACs (Instalação, Movimentação, Adição e Alteração) e atividades que demandem presença física de técnico N2.	Horário Administrativo (07h-19h, seg-sex)
5	HT Técnico Tipo 02	Mesmas atividades do Item 4, executadas fora do horário administrativo, em regime extraordinário ou plantão.	Fora de Horário / Plantão
6	HT Especialista Tipo 01	Hora de serviço especializado para atividades de alta complexidade em infraestrutura, redes, servidores e banco de dados (DBA), não cobertas pelo escopo fixo do Item 2.	Horário Administrativo (07h-19h, seg-sex)
7	HT Especialista Tipo 02	Mesmas atividades do Item 6, executadas fora do horário administrativo, para mudanças planejadas e projetos.	Fora de Horário / Plantão

A abertura de ordem de serviço para HT deverá ser previamente autorizada pelo fiscal do contrato, com registro do chamado na ferramenta ITSM antes do início da execução.

1.5. DAS FERRAMENTAS E SISTEMAS DE GESTÃO

A CONTRATADA deverá fornecer, sem ônus para a CONTRATANTE, os sistemas de tecnologia da informação necessários à execução do objeto, conforme estabelecido no ANEXO-B. As ferramentas mínimas exigidas são:

- Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM): plataforma para gestão de incidentes, requisições, problemas, mudanças, CMDB, base de

conhecimento, SLA e catálogo de serviços, em modelo SaaS com alta disponibilidade mínima de 99%.

- Ferramenta de Monitoramento (NOC): solução para monitoramento proativo de ativos de infraestrutura com suporte a agentes, SNMP, thresholds dinâmicos e geração de alertas.
- Sistema de Automação e ChatBot: mecanismo de autoatendimento baseado em NLP para resolução de tarefas repetitivas de Nível 0.
- Ferramenta de Suporte Remoto: acesso remoto autenticado e auditável às estações de trabalho dos usuários.

As especificações técnicas detalhadas de cada ferramenta constam no ANEXO-B deste Termo de Referência.

ANEXO B**ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SISTEMAS GESTÃO DE SERVIÇOS E MONITORAMENTO DE REDES****1. SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI**

O sistema de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) dever possuir no mínimo as características apresentadas abaixo:

REQUISITO		DESCRIÇÃO DETALHADA
Flexibilidade e Personalização Avançada	e	A solução deve possibilitar personalizações sem necessidade de desenvolvimento customizado, permitindo workflows dinâmicos, regras de automação e formulários customizáveis.
Integrações Inteligentes		Suporte a REST API e Webhooks para integração com outras aplicações.
Automação de Processos	de	Mecanismos de RPA (robôs de automação) para ações em particularidades do negócio que sejam executadas periodicamente para evitar ações manuais e assim diminuir erros humanos.
Inteligência Artificial (IA) no chatbot		Chatbot integrado com respostas automáticas e possibilidade de integração API com soluções IA de mercado.
Gestão Completa de SLA e OLA		Monitoramento em tempo real dos níveis de serviço, geração de alertas e escalonamento automático de chamados.

Catálogo de Serviços	Planejamento, estruturação e implementação de Catálogo de Serviços orientado por árvore de decisão que conduza o usuário ao serviço desejado conforme triagem inicial.
Implantação	Implantação de metodologia voltada para o Gerenciamento de Serviços de TI, considerando processos de negócio e de governança de TI, envolvendo diagnóstico de maturidade e aderência ao negócio, segundo as melhores práticas da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies).
Dashboards e Business Intelligence (BI)	Plataforma deve fornecer relatórios personalizados, KPIs estratégicos e dashboards interativos para acompanhamento em tempo real da operação.
Aplicativo Mobile Nativo e Experiência Multicanal	Disponibilização de aplicativo para Android e iOS em loja própria, garantindo acesso rápido aos serviços, além de suporte a e-mail, portal web, chatbot e WhatsApp.
Segurança e Conformidade	A solução deve adotar gestão de acessos, logs detalhados, autenticação multifator (MFA) e ser compatível com Microsoft Entra ID (antigo Azure AD) para SSO corporativo.
Modelo de Implantação Ágil e Suporte Especializado	Implantação rápida com acompanhamento contínuo em operação assistida e suporte

	especializado com resolução em primeiro atendimento.
Disponibilização no Modelo SaaS	A solução deve garantir atualizações contínuas, segurança reforçada, backups automáticos e conformidade com padrões internacionais de segurança.
Aprovação Multinível e Workflows Personalizados	Capacidade da solução para configurar níveis hierárquicos de aprovação com rastreamento detalhado das decisões e disparo de aprovação de forma escalonada.
Medição Contratual e Relatórios Gerenciais	Geração automática de relatórios gerenciais para acompanhamento da execução contratual e performance operacional.
Base de Conhecimento com IA	Disponibilização de artigos técnicos, manuais e resoluções padronizadas, utilizando inteligência artificial para sugestões de soluções.
Personalização White-Label	personalização completa da solução conforme a identidade visual da empresa de modo que a solução tenha melhor recepção e confiabilidade por parte dos seus usuários.
Monitoramento e Gestão de Atividades	Funcionalidade que permita aos usuários solucionadores iniciar, pausar e retomar individualmente o tempo gasto em cada tarefa associada a um atendimento, com registro detalhado do tempo real de execução.

Encerramento Automático de Chamados	Funcionalidade que permita o encerramento automático de chamados que não recebam resposta do solicitante dentro de um período predefinido, garantindo maior eficiência na gestão da fila de atendimentos.
Controle de SLA Diferenciado por Chamado	Configuração de SLAs distintos para diferentes categorias de chamados, permitindo regras personalizadas conforme impacto, criticidade e prioridade do atendimento.
Criação e Gestão de Ocorrências em Massa	A solução deve possibilitar a criação de atendimentos em massa, permitindo que múltiplos usuários impactados por um mesmo incidente sejam notificados e acompanhados dentro de um único fluxo de atendimento.
Abertura de chamados por voz	A solução deve possibilitar a criação de atendimentos por comando de voz, fazendo a transcrição e categorização adequada a partir da descrição da solicitação, facilitando seu uso e ampliando sua utilização.

Requisitos gerais da aplicação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação

A aplicação deve permitir o gerenciamento de múltiplos Clientes.

- Deve permitir a distribuição de recursos como usuários, analistas de atendimento, ativos, serviços, categorias de serviços, dentre outros entre estes Clientes de forma exclusiva ou compartilhada.
- Deve permitir a segregação de um nicho de Cliente em outros Cliente numa estrutura de Diretórios semelhante ao banco de dados LDAP

A aplicação deve permitir a análise de dados estatísticos de forma Global ou apenas de Clientes específicos.

- A aplicação deve possuir recursos aderentes ao processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços.
- Deve possuir recursos de criação e gerenciamento de múltiplos catálogos de serviços.
- Os serviços cadastrados devem permitir o vínculo com ativos suportados.
- Os serviços cadastrados devem permitir o vínculo do Cliente demandante do serviço.
- Os serviços cadastrados devem permitir o mapeamento dos ativos que o compõe e a análise de impacto causado por incidentes em cada ativo mapeado.
- Os serviços cadastrados devem permitir que lhes sejam anexados os Acordos de Nível de Serviço para que analistas possam ter acesso imediato as informações necessárias sobre o serviço.
- Os serviços cadastrados devem permitir o gerenciamento financeiro, quando necessário, permitindo a gestão financeira dos serviços nas seguintes modalidades: (i) valor mensal do serviço, (ii) valor por hora técnica empenhada no serviço, (iii) Valor por tipo de ativo suportado pelo serviço (permitindo a aplicação de valores diferenciados para cada tipo de ativo), (iv) valor por categorização do chamado.

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

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

- Deve permitir o total controle do ciclo de vida dos Ativos (Software, Licença de software, Hardware, Dispositivo de Rede, Edificações ou Salas

e qualquer outro elemento que tenha Valor potencial ou real para a Instituição), conforme regimento da instituição e práticas de TI.

- Deve permitir o controle de amortização contábil dos Ativos.
- Deve permitir o controle de Garantias dos Ativos.
- Deve permitir o vínculo dos ativos aos processos de Planejamento, Operação e Transição de serviços como: incidente, requisição, mudança, problemas, bem como também estar vinculado diretamente a um ou mais serviços gerenciados e entregues pela área de TI e Base de Conhecimento e artigos publicados na Base de Conhecimento.
- Deve permitir o vínculo direto com o usuário responsável por sua utilização.
- Deve permitir o vínculo com o documento de Termo de Responsabilidade e Uso de Equipamentos assinado pelo usuário responsável.
- Deve permitir a visualização do valor residual dos Ativos Gerenciados.
- Deve permitir a visualização do término de Garantia dos Ativos Gerenciados.
- Deve permitir a visualização do término de Licenças Gerenciadas.
- Deve permitir a visualização de Ativos por Cliente.

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

- Deve permitir o registro de ICs (Itens de Configuração) em Base de Dados com nível de detalhamento apropriado à criticidade e ao tipo de serviço.
- Deve permitir o controle de acesso (pode ver ou editar) à informação de configuração.

- Deve incluir, no mínimo, os seguintes dados sobre os ICs registrados: Identificador Único, Tipo de IC, Descrição do IC, Relacionamento deste IC com outros ICs e Situação Atual do IC.
- Deve permitir a rastreabilidade e auditoria das Mudanças executadas nos ICs gerenciados.
- Os ICs devem ser segregados de acordo com suas categorias: Computadores, Monitores, Impressoras, Serviços, Ativos de Rede, Licenças, Softwares, não se limitando a estes itens, podendo se estender a outras necessidades.
- Deve permitir que as categorias de ICs sejam tipificadas para uma melhor identificação dos tipos de ICs e emissão de relatórios gerenciais com maior nível de detalhes.
- Deve permitir o completo gerenciamento do ciclo de vida dos ICs por meio de controle de seus status.
- Deve permitir o inventário de forma automática por meio do uso de agentes dos ICs do tipo Computador (seja físico ou virtual, arquiteturas x86 ou amd6, com sistemas Microsoft Windows® ou GNU/Linux, no mínimo em versões ainda suportadas por seus respectivos fabricantes), Impressoras, Dispositivos de Rede, Storage, seja por meio da instalação de agentes a nível de sistema operacional ou por meio de protocolos especialistas em gerenciamento como o SNMP (*Simple Network Management Protocol*), tanto na versão 1 quanto na versão 2c do Protocolo.
- Deve ser possível o inventário automático de ICs por meio de ação manual e controlada, bem como de forma previamente programada.
- Deve ainda permitir a parametrização manual de atributos conforme necessidade da Gestão de forma que essas parametrizações não sejam sobrepostas pelo inventário automático.

- Deve permitir a consulta de mudanças realizadas durante as sincronizações do inventário de forma a serem utilizadas em processos de auditoria e análise de problemas e mudanças ocorridas no ambiente.
- Quando ICs não possuem tecnologia de Inventário, deve permitir sua inclusão e de seus atributos e vínculos de forma manual por pessoas devidamente autorizadas.
- Deve, no caso de inserção de ativos de forma manual, deve permitir a criação prévia de modelos para que informações possam ser inseridas de forma facilitada e que seja evitado a inserção de informações repetidas manualmente.

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

- Deve permitir a criação de diferentes Calendários de Atendimento com horários e dias de trabalho de forma personalizados.
- Deve permitir a criação de calendário de atendimento também para regimes como 24 horas por 7 dias da semana ou outros regimes especiais que se façam necessários.
- Deve permitir o registro de feriados Nacionais, Estaduais e Municipais e pontos facultativos para a não contabilização no ANS.
- Deve ser permitido a criação de um ou mais ANS para cada Serviço Gerenciado e entregue pela Organização.
- Deve permitir a Gestores a alteração de ANS aplicados a chamados de forma a corrigir equívocos que possam ocorrer durante a operação.
- Deve possibilitar a criação de regras de negócio para a automação de escalonamento para diferentes pessoas ou grupos, levando em consideração características do chamado, tais como: ativos e serviços envolvidos, prioridade, tempo restante para descumprimento do ANS.

- Deve permitir o estabelecimento de métricas de T.A. (Tempo para o Primeiro Atendimento) e T.S. (Tempo para solução dos chamados) para cada ANS criado.
- Deve permitir criar ANS para aplicação em diferentes contextos como gerenciamento de incidentes ou requisições de serviços.
- Deve permitir a aplicação de determinado ANS levando em consideração regras de negócio definindo o Administrador, que pode considerar características envolvidas nos chamados, tais como IC, Serviço, Categoria de Chamado, Prioridade do chamado, usuários ou grupos de usuários envolvidos, dentre outras características.
- Deve permitir a notificação às partes envolvidas no chamado (requerentes, analistas e observadores) de chamados que estejam acima de 95% do tempo de definido para solução do chamado.
- Deve permitir a notificação diária de chamados que estejam com status Pendentes a um período maior que o definido pela Gestão da Instituição.
- Deve permitir o encerramento automático de chamados que estejam com status Pendentes a um período maior que o definido.
- Permitir a emissão de relatórios de cumprimento do Tempo de Atendimento e do Tempo de Solução referente aos chamados registrados.

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

- Deve ser permitido o cadastro de um catálogo de Fornecedores.
- Deve ser permitido o cadastro de contatos importantes.
- Deve ser permitido o vínculo de Contatos a Fornecedores contendo, mas não se limitando, os seguintes dados: Nome, sobrenome, telefone fixo, celular, fax, e-mail e endereço.
- Deve ser permitido a tipificação dos Contatos de Fornecedores.

- Deve ser permitido o cadastro de Contratos.
- Deve ser permitido o vínculo de Contratos a Fornecedores.
- Deve ser permitido o cadastro de características do contrato como: Nome, Código interno de controle, Data de início, Período de vigência,
- Deve ser permitido a Tipificação de Contratos.
- Deve ser permitido vincular ICs, incluindo Serviços Gerenciados aos Contratos.
- Deve ser possível vincular Fornecedores a Chamados, Mudanças e Problemas.

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

- Deve ser possível o registro de chamados classificando-os como incidentes.
- Deve ser garantido ao Incidente um Identificador Único e intransferível.
- Deve possibilitar a criação e aplicação de regras de negócio específicas para incidentes.
- Deve ser simples a segregação de chamados do tipo incidente do tipo requisição para exibição de relatórios e tomada de ações rápidas por parte da Gestão.
- Deve ser possível a realização de relacionamento de Incidentes com ICs, incluindo Serviços Gerenciados, Softwares e Licenças de Softwares.
- Deve ser possível a Categorização do chamado.
- Deve contemplar o ciclo de vida dos incidentes e ser facilmente identificável os status:
 - **Novo** – quando o chamado é aberto e aguarda o primeiro atendimento.

- **Em atendimento** – quando o chamado está sendo processado por um analista ou grupo de analistas.
 - **Pendente** – quando o chamado está aguardando um retorno do usuário requerente.
 - **Resolvido** – quando um analista aplica uma solução ao incidente. Encerrado – quando a solução aplicada é aceita pelo usuário requisitante.
- O tempo de solução deve ser congelado enquanto o chamado estiver com status igual a Pendente, sendo recalculado o tempo ao retornar para “Em atendimento”.
 - Chamados que estejam como Pendente, devem retornar automaticamente para “Em atendimento” quando houver uma interação por parte do requisitante.
 - Deve ser possível a realização de escalonamento automático ou manual em chamados do tipo incidentes.
 - Deve ser possível a geração de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento ao incidente, tendo o requisitante como entrevistado.
 - Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e outros chamados, sejam estes do tipo incidente ou requisições.
 - Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e um Problema.
 - Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e uma Mudança.
 - Ao ser registrado, um incidente pode gerar N incidentes ou mesmo requisições de serviço automaticamente pelo sistema, inclusive, indo para áreas de atendimento distintos, conforme processo de gestão de requisições da Instituição.

- Deve ser possível a inserção de dados do tipo Acompanhamento por analistas e requisitantes, sendo este do tipo texto de caráter informativo e sem métricas, podendo ou não conter imagens para contextualizar a descrição sempre que necessário
- Deve ser possível a inserção de dados do tipo Tarefas Técnicas por parte de analistas de atendimento, sendo este um campo do tipo texto descritivo podendo conter imagens ou não, bem como conter tempo gasto para execução da tarefa e o status da tarefa para sinalizar se a mesma foi executada ou não.
- Deve ser possível a inserção de Documentos de qualquer tipo e formato que seja previamente permitido pelo administrador da ferramenta. Arquivos que não forem previamente liberados, devem ser proibidos por padrão.
- Deve ser possível a inserção de Solução técnica para o incidente por parte de analistas de atendimento.
- Ao ter uma Solução proposta por um analista, deve ser possível ao requerente aprová-la ou não.
- Quando uma Solução proposta por um analista for aprovada o incidente devem alterar o status para Encerrado imediatamente.
- Caso uma solução seja reprovada, deve ser exigido ao requerente que justifique o motivo da reprovação e apenas depois disso a solução será tida realmente como reprovada.
- Quando um incidente tem a sua solução reprovada, o mesmo deve retornar para o status “Em atendimento” automaticamente.
- Deve ser possível o vínculo do incidente com a localidade onde o mesmo ocorreu.

- Deve ser possível a criação de fluxos distintos para Incidentes comuns, graves e de segurança da informação, tendo cada um desses sua própria regra de negócio de acordo com procedimentos da instituição.
- Deve ser possível impor um fluxo de aprovação para incidentes.
- O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 ou mais aprovadores.
- A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada incidente, permitindo ter o chamado como aprovado quando receber o “de acordo” de um único aprovador ou uma pequena fração de aprovadores ou todos os aprovadores, conforme regra imposta no chamado.
- Deve ser possível selecionar em Percentagem a quantidade de aprovadores necessários, podendo usar números entre 1 e 100%.
- Alcançado a Percentagem de aprovadores exigida, o chamado deve ser tido como aprovado.
- Caso o chamado seja reprovado por aprovadores e não seja mais capaz de ser aprovado, dada a porcentagem definida para aprovação, o mesmo deve ser encerrado automaticamente adicionando a informação de que está sendo encerrado por “não aprovação”.

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

- Deve ser possível o registro de chamados classificando-os como requisições de serviço.
- Deve ser possível o registro de Mudanças Padrões como requisições de serviços.
- Deve ser garantido a requisição um Identificador Único e intransferível.
- Deve possibilitar a criação e aplicação de regras de negócio específicas para requisições.

- Ao ser registrada, uma requisição pode gerar N requisições automaticamente pelo sistema, inclusive, indo para áreas de atendimento distintos, conforme processo de gestão de requisições da Instituição.
- Deve ser possível a realização de relacionamento de requisições com ICs, incluindo Serviços Gerenciados, Softwares e Licenças de Softwares.
- Deve ser possível a Categorização do chamado.
- Deve contemplar o ciclo de vida dos incidentes e ser facilmente identificável os status:
 - **Novo** – quando o chamado é aberto e aguarda o primeiro atendimento.
 - **Em atendimento** – quando o chamado está sendo processado por um analista ou grupo de analistas.
 - **Pendente** – quando o chamado está aguardando um retorno do usuário requerente.
 - **Resolvido** – quando um analista aplica uma solução ao incidente.
Encerrado – quando a solução aplicada é aceita pelo usuário requisitante.
- Deve ser possível a correta parametrização de requisições de serviços de forma que todos os passos a serem dados para a conclusão e entrega da requisição sejam previamente criadas juntamente com o chamado, sem necessidade de criação das atividades de forma manual.
- O tempo de solução deve ser congelado enquanto o chamado estiver com status igual a Pendente, sendo recalculado o tempo ao retornar para “Em atendimento”.
- Chamados que estejam como Pendente, devem retornar automaticamente para “Em atendimento” quando houver uma interação por parte do requisitante.

- Deve ser possível a realização de escalonamento automático ou manual em chamados do tipo incidentes.
- Deve ser possível a geração de uma pesquisa de satisfação sobre o atendimento ao incidente, tendo o requisitante como entrevistado.
- Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e outros chamados, sejam estes do tipo incidente ou requisições.
- Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e um Problema.
- Deve ser possível a realização de vínculos entre um incidente e uma Mudança.
- Deve ser possível a inserção de dados do tipo Acompanhamento por analistas e requisitantes, sendo este do tipo texto, de caráter informativo e sem métricas, podendo ou não conter imagens para contextualizar a descrição sempre que necessário
- Deve ser possível a inserção de dados do tipo Tarefas Técnicas por parte de analistas de atendimento, sendo este um campo do tipo texto descritivo podendo conter imagens ou não, bem como conter tempo gasto para execução da tarefa e o status da tarefa para sinalizar se a mesma foi executada ou não.
- Deve ser possível a inserção de Documentos de qualquer tipo e formato que seja previamente permitido pelo administrador da ferramenta. Arquivos que não forem previamente liberados, devem ser proibidos por padrão.
- Deve ser possível a inserção de Solução técnica para o incidente por parte de analistas de atendimento.
- Ao ter uma Solução proposta por um analista, deve ser possível ao requerente aprová-la ou não.

- Quando uma Solução proposta por um analista for aprovada a requisição deve alterar o status para Encerrado imediatamente.
- Caso uma solução seja reprovada, deve ser exigido ao requerente que justifique o motivo da reprovação e apenas depois disso a solução será tida realmente como reprovada.
- Quando uma requisição tem a sua solução reprovada, a mesma deve retornar para o status “Em atendimento” automaticamente.
- Deve ser possível o vínculo da requisição com a localidade onde a mesma deve ser entregue.
- Deve ser possível impor um fluxo de aprovação para requisições de serviço.
- O fluxo de aprovação deve permitir a seleção de 1 ou mais aprovadores.
- A regra de aprovação deve ser flexível e independente para cada requisição, permitindo ter o chamado como aprovado quando receber o “de acordo” de um único aprovador ou uma pequena fração de aprovadores ou todos os aprovadores.
- Deve ser possível selecionar em Percentagem a quantidade de aprovadores necessários, podendo usar números entre 1 e 100%.
- Alcançado a Percentagem de aprovadores exigida, o chamado deve ser tido como aprovado.
- Caso o chamado seja reprovado por aprovadores e não seja mais capaz de ser aprovado, dada a porcentagem definida para aprovação, o mesmo deve ser encerrado automaticamente adicionando a informação de que está sendo encerrado por “não aprovação”.

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

- Deve possuir um formulário para registro de Mudanças.

- Cada Requisição de Mudança deve possuir um registro único e intransferível.
- Deve permitir o armazenamento de toda e qualquer interação com o Registro da Mudança.
- Deve registrar a data de criação da Requisição de Mudança.
- Deve registrar o Requerente da Mudança.
- Deve registrar a Categoria da Mudança.
- Data de encerramento real do Registro de Mudança no sistema.
- Deve permitir registro da data programada para início da execução da Mudança.
- Deve permitir o registro da data programada para a finalização da execução da Mudança.
- Deve permitir o mapeamento de partes interessadas na mudança:
 - o Solicitante da Mudança, Coordenador da Mudança, Outras partes interessadas na Mudança.
- Deve permitir a tipificação da Mudança entre:
 - o Normal,
 - o Pré-aprovada,
 - o Emergencial e
 - o Planejada
- Deve permitir o registro do impacto da Mudança.
- Deve permitir o registro da Probabilidade de Risco
- Deve permitir o registro de Urgência da Requisição de Mudança
- Deve permitir o registro de Prioridade da Requisição de Mudança

- Deve possibilitar o vínculo de uma requisição de Mudança a outros chamados, sendo estes tanto do tipo requisição quanto incidente.
- Deve possibilitar o vínculo de uma requisição de Mudança a outras Mudanças.
- Deve permitir o registro de uma descrição para a requisição de Mudança.
- Deve permitir o registro de um Objetivo que se espera alcançar com a requisição de Mudança.
- Deve permitir o registro de quais os Benefícios são aguardados com a execução da Mudança.
- Deve ser permitido o registro de Impacto no Negócio caso a Mudança não seja executada.
- Deve permitir o vínculo de todos os ICs impactados com a Mudança.
- Deve ser permitido o registro do Planejamento da Execução da Ação, contendo todas as atividades a serem executadas.
- Os registros do Planejamento da Mudança devem conter:
 - o Data prevista para execução
 - o Procedimento detalhado a ser executado
 - o Responsável pela execução.
 - o Duração prevista para a execução
- Deve ser permitido o registro de um Plano de Remediação/Rollback para o caso de a Mudança não ser bem-sucedida.
- Deve permitir o registro se haverá ou não interrupções de Serviços.
- Caso haja a interrupção de serviços, deve ser possível o registro da janela de indisponibilidade e quais serviços serão interrompidos.
- Deve permitir o registro de Documentação afetada.

- Deve ser possível colocar o registro de Mudança para ser aprovado pelo Comitê de Mudanças.
- A aprovação pode ser enviada para usuários específicos e/ou Grupos específicos.

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

- Deve permitir o registro de Problemas.
- Cada registro de problema deve possuir um identificador único e intrasferível.
- Deve permitir a priorização dos problemas.
- Deve permitir a categorização do problema.
- Deve permitir um mapeamento das partes interessadas: Requerente, responsável pela solução, Observadores.
- Deve permitir a inserção de um título e uma descrição para o problema.
- Deve permitir o registro do Impacto do Problema no ambiente.
- Deve permitir o registro de prováveis causas.
- Deve permitir o registro de sintomas experimentados no ambiente devido ao Problema.
- Deve permitir o vínculo com chamados do tipo incidente.
- Deve permitir o vínculo com Mudanças.
- Deve permitir o vínculo com ICs impactados pelo Problema.
- Deve permitir o vínculo com itens da Base de Conhecimento.

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

- Deve possuir recursos para gerenciamento de base de conhecimento
- A base de conhecimento deve conter recursos suficientes para a distribuição de artigos de forma organizada em diretórios.
- Deve possuir recursos que permitam o controle de acesso as informações salvas.
- Os artigos publicados na base de conhecimento devem permitir o vínculo com ICs.
- Deve permitir o vínculo com documentos a serem anexados aos artigos publicados.
- Deve ser possível o versionamento dos artigos publicados, permitindo comparar versões atuais dos artigos com versões mais antigas.
- Deve permitir o uso de recursos de formatação HTML na produção de artigos.
- Deve permitir a execução de pesquisas textuais para encontrar conteúdo por meio do uso de palavras chaves.
- Deve permitir a navegação pela estrutura de conteúdos e artigos.
- Deve permitir uma organização de diferentes tipos de artigos.
- Deve permitir a inserção em artigos publicados de comentários por parte de usuários para discutir sobre o conteúdo e oportunidades de melhorias em artigos.
- Deve possuir mecanismo para a disponibilização de artigos para usuários finais (que não sejam analistas), de forma que estes possam realizar o autoatendimento.
- Deve possuir mecanismos para cadastro e reconhecimento de diferentes tipos de artigos: Erros Conhecidos, Soluções definitivas Soluções de Contorno, Procedimentos Operacionais Padrão, Manual de

equipamentos, Manual de sistemas, Documentação de Serviços, dentro outros que se façam necessários.

- Deve permitir o vínculo dos artigos com registros de incidentes ou requisições.
- Deve permitir o vínculo de artigos com registros de Problemas.
- Deve permitir o vínculo de artigos com registro de mudanças.
- Deve permitir o controle do tempo de publicação de artigos, colocando estes como inacessíveis ao público geral quando fora do período definido.
- Deve permitir a criação de artigos e sua retenção como “não publicados” para quando ainda estiver em construção pelo autor.
- Deve ser possível aos administradores da ferramenta a publicação de artigos de terceiros que ainda não estejam publicados.
- Deve permitir o controle dos usuários que podem gerar novos conteúdos.
- Deve permitir o controle dos usuários que podem atualizar conteúdos já existentes.
- Deve permitir o controle dos usuários que podem apagar conteúdos já existentes.
- Deve permitir a contabilização de quantas vezes determinado artigo foi visualizado.

INTEGRAÇÃO WHATSAPP BUSINESS API

- Disponibilidade de integração com WhatsApp API
- Fluxo de Integração: WhatsApp → API Gateway → GLPI → Processamento IA → Criação Chamado
- Mensagens de texto, áudio, imagem e vídeo.

A solução deverá permitir a criação de chamados por comando de voz, com capacidade de transcrever o áudio do usuário em texto e utilizá-lo para preencher a descrição do chamado de forma automática.

1. Documentos e arquivos anexos.
2. Localização geográfica.
3. Contatos compartilhados.
4. Criação automática de chamados via IA.
5. Categorização inteligente por conteúdo.
6. Extração de dados relevantes.
7. Identificação do usuário por número.
8. Transformação inteligente em chamados
 - 8.1. Processamento de linguagem natural (NLP)
 - 8.2. Identificação de intenção do usuário
 - 8.3. Categorização automática
 - 8.4. Extração de entidades (problema, urgência, categoria)
 - 8.5. Análise de sentimento da mensagem
 - 8.6. Confirmação do número de protocolo ao cliente
9. Templates
10. FAQs automatizadas
11. Possibilidade de atendimento humano
 - 11.1. Agente assumir a conversa
 - 11.2. Histórico completo disponível
 - 11.3. Ferramentas de resposta rápida

11.4. Anexo de arquivos e mídias

DISPONIBILIDADE DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOMATIZAÇÕES

- Atendimento 24/7 automatizado.
- Processamento de linguagem natural
 - A solução deve ser capaz de integrar Inteligência Artificial, podendo ser serviço terceiro com execução estritamente por inferência, sem compartilhar dados para aprendizado do fornecedor e com opção de não retenção de conteúdo, garantindo disponibilidade, integridade e confidencialidade das informações trafegadas.
- Integração com base de conhecimento.
- FAQ cliente final (interno e externo).
- Análise de sentimentos.
- Reconhecimento de entidades.
- Análise de conteúdo do chamado.
- Padrões de solução.
- Feedback de qualidade.
- Sugestões de artigos públicos.
- Escalação preventiva por complexidade.
- Geração de respostas contextualizadas.
- Knowledge – base inteligente de consulta.
- Criação e atualização automática de artigos para consulta.

ATENDIMENTO VIA CHAT

- Chat integrado com registro automático de conversas no chamado;

- Solicitação de chamado por voz.

A aplicação deve permitir a integração com tecnologias de terceiros por meio de **APIs (Application Programming Interface ou interface de programação de aplicações em português)**.

1. Deve permitir interface com sistemas de monitoramento diversos via interface de API viabilizando uma melhor execução do processo de gerenciamento de eventos permitindo, (i) a abertura de chamados do tipo Incidente ou Requisição com vinculação automática de Ativos, Serviços Gerenciados, Categoria de Serviço, Prioridade, Descrição e mais detalhes que se façam necessários no ato de registro, (ii) adição de acompanhamentos em tickets abertos, (iii) adição de solução e (iv) encerramento do ticket.
2. Deve ainda permitir a aplicação de Regras de Negócio no ato da abertura do ticket por meio da API viabilizando a automação da aplicação de regras definidas pelo administrador.

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

1. Deve permitir o envio de notificações de forma automática para pessoas ou grupo de pessoas envolvidas em processos de atendimento como gerenciamento de incidentes, requisições, problemas ou mudanças.
2. Deve ser contemplado no processo de envio de notificação os seguintes momentos:
Registro, Atualizações nos registros, Atribuição a analista ou grupo de analista, Adição de tarefas técnicas, Atualização de tarefas técnicas, Adição de soluções e Encerramento dos registros.
3. Deve enviar e-mail solicitando aos requisitantes de chamados encerrados que preencham o formulário de pesquisa de satisfação referente aos chamados encerrados.

4. Deve enviar e-mail para os gestores de equipe contendo relatórios de desempenho de suas equipes, viabilizando a rápida tomada de ação.
5. Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de licenças sobre o vencimento das licenças cadastradas.
6. Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de contratos sobre o vencimento dos contratos cadastrados.
7. Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de ativos sobre o vencimento das garantias dos ativos cadastrados.
8. Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de certificados sobre o vencimento dos certificados cadastrados.
9. Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelas unidades de negócio quanto ao desempenho da entrega de serviços em suas unidades.
10. Deve enviar e-mail notificando os responsáveis pelo gerenciamento de domínios sobre o vencimento dos domínios cadastrados.

A aplicação deve possuir recursos para realização de **Pesquisa de Satisfação** sobre os atendimentos realizados.

- Deve possuir recurso para execução de pesquisa de satisfação nativamente.
- As pesquisas de satisfação devem ser relacionadas a atendimentos do tipo Incidentes e Requisições.
- Deve ser permitido a seleção da amostragem de chamados a serem pesquisados.
- A seleção dos chamados a serem pesquisados deve ser realizada de forma automática pela ferramenta, sem interação ou manipulação humana.
- O convite da pesquisa de satisfação deve ser realizado por envio de e-mail ao requisitante dos chamados.

- Deve ser possível ao usuário o acesso direto ao formulário da pesquisa de satisfação, sem a necessidade de se autenticar na ferramenta.

Deve ser bloqueado todo e qualquer acesso não configurado pelo administrador. A aplicação deve permitir a **realização de fluxo de aprovação** para demandas que se julgue necessária, de acordo com o processo de atendimento.

- Deve ser permitido a criação e imposição de fluxos de aprovações de Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas.
- Deve ser possível a configuração de um nível mínimo de aprovação para os registros de aprovação.
- Deve ser considerada como aprovada, apenas os registros que conseguirem alcançar a percentagem mínima de aprovação definida para o registro em questão.
- Registros de Incidentes e Requisições que não foram possíveis de serem aprovados (percentagem de reprovação inviabiliza a aprovação do chamado, mesmo que os demais aprovem) devem ser encerrados automaticamente no sistema, sem necessidade de interação humana.
- Deve ser permitido aos usuários realizarem a aprovação ou reprovação dos chamados diretamente pelo e-mail, sem a necessidade de acessarem a ferramenta ou até mesmo realizarem login na mesma.

A aplicação deve possuir módulo para emissão de **relatórios e dashboards** com indicadores triviais para a tomada de decisão da Gestão

- Deve possuir relatório que aponte a quantidade de chamado atendido por cada analista.
- Deve possuir relatório que apontem a complexidade dos atendimentos realizados por cada analista.
- Deve possuir relatório de horas trabalhada por cada analista na Central de Serviços.

- Deve possuir o volume de artigos publicados por cada analista na Base de conhecimento.
- Volume de Soluções cadastradas por cada analista na Base de Conhecimento.
- Volume de incidentes registrados.
- Volume de requisições registradas.
- Volume de Problemas registrados.
- Volume de mudanças registradas.
- Volume de soluções a chamados reprovados.
- Tempo médio de resolução de incidentes em determinado período
- Tempo médio de resolução de requisições em determinado período
- Tempo médio para a primeira resposta a Incidentes.
- Tempo médio para a primeira resposta a requisições.
- Volume de chamados abertos, encerrados e solucionados por dia do mês.
- Volume de requisições Em Aberto
- Volume de incidentes Em Aberto
- Volume de incidentes registrados por dia
- Volume de requisições registradas por dia
- Volume de incidentes atendidos dentro e fora do prazo de solução.
- Volume de requisições atendidas dentro e fora do prazo de solução.
- Volume de requisições registradas por hora do dia
- Volume de incidentes registrados por hora do dia
- Volume de requisições por Unidade de Negócio

- Análise de Pareto aplicada a Incidentes em Serviços
- Análise de Pareto aplicada a Requisições de Serviços
- Volume de chamados sendo atendidos por Analista
- Volume de chamados registrados por Unidade de Negócio
- Top 10 usuários em demanda de serviços
- Volume de Ativos separados por Categorias e Tipos
- Relatório dos ativos que entraram na Base de inventário no período selecionado
- Relatório dos ativos que saíram da base de inventário no período selecionado.
- Relatório Geral de Contratos com exportação para PDF e CSV
- Top 10 ativos em incidentes
- Top 10 ativos em requisições
- Top 10 serviços em Incidentes
- Registro de chamados por serviços (todos os serviços)
- Volume de mudanças abertas encerradas por dia
- Top 10 categorias de mudanças
- Mudanças em aberto por status
- Mudanças em aberto por tipo
- Mudanças em aberto por prioridade
- Mudanças em aberto por Risco
- Status de aprovações de mudanças
- Top 10 coordenadores em Mudanças

- Principais requerentes em mudanças
- Relatório de licenças
- Painel de análise de performance por Grupo com as seguintes métricas: Requisições abertas, encerradas e solucionadas por dia, Incidentes abertos, encerrados e solucionados por dia, Top 10 Categorias mais requisitadas, Top 10 categorias fora do prazo, Total de chamados, Número de integrantes no grupo, Incidentes dentro e fora do prazo, Requisições dentro e fora do prazo
- Painel de Cumprimento de SLA por Grupos
- Painel para gerenciamento de fila de atendimento por grupo permitindo a seleção dos grupos que devem ser visualizados e as seguintes informações: tempo de recarregamento da página da fila, backlog em tempo real, chamados em aberto, chamados solucionados no dia, chamados encerrados no dia, cumprimento do SLA pelo grupo
- Painel de métricas do Service desk, permitindo o controle sobre as atividades do N1 com a visualização em tempo real dos seguintes dados: Backlog em tempo real, Volume de chamados redirecionados por N1, Volume de chamados com o tempo de atendimento excedido, Média do tempo de atendimento, Lista de chamados em fila
- Painel Gerenciador de fila de atendimento por grupo contendo os seguintes itens:
 - o Permitir a seleção de quais grupos de atendimento devem aparecer na lista, Volume de chamados em aberto por grupo, Volume de chamados solucionados e fechados no mês corrente, cumprimento de SLA no mês por grupo

DOS REQUISITOS TÉCNICOS COMPLEMENTARES.

A SOLUÇÃO deve permitir o desenvolvimento de interfaces de acordo com o seguinte:

2. A SOLUÇÃO deverá permitir a criação de modelos par atendimento e formulários intuitivos com campos e opções personalizáveis pelos administradores.
3. Caso a ferramenta não possua nativamente funcionalidade que permita a criação de interfaces de colaboração, a solução de SERVICE DESK ofertada deverá ser customizável e as customizações necessárias para o atendimento aos itens solicitados acima, deverão ser desenvolvidas pela contratada sem ônus a contratante.
4. Possuir formas de padronização visual para prevalecer a Identidade Visual da Instituição.

A SOLUÇÃO deve permitir que a CONTRATADA possa estabelecer critérios de gerenciamento de indicadores de desempenho sobre os processos, de acordo com o descrito a seguir:

- Deve ser capaz de produzir indicadores a partir de coletas de dados em FORMATOS ABERTOS, construídos a partir de dados obtidos em meios de COMUNICAÇÃO ABERTA.
- Deve permitir a definição de indicadores de desempenho para qualquer um dos Workflows definidos em seu ambiente de modo que os GESTORES possam acompanhar periodicamente o cumprimento das metas estabelecidas em seus ANS.
- Deve permitir que um mesmo indicador seja utilizado em múltiplos processos.
- Deve manter o histórico dos dados dos indicadores de desempenho monitorados em períodos configuráveis pelos ADMINISTRADORES. Devem armazenar até cinco anos de dados históricos.
- Deve permitir a vinculação entre indicadores e relatórios com atualização dinâmica de resultados. Os resultados devem ser exibidos em diversos níveis de detalhamento, permitindo a análise desde o desempenho global, parcial ou individual dos indicadores.

- Deve permitir que os resultados sejam apresentados através de diversos tipos de gráficos comparativos configuráveis pelos ADMINISTRADORES, com visualização WEB de todos os gráficos.
- A visualização gráfica da SOLUÇÃO deve permitir que seja feita uma análise da evolução e tendência sobre os resultados monitorados, com a exibição de indicativos em caso de tendência futura de não cumprimento de metas.
- Deve permitir a obtenção de dados externos e a vinculação destes dados à sua arquitetura de modo que possam fazer parte da construção e avaliação de seus indicadores.
- Indicadores Mínimos:
 - Número médio de incidentes relacionados a problemas registrados.
 - Média de incidentes por tipo de item de configuração.
 - Incidentes por IC, por Cliente, por Operador, etc.
 - Percentual de incidentes fechados sem confirmação do cliente.
 - Distribuição dos incidentes registrados por Equipe.
 - Percentual de incidentes encaminhados para Gestão de Problema.
 - Percentual de incidentes solucionados por nível de suporte.
 - Percentual de incidentes recorrentes.
 - Percentual de incidentes por tipo de prioridade.
 - Percentual de incidentes escalados erroneamente.
 - Percentual de Incidentes por categoria.
 - Lapso temporal entre a notificação e o fechamento do registro do incidente.
 - Lapso temporal entre a notificação e o registro do incidente.

- Tempo médio consumido entre as atividades de Incidente.
- Liberações implantadas no prazo planejado.
- Percentual de RDM rejeitadas.
- Quantidade de mudanças emergenciais.
- Lapso temporal entre o registro e autorização da RDM.
- Quantidade de mudanças rejeitadas pelo CCM.
- Lapso temporal entre o registro do problema e o envio da RDM para aprovação.
- Média de problemas por tipo de item de configuração.
- Distribuição dos problemas registrados por Equipe.
- Percentual de problemas de grande impacto registrados por Equipe.

A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade integrada ou nativa que permita a geração de relatórios voltados para os USUÁRIOS e ADMINISTRADORES. Estas funcionalidades devem ser fornecidas de modo que o componente de geração de relatórios, quando não compor o pacote principal da SOLUÇÃO, seja fornecido e configurado de modo que seja integrado ao ambiente da SOLUÇÃO evitando a necessidade de aquisição de licenças ou tecnologias adicionais ou complementares e permitindo que os USUÁRIOS possam criar, modificar e gerar os relatórios no mesmo ambiente operacional de utilização da SOLUÇÃO. A SOLUÇÃO deve permitir que os processos de gerenciamento dos relatórios sejam estabelecidos de modo a possibilitar:

- Deverá permitir que OPERADORES, GESTORES e ADMINISTRADORES criem seus próprios relatórios, com os atributos básicos de paginação, com números de páginas, quebras e classificação por colunas, sem necessidade de ajustes ou exportações para publicação em outra tecnologia. O conteúdo dos relatórios poderá conter colunas resultantes

de cálculos ou condições lógicas decorrentes da manipulação de dados contidos nas tabelas armazenadas na SOLUÇÃO.

- Deverá permitir o armazenamento para reutilização, reimpressão ou desenvolvimento de novos relatórios.
- Deverá permitir que durante a construção de relatórios, gráficos e indicadores sejam definidos controles de níveis de acesso aos conteúdos gerados.

SEGURANÇA E COMPLIANCE

1. Controle de acesso por perfil (mínimo de quatro níveis: usuário, atendente, gestor, administrador);
2. Registro de todas as ações no banco de dados com logs;
3. Conformidade com padrões de segurança e proteção de dados (LGPD, GDPR tools plugin);

CUSTOMIZAÇÃO

- Capacidade de aplicar CSS customizado, temas escuros e personalizações.

DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO.

- O sistema deverá ser disponibilizado em ambiente em nuvem (Cloud) com alta disponibilidade (mínimo 99%), incluindo replicação geográfica e backup automático diário;
- A CONTRATADA deve garantir um atendimento técnico através de um “Help Desk” ou correio eletrônico, comprometendo-se com os níveis de atendimento, em caso de problemas com a SOLUÇÃO, conforme relacionados abaixo:

Severidade	Definição	Atendimento Inicial	Atendimento Final
A	Situações de parada do sistema, da rede, do servidor, ou de uma aplicação crítica, causando grave impacto sobre a produção. Problemas de alto-impacto onde a produção tem seguimento, mas é comprometida seriamente em pouco tempo.	01 (uma) hora.	04 (quatro) horas.
B	Problemas de alto impacto onde a produção tem seguimento, mas de modo reduzido. Questão importante para a produtividade em longo prazo, mas não ocasiona uma interrupção imediata no trabalho.	02 (duas) horas.	06 (seis) horas.
C	Questão importante, mas que não tem impacto significativo sobre a produtividade do cliente.	06(seis) hora.	24 (vinte e quatro) horas

O tempo de resolução de problemas dependerá de sua extensão, gravidade, disponibilidade de recursos de hardware e software. A CONTRATADA deverá fornecer uma estimativa de tempo para solução do problema dentro da primeira hora de atendimento. Os prazos de atendimento poderão ser prorrogados,

desde que aceitas pela CONTRATANTE as justificativas apresentadas pela CONTRATADA que revelem a necessidade de dilação do prazo.

O treinamento deve respeitar as seguintes condições:

- A empresa deverá ministrar treinamento de no mínimo 16 (dezesesseis horas) para até 10 (dez) administradores. Grupo este composto conforme escolha da CONTRATANTE.
- O treinamento para os ADMINISTRADORES deve ser fornecido de modo que este grupo possa realizar todas as funções que permitam o acompanhamento geral do ambiente, análise de desempenho de níveis de serviço, construção de fluxos de processos (WORKFLOW) e demais atividades que permitam o suporte e manutenção geral de todas as funcionalidades do SERVICE DESK.
- O treinamento deverá ser ministrado sob a responsabilidade e custos da CONTRATADA no local e em datas a serem previamente acordadas. As datas deverão obedecer ao cronograma de eventos previstos neste Anexo.

Perfil dos usuários:

Perfil / Grupo	Definição	Acesso à Solução
Clientes	USUÁRIOS que necessitem registrar novas INTERAÇÕES ou consultar o andamento destas INTERAÇÕES.	Consulta WEB e Chat
Operadores	Técnicos/Analistas executores do SERVICE-DESK e do processo de INCIDENTES/REQUISIÇÕES. Executores dos processos de Problemas e de Mudanças que necessitem	Acesso identificado, registrado, segmentado.

	criar, consultar e interagir com os fluxos envolvidos.	
Administradores	Acesso ilimitado às funções de configuração e customização de Regras de Negócio da SOLUÇÃO.	Acesso completo a todos os módulos, identificado, registrado e único.

Cronograma de entregas:

Fase	Descrição	Entrega
A	Entrega da SOLUÇÃO.	Até 15 (quinze) dias úteis após a emissão da Autorização para Fornecimento.
B	<p>Treinamentos.</p> <p>Documentação da implementação.</p> <p>Plano de projeto.</p> <p>Especificação de processos ITIL.</p> <p>Especificação técnica e funcional.</p> <p>Configurações gerais da ferramenta de gestão do Service Desk.</p> <p>Processo de Gerenciamento de Incidentes na ferramenta.</p>	Até 55 (cinquenta e cinco) dias úteis após a conclusão da Fase A.

	Processo de Gerenciamento de Requisições na ferramenta. Integrações. Relatórios/Dashboard. Testes e homologação. Go Live e operação assistida.	
C	Encerramento (Aceite Final).	Até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da Fase B.

DA GARANTIA E HOMOLOGAÇÃO.

A CONTRATADA deverá disponibilizar garantia para o período contratual para os softwares ofertados na SOLUÇÃO.

A CONTRATADA deverá instalar esta SOLUÇÃO em ambiente operacional da CONTRATANTE onde a equipe técnica da CONTRATADA verificará se todas as funcionalidades exigidas neste termo são atendidas. Em caso de não atendimento às especificações mínimas constantes neste instrumento, a CONTRATADA será desclassificada do certame tendo em vista que não atendeu ao mínimo previsto no edital.

DOS REQUISITOS FUNCIONAIS.

A SOLUÇÃO a ser utilizada deverá conter todos os módulos que cumpram as práticas ITIL de Suporte a Serviços (SERVICE DESK, REQUISIÇÕES/INCIDENTES, PROBLEMAS, MUDANÇAS, CONFIGURAÇÃO) conforme descritos ao longo deste Documento.

ANEXO C**RELAÇÃO DE UNIDADES A SEREM ATENDIDAS****SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO - SEME:**

Índice	Nome da Unidade	Endereço
1	ALMOXARIFADO DA EDUCAÇÃO	Rua Curitiba, s/n, Bairro Rio Branco, Cariacica - ES, CEP 29.147-712
2	ANEXO ESCOLA DE CAMPO - PROF. ^a ILDA MEIRELLES FREIRE	Rua Venezuela, s/n, Jardim América, Cariacica - ES, CEP: 29.140-100
3	CMEI ABILIO LUIZ FAGUNDES	Rua Augusta Campos, S/N, Jardim de Alah, Cariacica - ES, CEP 29142-735
4	CMEI ALTIVA BELMOND DE CAMPOS	Rua Ceará, 150, Jardim Campo Grande, Cariacica - ES, CEP 29141-411
5	CMEI ALZIRA MARIA DE JESUS	Rua Maria Alzira de Jesus, nº 1, Bairro Aparecida, Cariacica - ES, CEP 29152-850
6	CMEI AMÉLIA VIRGÍNIA B MACHADO	Rua Quinze, S/N, Antônio Ferreira Borges, Cariacica - ES, CEP 29157-854
7	CMEI ANA LUCIA FERREIRA DA SILVA	Rua Muniz Freire, 12, Itaquari, Cariacica - ES, CEP 29151-560
8	CMEI APARECIDA CONCEICAO C CAMILO	Rua Vicente Santório Fantini, S/N, Flexal I, Cariacica - ES, CEP 29155-611
9	CMEI BENEDITO RIBEIRO DE ALMEIDA	Rua Rei Ciro, S/N, Vale dos Reis, Cariacica - ES, CEP 29158-213
10	CMEI BERNADETE BARBOSA LEMOS	Rua Teofilo Otoni, 60, Santa Luzia, Cariacica - ES, CEP 29156-546
11	CMEI CECILIA MEIRELES	Rua Treze, S/N, Maracanã, Cariacica - ES, CEP 29142-866
12	CMEI CLETO PRUDENCIO RODRIGUES	Rua Lopes Loureiro, S/N, Cariacica Sede, Cariacica - ES, CEP 29156-140
13	CMEI CORINA SERRANO MOTA	RUA H, 330, NOVA BRASÍLIA, Cariacica - ES, CEP 29.149-434

14	CMEI DARCY RODRIGUES CARDOSO (ANEXO)	Rua A, 1 - SANTANA, CARIACICA - ES, CEP 29140-156
15	CMEI DARCY RODRIGUES CARDOSO (SEDE)	RUA ROSA DE OURO, SN, SANTANA, Cariacica - ES, CEP 29154310
16	CMEI DOM JOSÉ MAURO PEREIRA BASTOS	Rua Linhares, S/N, Bandeirantes, Cariacica - ES, CEP 29142-090
17	CMEI EDMILSON VAREJÃO	RUA EDMILSON VAREJÃO, SN, ALTO LAGE, Cariacica - ES, CEP 29151050
18	CMEI ELISA LEAL BEZERRA	Rua Curupayti, 123, Prolar, Cariacica - ES, CEP 29156-309
19	CMEI EMILIANA GILES BRAGANÇA	Rua Presidente Costa e Silva, S/N, Castelo Branco, Cariacica - ES, CEP 29140-830
20	CMEI ERENITA RODRIGUES TRANCOSO (ANEXO)	Rua Imaculada Conceição, S/N, Itacibá, Cariacica - ES, CEP 29150-200
21	CMEI ERENITA RODRIGUES TRANCOSO (SEDE)	Rua Imaculada Conceição, S/N, Itacibá, Cariacica - ES, CEP 29150-200
22	CMEI ESTER NEPOMUCENO RODRIGUES	Avenida Arco-Íris, s/n, Prolar, CARIACICA - ES, CEP: 29.156-314
23	CMEI GERALDO MENEGUCCI	Avenida Eduardo Laranja Gomes, 78, Vale Esperança, Cariacica - ES, CEP 29141-020
24	CMEI IVAN ROBERTO DE SOUSA	Rua Santa Clara, S/N, Santa Rosa, Cariacica - ES, CEP 29151025
25	CMEI JACY PEREIRA	Rua Amazonas, S/N, Novo Brasil, Cariacica - ES, CEP 29158029
26	CMEI JAIME DOS SANTOS	Rua Central, 230, São Geraldo II, Cariacica - ES, CEP 29146-822
27	CMEI JESUS MENINO	Praça Presidente John Kennedy, S/N, Campo Grande, Cariacica - ES, CEP 29140-010
28	CMEI JOÃO BUBACH	Rua dos Lírios, S/N, Santo André, Cariacica - ES, CEP 29144-666
29	CMEI JOÃO COLOMBO	Rua São Sebastião, S/N, Presidente Médici, Cariacica - ES, CEP 29153-650
30	CMEI JOSE LUIS ARAUJO	Rua São José, S/N, Novo Horizonte, Cariacica - ES, CEP 29158-105

31	CMEI JULIO COUTINHO	Rua Silvano Ferreira Santos, S/N, Porto Novo, Cariacica - ES, CEP 29155-355
32	CMEI LUIZ SANTIAGO FILHO	Avenida Central, 454, Campo Verde, Cariacica - ES, CEP 29155-801
33	CMEI MANOEL COUTINHO SIQUEIRA	Rua Maria Siqueira Dias, S/N, Porto de Santana, Cariacica - ES
34	CMEI MARIA APARECIDA LACERDA MOURA	Rua José Antônio Silva, 28, Vera Cruz, Cariacica - ES, CEP 29146-794
35	CMEI MARIA CUSTÓDIA DE JESUS	Rua Auta Schwab, S/N, Porto de Cariacica, Cariacica - ES
36	CMEI MARIA INÊS GURTNER	Rua Volta Redonda, 157, Liberdade, Cariacica - ES, CEP 29141-306
37	CMEI MARIA IZABEL MESSIAS DINIZ	Rua Quatro, 368, Alzira Ramos, Cariacica - ES, CEP 29141-104
38	CMEI MARIA JARDELINA SANTOS	Rua Cinquenta e Cinco, S/N, Nova Rosa da Penha II, Cariacica - ES, CEP 29157264
39	CMEI MARIA RACHEL DO NASCIMENTO	Avenida Nossa Senhora da Penha, S/N, esquina Rua Mineira, Flexal II, Cariacica - ES, CEP 29155-599
40	CMEI MARIA RIBEIRO REZENDE	Rua Cinco, Quadra 28, S/N, Nova Rosa da Penha, Cariacica - ES, CEP 29157-405
41	CMEI PEDRO VIEIRA DA SILVA	Rua Aparecida, S/N, São Geraldo, Cariacica - ES, CEP 29146-653
42	CMEI Pr JOCARLY ALVES CARDOSO	Rua Emília Monjardim, S/N, Retiro Saudoso, Cariacica - ES, CEP 29154-751
43	CMEI PRINCÍPIO DO SABER	Rua Nativo da Natividade, S/N, Padre Gabriel, Cariacica - ES, CEP 29141-859
44	CMEI RAFAEL CAPUCHO MAZIOLI	Rua Pio XII, S/N, Alto Boa Vista, Cariacica - ES, CEP 29152-170
45	CMEI ROSALINA MARQUES DE SOUZA	Rua da Liberdade, S/N, Flexal II, Cariacica - ES, CEP 29152-632
46	CMEI SILVINO DE PAULA RAMOS	Rua Domingos de Paula Ramos, S/N, Porto Novo, Cariacica - ES, CEP 29155-350

47	CMEI TARÍLIO MONTANARI	Rua Barão de Itapemirim, S/N, Bela Aurora, Cariacica - ES, CEP 29141-580
48	CMEI TEREZA TIRONI MARTINS	Rua Itamaraty, S/N, Dom Bosco, Cariacica - ES, CEP 29147-380
49	CMEI VANDA DERLI RANGEL TEIXEIRA (SEDE)	Rua Reinaldo Rodrigues, S/N, Cariacica Sede, Cariacica - ES, CEP 29156083
50	CMEI VANDA DERLI RANGEL TEIXEIRA (ANEXO)	Rua Oitenta e dois, S/N, Nova Rosa da Penha, Cariacica - ES, CEP 29.157-328
51	CMEI VILA PRUDÊNCIO	Rua Belo Horizonte, 324 - Vila Prudêncio, Cariacica - ES, 29155-080
52	CMEI VINICIUS DE MORAES	Rua Sargento Brandão, S/N, Sotelândia, Cariacica - ES, CEP 29140-638
53	CMEI WILSON ALVES DO NASCIMENTO	Rua São Benedito, 19, Flexal I, Cariacica - ES, CEP 29155-600
54	CMEITi CELITA NASCIMENTO DA ROS	Rua Bolívia, 354, Jardim América, Cariacica - ES, CEP 29140-230
55	CMEITi ELIEZER BATISTA	Avenida Mário Gurgel, 35, Jardim America, Cariacica - ES, CEP 29140-130
56	CMEITi ITAGIBA ESCOBAR	Rua da Oficina, S/N, Sotema, Cariacica - ES, CEP 29152-000
57	CMEITi VALDECI DA CRUZ CORREA	Rua Jade, 102, Campo Verde, Cariacica - ES
58	COMEC-CONSELHO MUNICIPAL DE EDUCACAO	Rua da Lage, nº 15, Itaquari, Cariacica - ES, CEP 29151-480
59	EMEF AGUSTINHA MUNIZ DE OLIVEIRA	Rua Sonho Lento, S/N, Vila Prudêncio, Cariacica - ES, CEP 29155005
60	EMEF ALICE COUTINHO SANTOS	Rua Quilombo dos Palmares, 286, Padre Gabriel, Cariacica - ES, CEP 29141-863
61	EMEF ÁLVARO ARMELONI	Rua São Paulo, 0, Oriente, Cariacica - ES, CEP 29150-600
62	EMEF AMENOPHIS DE ASSIS	Rua Doze, S/N, Vale Esperança, Cariacica - ES, CEP 29141-032
63	EMEF ANGELO ZANI	Avenida Santa Luzia, S/N, Mucuri, Cariacica - ES, CEP 29148-385

64	EMEF ANTÁRIO ALEXANDRE T FILHO	Rua Edson Bonadiman, S/N, São Francisco, Cariacica - ES, CEP 29145-450
65	EMEF ANTERO JOSE DO NASCIMENTO	Rua Rei Ciro, S/N, Vale dos Reis, Cariacica - ES, CEP 29158-213
66	EMEF ANTONIO COUTINHO DE OLIVEIRA	Rua Emília Monjardim, S/N, Retiro Saudoso, Cariacica - ES, CEP 29154-751
67	EMEF AYRTON SENNA	Rua dos Pardais, 33, Vista Mar, Cariacica - ES, CEP 29140-010
68	EMEF BOA VISTA	Avenida Mochuara, 333, Novo Brasil, Cariacica - ES, CEP 29158020
69	EMEF CAIC PADRE GABRIEL R MAIRE	Rua Manoel Joaquim dos Santos, S/N, Porto Novo, Cariacica - ES, CEP 29150-270
70	EMEF CEL. OLIMPIO CUNHA	Rua Mário Araújo, 13, Santana, Cariacica - ES, CEP 29154-100
71	EMEF CELESTINO DE ALMEIDA	Rua Blumenau, S/N, Bela Vista, Cariacica - ES, CEP 29142-296
72	EMEF CLEILZA AMARAL VAZ	Avenida Osvaldo de Azevedo, 180, Vila Merlo, Cariacica - ES, CEP 29156-480
73	EMEF EUVIRA BENEDITA C DA SILVA	Avenida Moxuara, S/N, Novo Brasil, Cariacica - ES, CEP 29158-020
74	EMEF FERDINANDO SANTORIO	Rua Colatina, S/N, Vila Capixaba, Cariacica - ES, CEP 29148-015
75	EMEF HOMOGENIA MARIA DA CONCEICAO	RUA PERNAMBUCO, 500, PIRANEMA, Cariacica - ES, CEP 29148337
76	EMEF HILÁRIO VIEIRA DA SILVA	Rua Ceará, 299, Jardim Campo Grande, Cariacica - ES, CEP 29141-411
77	EMEF HILDA SCARPINO	Rua Domingos de Paula Ramos, S/N, Porto Novo, Cariacica - ES, CEP 29155-350
78	EMEF IRACY GOBBI	Travessa Graciliano Salles, S/N, Expedito, Cariacica - ES, CEP 29151-780
79	EMEF JOANA MARIA DA SILVA	RUA JOANA MARIA DA SILVA, S/N, CASTELO BRANCO, Cariacica - Espírito Santo, CEP 29140-844

80	EMEF JOAO PEDRO DA SILVA	Rua da Assembleia, 57, Porto de Santana, Cariacica - ES, CEP 29153-084
81	EMEF JOCARLY GOMES SALLES	Rua America, 53, Alto Laje, Cariacica - ES, CEP 29151-200
82	EMEF JOSE MARIA FERREIRA	RUA CACHOEIRO DO ITAPEMIRIM, 206, NOVA BRASÍLIA, Cariacica - ES, CEP 29149424
83	EMEF JOSÉ ZACCHI	Rua Vicente Santório Fantini, 39, Flexal I, Cariacica - ES, CEP 29155-602
84	EMEF LAURINDA PEREIRA NASCIMENTO	Rua Laurinda Pereira do Nascimento, S/N, Vila Graúna, Cariacica - ES, CEP 29154-620
85	EMEF LUZBEL PRETTI	Rua dos Professores, 358, Operário, Cariacica - ES, CEP 29148-718
86	EMEF MANOEL MELO SOBRINHO	Rua Santa Fé, S/N, Vila Palestina, Cariacica - ES, CEP 29145-670
87	EMEF MANOEL PEDRO ROCHA	Rua Agenor Vasconcelos, S/N, São Francisco, Cariacica - ES, CEP 29145-403
88	EMEF MARIA AUGUSTA TAVARES	Rua Viana, 25, Jardim Botânico, Cariacica - ES, CEP 29142-640
89	EMEF MARIA GUILHERMINA DE CASTRO	Rua Santa Leopoldina, S/N, Campo Verde, Cariacica - ES, CEP 29157-784
90	EMEF MARIA PAIVA	Rua Esmeralda, S/N, São Geraldo, Cariacica - ES, CEP 29146-675
91	EMEF MARIANO FIRME DE SOUZA	Rua Dom Pedro II, 21, Bandeirantes, Cariacica - ES, CEP 29142-100
92	EMEF MARÍLIA DE REZENDE COUTINHO	Rua São Sebastião, 110, Santa Cecília, Cariacica - ES, CEP 29147511
93	EMEF MARIUZA SECHIN	RUA NOVENTA E CINCO, SN - QUADRA 115, NOVA ROSA DA PENHA II, Cariacica - ES, CEP 29157322
94	EMEF MARTIM LUTERO	Rua Tupiniquins, S/N, Flexal II, Cariacica - ES, CEP 29152-663
95	EMEF NILTON GOMES	Rua São Domingos, S/N, Cruzeiro do Sul, Cariacica - ES, CEP 29144-120

96	EMEF NOÊMIA COSTA DE LIMA	Rua Chile, 35, Vista Mar, Cariacica - ES, CEP 29143-233
97	EMEF NOSSA SENHORA APARECIDA	Rua Paulicéia, 171, Oriente, Cariacica - ES, CEP 29150-550
98	EMEF OLIVEIRA CASTRO	Rua Muniz Freire, 1129, Itaquari, Cariacica - ES, CEP 29151-560
99	EMEF ORLANDO MOREIRA DE LIMA	Rua Holanda, S/N, Itapemirim, Cariacica - ES, CEP 29150-000
100	EMEF PADRE ANTHONIUS LUTE	Rua Paraguai, S/N, Nova Esperança, Cariacica - ES, CEP 29157-512
101	EMEF PEDRO VENTURIM	Avenida Domingos Martins, S/N, Rosa da Penha, Cariacica - ES, CEP 29143-490
102	EMEF PROFESSOR AUGUSTO LUCIANO	GRACIANO NEVES, 440, CARIACICA SEDE, Cariacica - Espírito Santo, CEP 29156050
103	EMEF RENASCER	Avenida Padre Gabriel, S/N, Padre Gabriel, Cariacica - ES, CEP 29141-887
104	EMEF ROSA DA PENHA	Rua Castelo Branco, 34, Rosa da Penha, Cariacica - ES, CEP 29143-362
105	EMEF ROSA MARIA REIS	BONINA, 428, PORTO DE CARIACICA, Cariacica - ES, CEP 29156603
106	EMEF SAO JOAO CHRISOSTOMO	Rua Liberdade, 43, Jardim Botânico, Cariacica - ES, CEP 29142-702
107	EMEF SAO JORGE	Rua Principal, 1424, Rio Marinho, Cariacica, ES, CEP 29141-820
108	EMEF SEBASTIAO RODRIGUES SOBRINHO	Rua das Violetas, S/N, Santo André, Cariacica - ES, CEP 29144-765
109	EMEF STÉLIDA DIAS	Rua Bolivar de Abreu, S/N, Campo Grande, Cariacica - ES, CEP 29146-330
110	EMEF STELLITA RAMOS	Rua Dona Calochi, N° 323, Bairro Porto Novo, Cariacica - ES, CEP 29155-433
111	EMEF TANCREDO DE ALMEIDA NEVES	Rua Amaro Pereira da Silva, S/N, Santa Barbara, Cariacica - ES, CEP 29145-010
112	EMEF TEOTONIO BRANDAO VILELA	RUA CENTO E OITO, 316, NOVA ROSA DA PENHA, Cariacica - ES, CEP 29157288

113	EMEF TIRADENTES	RUA FERRO E ACO, SN, BELA AURORA, Cariacica - ES, CEP 29141-550
114	EMEF VALDECI CEZARIO	Rua Tiradentes, 39, Santo André, Cariacica - ES, CEP 29144-742
115	EMEF VALDICI ALVES BAYER	RUA ALFREDO COUTO TEIXEIRA, S/N, ANTONIO FERREIRA BORGES, Cariacica - ES, CEP 29157868
116	EMEF VENTINO DA COSTA BRANDAO	Rua Amazonas, S/N, Rosa da Penha, Cariacica - ES, CEP 29143-320
117	EMEF VIENNA ROSETTI GUTERRES (ANEXO)	Rua Geraldo Gonçalves, 10, Santana
118	EMEF VIENNA ROSETTI GUTERRES (SEDE)	Rua Dulce Ferreira, s/nº, Santana
119	EMEF VIRGILIO FRANCISCO SCHWAB	RODOVIA JOSE SETTE KM 12, 176 - QUADRA 02, PORTO DE CARIACICA, Cariacica - ES, CEP 29156650
120	EMEF ZAIRA MANHAES DE ANDRADE	RUA QUINZE, SN - QUADRA 12, NOVA ROSA DA PENHA I, Cariacica - ES, CEP 29157-413
121	EMEFTi ALMERINDA PORTELA COLODETTE	RUA ESPÍRITO SANTO, 00, VILA PROGRESSO, Cariacica - ES, CEP 29157015
122	EMEFTi ANTONIO ESTEVES	Rua Monte Castelo, 68, Vera Cruz, Cariacica - ES, CEP 29146-759
123	EMEFTi ARTHUR DA COSTA E SILVA	RUA PRESIDENTE COSTA E SILVA, S/N, APARECIDA, Cariacica - ES, CEP 29152-860
124	EMEFTi CM CEL PM ORLADY ROCHA FILHO	RUA MAUÁ, 139, ITANGUA, Cariacica - ES, CEP 29149560
125	EMEFTi CM DRº AFONSO SCHWAB	SANTO AMARO, S/N, JARDIM AMERICA, Cariacica - Espírito Santo, CEP 29140490
126	EMEFTi CM TERFINA ROCHA FERREIRA	Rua Itaguaçu, S/N, Itaciba, Cariacica - ES, CEP 29150-170
127	EMEFTi DEOCLECIANO FRANCISCO DA VITORIA	Rua Setiba, 114, Vista Dourada, Cariacica - ES, CEP 29158624

128	EMEFTi ELIEZER BATISTA	Avenida Mário Gurgel, 35, 2º andar, Jardim América, Cariacica - ES, CEP 29140-261
129	EMEFTi EURIDES GABRIEL	Avenida Princesa Izabel, S/N, Campo Belo, Cariacica - ES, CEP 29143-002
130	EMEFTi GLADISTON REGIS BARBOSA	RUA ALMIRANTE TAMANDARÉ, S/N, CAÇAROCA, Cariacica - ES, CEP 29142678
131	EMEFTi LEONILDA DAS GRACAS LANA	Rua Belo Horizonte, 39, Nova Valverde, Cariacica - ES, CEP 29151-817
132	EMEFTi MANOEL PASCHOAL DE OLIVEIRA	AVENIDA NOVA CANAÃ, 289, NOVA CANAÃ, Cariacica - ES, CEP 29153-425
133	EMEFTi PAUTILA RODRIGUES XAVIER	Avenida Brasil, 481, Jardim América, Cariacica - ES, CEP 29140-490
134	EMEFTi PRESIDENTE CASTELO BRANCO	Rua Sesi, 243, Porto de Santana, Cariacica - ES, CEP 29153-076
135	EMEFTi PROFESSOR CERQUEIRA LIMA	Avenida Brasil, 481, Jardim América, Cariacica - ES, CEP 29140-490
136	EMEFTi PROFESSORA TÂNIA PONCIO LEITE	Rua Romualdo Silveira, S/N, Vila Cajueiro, Cariacica - ES, CEP 29155-270
137	EMEFTi TALMA SARMENTO DE MIRANDA	Rua da Matriz, 33, São Geraldo, Cariacica - ES, CEP 29146-670
138	ESCOLA DO CAMPO E ESTAÇÃO DE CIÊNCIAS ECECTI "MARGARETE CRUZ PEREIRA"	Estrada Principal, S/N, Sítio Giriquitua, Alto Roda D'Água, Cariacica - ES, CEP 29140-000
139	GALPÃO DO RIO MARINHO	Rua Principal, 1424, Rio Marinho, Cariacica - ES
140	GRE/CPA-COORD DE PATRIMÔNIO	Av. Alice Coutinho, 109, Vera Cruz, Cariacica - ES, CEP 29.146-785
141	POLO UAB	Rodovia Governador José Henrique Sette, 95, Santana, Cariacica - ES, CEP 29154-200
142	PROJETO DESPORTO - APAE	Av. Alice Coutinho, 109, Vera Cruz, Cariacica - ES, CEP 29.146-785
143	SEDE DA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO	Rua da Lage, 13, Itaquari, Cariacica - ES, CEP 29.151-025

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE - SEMUS:

Índice	Nome da Unidade	Endereço
1	U.S. Alto Lage	Rua Edmilson Varejão, nº 104, Alto Lage
2	U.S. Bela Aurora	Rua da Vitória, S/N, Bela Aurora
3	U.S. Bela Vista	Rua B, S/N, Bela Vista
4	U.S. Campo Verde	Rua Ernesto Silva, S/N, Campo Verde
5	U.S. Cariacica Sede	Rua Graciano das Neves, S/N, Cariacica Sede
6	U.S. Flexal II	Rua Principal, s/nº, s/nº, Flexal II
7	U.S. Itapemirim	Rua Onze, S/N, Itapemirim
8	U.S. Itaquari	Rua Muniz Freire, S/N, Itaquari
9	U.S. Jardim América	Rua Nicarágua, S/N, Jardim América
10	U.S. Jardim Botânico	Rua Baixo Guandu, S/N, Jardim Botânico
11	U.S. Mucuri	Rua dos Pinheiro, nº 18, Mucuri
12	U.S. Nova Brasília	Rua Melquíades Porfiro Almeida, nº28, Nova Brasília
13	U.S. Nova Canaã	Avenida Canaã, S/N, Nova Canaã
14	U.S. Nova Rosa da Penha II	Rua 51, S/N, Nova Rosa da Penha II
15	U.S. Novo Brasil	Rua Principal, S/N, Novo Brasil
16	U.S. Operário	Rua dos Funcionários Públicos, Nº 141, Operário
17	U.S. Oriente	Rua Senador Eurico Rezende, Nº 29, Oriente
18	U.S. Padre Gabriel	Av. Padre Gabriel, S/N, Padre Gabriel
19	U.S. Porto de Santana	Rua Gabino Rios, S/N, Porto Santana
20	U.S. Retiro Saudoso	Rua Araponga, 551, Retiro Saudoso
21	U.S. Rio Marinho	Rua 1º de Maio, S/N, Rio Marinho
22	U.S. Santa Bárbara	Rua Amaro Pereira da Silva, S/N, Santa Bárbara
23	U.S. Santa Fé	Rua Albino Sena Dutra, S/N, Santa Fé
24	Ponto de Apoio Ambulatorial em Santa Luzia	Rua Itabina, nº36, Santa Luzia
25	U.S. Santana	Rua A, S/N, Santana
26	U.S. São Francisco	Rua Edson Bonadiman, S/N, São Francisco
27	U.S. São Geraldo	Rua Turmalina, S/N, São Geraldo
28	U.S. São João Batista	Rua Amélio Barcelos, s/nº, São João Batista
29	U.S. Sotelândia	Rua Fernando Antônio, S/N, Sotelândia
30	U.S. Valparaíso	Rua Marechal Floriano S/N, Valparaíso
31	U.S. Vila Graúna	Rua Laurinda P. do Nascimento, S/N, Vila Graúna
32	Centro de Diagnóstico	Rua Antônio Leandro da Silva, Alto Lage
33	Centro de Referência IST/AIDS	Rua Antônio Leandro da Silva, nº 135, Alto Lage
34	Farmácia Básica Central Municipal Sinval Biancardi	Rua Antônio Leandro da Silva, nº 135, Alto Lage
35	Centro de Especialidades Odontológicas	Rua Guarapari, s/nº, Itacibá
36	Centro de Especialidades Clínicas	Rua Guarapari, 17, Itacibá

37	Coordenação de Saúde Ambiental	Av. Brasil, 38 - Jardim América
38	Centro de Atenção Psicossocial infanto-juvenil (CAPSi)	Rua Glauber Rocha, Rosa da Penha
39	Pronto Atendimento de Nova Rosa da Penha I	Rua Quinze, Quadra 12, Nova Rosa da Penha I
40	Pronto Atendimento de Bela Vista	Rua B, S/Nº, Bela Vista
41	Pronto Atendimento de Flexal II Abelardo Corrêa Neto	Rua Principal, s/nº, s/nº, Flexal II
42	Pronto Atendimento do Trevo de Alto Lage Monsenhor Rômulo Neves Balestrero	Rodovia José Sette, Km 0, Alto Lage
43	Sede da Secretaria Municipal de Saúde	Rua Eng. José Himério, 11, Campo Grande
44	Almoxarifado da Saúde	Rua Curitiba, s/nº, Rio Branco

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS - SEMFI:

Índice	Nome da Unidade	Endereço
1	Secretaria de Desenvolvimento Econômico - SEMDE	Av. Alice Coutinho, 109, Vera Cruz
2	Secretaria Municipal de Esporte e Lazer - SEMESP	Alameda da Frincasa, s/nº, Itacibá
3	Secretaria Municipal de Obras - SEMOB	Rua Manuel Laurentino, s/nº, Sotema
4	Secretaria Municipal de Serviços - SEMSERV	Rua Manuel Laurentino, s/nº, Sotema
5	Secretaria Municipal de Agricultura e Pesca - SEMAP	Rua Pio XII, nº 37, Ed. Marchiori, Campo Grande
6	Secretaria Municipal de Habitação - SEMHAB	Rua Antônio Leonardo da Silva, nº 43, Alto Lage
7	Secretaria Municipal de Desenvolvimento da Cidade e Meio Ambiente - SEMDEC	Av. Alice Coutinho, 109, Vera Cruz
8	Secretaria Municipal de Cultura - SEMCULT	Av. Expedito Garcia, nº 220, Campo Grande
9	Biblioteca Pública Municipal Madeira de Freitas	Rua Santa Marta, nº 12, Campo Grande
10	Biblioteca Vila do Progresso	Rua Presidente Tancredo de Almeida Neves, Nova Rosa da Penha II
11	Centro Histórico Eduartino Silva	Praça Marechal Deodoro Fonseca, s/n, Cariacica Sede
12	Arquivo Público Municipal	Rua Maria Preta, Quadra 03, s/nº, Rosa da Penha
13	Almoxarifado Central	Rua Bolívar de Abreu, nº 49, Ed. Jaretta, Campo Grande
14	Correio Popular	Rua Dezenove, 60, Nova Rosa da Penha,

		Cariacica - ES
15	Secretaria Municipal de Segurança e Ordem Pública - SEMSEP	Av. Alice Coutinho, 109, Vera Cruz
16	Defesa Civil Municipal	Rua Manuel Laurentino, s/nº, Sotema
17	Base dos Agentes de Trânsito	Av. Cariacica (Rotatória), Vila Capixaba
18	Centro Integrado de Segurança Pública (CISP)	Rua I, nº 56, Tucum, Cariacica/ES
19	Inteligência e Articulação em Segurança Pública - IASP	Rua Antônio Leonardo da Silva, nº 43, Alto Lage
20	Sede PMC - Palácio Municipal	Av. Mário Gurgel, nº 2.502, Alto Lage
21	Centro Administrativo Municipal	Av. Alice Coutinho, 109, Vera Cruz
22	Instituto de Previdência dos Servidores Públicos do Município de Cariacica - IPC	Avenida Edgar Gonçalves, s/n, quadra 11, lote 6, Residencial Alto Dona Augusta, Cariacica - ES
23	Mercado Municipal Soldados Celini e Fermani	Rodovia Governador José Henrique Sette, nº 1027, no bairro Itacibá, Cariacica - ES
24	Banco de Alimentos	Rua Haitiana, nº 147, Jardim América
25	Casa dos Conselhos	Rua Bom Pastor, nº 45, Campo Grande
26	Conselho Tutelar I - Itacibá	Rua Nilton Balestreiro, nº 04, Itacibá
27	Conselho Tutelar II - Cariacica Sede	Rua Alfredo Couto Teixeira, nº 15, Cariacica Sede
28	Conselho Tutelar III - Vila Palestina	Rua São João do Acre, nº 04, Vila Palestina
29	Conselho Tutelar IV - Castelo Branco	Rua Celestino de Almeida, nº 580, Castelo Branco
30	CRAS I - Porto de Santana	Rua Gabino Rios, s/nº, Porto de Santana, Cariacica - ES
31	CRAS II - Padre Gabriel	Av. Padre Gabriel, s/nº, Padre Gabriel
32	CRAS III - Campo Verde	Av. Central, Quadra 12, Lote 1 a 13, Campo Verde
33	CRAS IV - Alto Mucuri	Rua Bragança, s/nº, Mucuri
34	CRAS V - Nova Rosa da Penha II	Rua Presidente Tancredo de Almeida Neves, Nova Rosa da Penha II
35	CRAS VI – Itacibá	Rua Nilton Balestreiro, nº 06, Itacibá
36	CRAS VII – Sotelândia	Rua Alexandrina, s/nº, Sotelândia
37	CRAS VIII - Rio Marinho	Rua Sete, s/nº, Rio Marinho
38	CREAS de Campo Grande	Rua Bom Pastor, nº 45, Campo Grande
39	CREAS de Itacibá	Rua Hugo da Silveira nº 08, Itacibá
40	Centro de Tecnologia no bairro Alice Coutinho - Estação 4.0	Rua Antário Filho, Praça de Alice Coutinho
41	Centro de Convivência para a Pessoa Idosa	Rua Honduras, nº 37
42	Residência Inclusiva	Rua das Betônicas
43	Acolhimento População de Rua	Rua Álvaro Machado nº 71
44	Centro POP	Rua Dom Pedro II, s/nº

45	Casa de Acolhida I	Rua Padre Anchieta s/nº
46	Casa de Acolhida II	Rua Jerônimo Monteiro s/nº
47	Casa de Acolhida III	Rua Ladislau, nº 100
48	Casa de Acolhida Emergencial	
49	Casa da Mulher Brasileira	Rua Rio Branco
50	Centro de Convivência	Alameda da Frincasa
51	Secretaria Municipal de Assistência Social - SEMAS	Av. Alice Coutinho, 109, Vera Cruz

Observação sobre as Localidades Atendidas

A relação de unidades e endereços constante deste Anexo representa o conjunto de localidades atualmente pertencentes aos órgãos participantes da presente contratação na data de elaboração deste Termo de Referência, sendo disponibilizada exclusivamente para fins de dimensionamento técnico, operacional e logístico da solução, incluindo a estimativa de esforço relacionada ao atendimento presencial, deslocamento de equipes, cobertura geográfica e planejamento da prestação dos serviços.

Durante a vigência das Atas de Registro de Preços e dos contratos dela decorrentes, a CONTRATANTE poderá incluir, excluir, remanejar, unificar, desmembrar ou alterar o endereço das unidades atendidas, bem como criar novas instalações ou desativar unidades existentes, conforme suas necessidades administrativas e operacionais.

A alteração da quantidade de unidades, da distribuição geográfica das localidades ou de seus respectivos endereços não constituirá motivo para recusa de atendimento, limitação da prestação dos serviços, solicitação de acréscimo de preços, cobrança adicional, revisão contratual ou qualquer outra forma de compensação à CONTRATADA, permanecendo integralmente mantidas as obrigações contratuais, os níveis mínimos de serviço e os prazos de atendimento estabelecidos nesta contratação.

Para todos os efeitos, a remuneração dos serviços observará exclusivamente os critérios de medição definidos neste Termo de Referência, não possuindo qualquer vinculação com a quantidade de unidades atendidas, sua localização geográfica, distância entre localidades ou esforço de deslocamento necessário à execução dos serviços, desde que as unidades atendidas estejam localizadas dentro dos limites territoriais do Município de Cariacica/ES.

ANEXO D

DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

À Prefeitura Municipal de Cariacica

Declaramos que o(a) Sr.(a) _____, portador(a) da CI/RG nº _____ e CPF nº _____, representante legal/credenciado(a) da empresa _____, realizou vistoria técnica nas dependências da CONTRATANTE, conforme previsto neste Termo de Referência e no Edital da licitação, tomando pleno conhecimento das condições operacionais, características do ambiente tecnológico, infraestrutura existente, grau de complexidade dos serviços e demais informações necessárias à formulação da proposta comercial e futura execução contratual.

Declaramos, ainda, que foram esclarecidas as informações necessárias ao adequado dimensionamento técnico e operacional da solução, não podendo ser alegado, futuramente, desconhecimento das condições existentes como justificativa para descumprimento contratual, solicitação de reequilíbrio econômico-financeiro ou questionamentos relacionados à execução do objeto.

Cariacica/ES, ____ de _____ de _____.

Assinatura do Representante da Empresa

Visto da CONTRATANTE:

Assinatura do Representante da CONTRATANTE

Nome / Matrícula / Cargo

ANEXO E

DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE À LEGISLAÇÃO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A empresa <Nome da Empresa>, sediada em <Endereço Completo>, inscrita no CNPJ sob o nº <Número do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**, declara, para os devidos fins, que as atividades relacionadas ao objeto da presente contratação encontram-se em conformidade com a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, comprometendo-se a:

DAS OBRIGAÇÕES

- I. Garantir a adoção de medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas à proteção dos dados pessoais tratados no âmbito da contratação, inclusive quanto à confidencialidade, integridade, disponibilidade e segurança das informações, abrangendo também eventuais subcontratados.
- II. Fornecer à Prefeitura Municipal de Cariacica, sempre que solicitado, informações, documentos ou registros necessários ao atendimento de solicitações formuladas pelos titulares de dados, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, bem como promover a correção, atualização, anonimização, bloqueio ou exclusão de dados pessoais, sempre que determinado pela CONTRATANTE.
- III. Comunicar à Prefeitura Municipal de Cariacica qualquer incidente de segurança da informação ou violação de dados pessoais relacionado ao objeto da contratação, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contadas de sua ciência, cooperando de forma coordenada com a CONTRATANTE antes da realização de quaisquer comunicações externas ou oficiais.

- IV. Responsabilizar-se pelos danos decorrentes do descumprimento da legislação de proteção de dados pessoais, incluindo perdas, danos, obrigações, responsabilidades, custos e despesas suportadas pela Prefeitura Municipal de Cariacica, abrangendo honorários advocatícios, custas judiciais, multas, juros e demais encargos eventualmente incidentes.

DECLARAÇÕES ADICIONAIS

A CONTRATADA declara, ainda, estar ciente de que:

- I. Dados pessoais consistem em quaisquer informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável, incluindo, mas não se limitando a:
- dados cadastrais;
 - dados bancários e financeiros;
 - hábitos e preferências;
 - histórico de consumo;
 - registros eletrônicos e logs;
 - dados de geolocalização;
 - endereço IP;
 - entre outros.
- II. Titular é a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais objeto de tratamento.
- III. Tratamento de dados consiste em toda operação realizada com dados pessoais, tais como:
- coleta;
 - acesso;
 - recepção;
 - utilização;
 - compartilhamento;
 - armazenamento;
 - processamento;
 - eliminação;
 - entre outras.

- IV. Controlador é a pessoa natural ou jurídica responsável pelas decisões referentes ao tratamento de dados pessoais.
- V. Operador é a pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador.
- VI. Quando aplicável, poderá haver atuação conjunta de agentes de tratamento, observadas as responsabilidades previstas na legislação vigente.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Declaração deverá ser assinada exclusivamente pelo(s) representante(s) legal(is) da CONTRATADA, conforme poderes previstos em contrato social, estatuto social, atas societárias, procurações ou documentos equivalentes.

Cariacica/ES, ____ de _____ de 20__.

<Representante Legal>

<Cargo>

<Contratada>

ANEXO F

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Cariacica, localizada na Av. Mário Gurgel, nº 2.502, Bairro Alto Lage, Cariacica/ES, CEP 29.151-900, doravante denominada **PMC**, estabelece o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E RESPEITO ÀS NORMAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado **TERMO**, mediante as cláusulas e condições a seguir:

CONSIDERANDO:

- Que, em razão da execução do objeto contratual, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sensíveis, sigilosas ou de acesso restrito pertencentes à PMC;
- A necessidade de disciplinar as condições de acesso, uso, proteção e tratamento dessas informações;
- A obrigatoriedade de observância das Políticas, Normas e Procedimentos de Segurança da Informação vigentes no âmbito da PMC.

DO OBJETO

O presente TERMO tem por objeto estabelecer as condições específicas para regulamentar as obrigações da CONTRATADA quanto ao tratamento, uso, acesso, guarda, proteção e sigilo de informações, documentos, dados e materiais disponibilizados pela PMC, em decorrência da execução do objeto contratual.

DAS RESPONSABILIDADES

A empresa <Nome da Empresa>, sediada em <Endereço Completo>, inscrita no CNPJ sob o nº <Número do CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA, declara, para os devidos fins, que:

- utilizará as informações disponibilizadas pela PMC exclusivamente para fins de execução contratual;
- não divulgará, reproduzirá, copiará, transmitirá, publicará, transportará, compartilhará ou dará conhecimento a terceiros de quaisquer informações sensíveis, sigilosas ou de acesso restrito, sem prévia autorização formal da PMC;
- adotará as medidas necessárias para assegurar que seus empregados, prepostos, representantes ou terceiros vinculados à execução contratual observem integralmente as Políticas, Normas e Procedimentos de Segurança da Informação vigentes na PMC;
- responsabilizar-se-á por qualquer uso indevido das informações a que tiver acesso, ainda que praticado por seus empregados, colaboradores, representantes ou prestadores de serviço vinculados à execução contratual.

Parágrafo único. As restrições previstas neste TERMO não se aplicam às informações que:

- I. sejam comprovadamente de domínio público;
- II. tenham sido legitimamente recebidas de terceiros, sem violação de obrigação de sigilo;
- III. devam ser reveladas em razão de determinação judicial ou requisição legal de autoridade competente, limitando-se a divulgação ao estritamente necessário ao cumprimento da obrigação legal.

DAS PENALIDADES

O descumprimento das obrigações previstas neste TERMO poderá sujeitar a CONTRATADA às sanções civis, administrativas e penais cabíveis, nos termos da legislação vigente, inclusive da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo da apuração de responsabilidades em processo administrativo ou judicial.

Cariacica/ES, ____ de _____ de 20____.

<Representante Legal>

<Cargo>

<Contratada>

ANEXO G

MODELO DE PROPOSTA

Nome da sociedade empresária proponente:

Endereço completo:

Telefone/Fax/E-mail:

Item	Descrição do Serviço	Unidade e de Medida	Critério de Medição	Qtde. (por mês)	Valor Unitário (R\$)	Qtde. (12 meses)	Valor Mensal (R\$)	Valor Global 12 Meses (R\$)
FIXO MENSAL								
1	Service Desk – Microinformática: Atendimento e Suporte nos níveis N0/N1/N2, incluindo Suporte local	Serviço	Por equipamento gerenciado/mês	4.000		48.000		
2	Suporte Especializado: Suporte N3 e sustentação proativa de infraestrutura e banco de dados	Serviço	Por ativo de infraestrutura gerenciado/mês	1.500		18.000		
3	Monitoramento NOC 24x7	Serviço	Por ativo de infraestrutura monitorado/mês	900		10.800		
SOB DEMANDA								
4	Hora técnica de suporte de campo em horário administrativo	Hora técnica	Por hora executada			800		
5	Hora técnica de suporte em horário extraordinário e em regime de plantão, incluindo suporte de campo	Hora técnica	Por hora executada			300		
6	Hora técnica especializada de alta complexidade em infraestrutura e banco de dados em horário administrativo	Hora técnica	Por hora executada			800		
7	Hora técnica especializada de alta complexidade para atividades de mudança e projetos em janela planejada fora do horário administrativo	Hora técnica	Por hora executada			300		
VALOR FIXO MENSAL (R\$)								

VALOR TOTAL ITENS SOB DEMANDA (R\$)	
VALOR GLOBAL (12 MESES) (R\$)	

Tabela – Valores.

I. Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições e exigências estabelecidas, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no edital e seus anexos.

II. Declaramos estar cientes da responsabilidade administrativa, civil e penal, bem como ter tomado conhecimento de todas as informações e condições necessárias à correta cotação do objeto licitado.

III. Declaramos que os preços propostos estão incluídos em todos os custos e despesas, inclusive taxas, impostos, contribuições sociais, parafiscais, comerciais e quaisquer tributos inerentes ao objeto relativo a este procedimento licitatório.

VALIDADE DA PROPOSTA: (prazo por extenso) dias, contados da data de sua apresentação. (Prazo mínimo: 120 dias).

Local e data

Assinatura do representante legal da sociedade empresária

ANEXO H

CHECKLIST DE AVALIAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

PROCESSO Nº: ____/____

LICITANTE: _____

DATA DA AVALIAÇÃO: ____/____/____

HORÁRIO DE INÍCIO: ____:____

HORÁRIO DE TÉRMINO: ____:____

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

AVALIAÇÃO DOS REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

Nº	Funcionalidade	Critério de Avaliação	Atende	Não Atende	Observações
1	Abertura de chamado por voz	Demonstrou a criação de um chamado por comando de voz, com transcrição automática	☐	☐	

		do áudio em texto e preenchimento da descrição do chamado.			
2	Abertura de chamado via Chat com IA	Demonstrou o fluxo completo: envio de mensagem pelo chat, processamento por NLP, identificação de intenção, categorização automática e criação do chamado no sistema, com envio do número de protocolo ao usuário.	☐	☐	
3	Chatbot com Inteligência Artificial	Demonstrou o chatbot em operação, com respostas automáticas baseadas em NLP, sugestão de artigos da base de conhecimento e encaminhamento para atendimento humano quando necessário.	☐	☐	
4	Inventário automático de ativos (Discovery)	Demonstrou a descoberta automática de ao menos um ativo do tipo computador (Windows ou Linux) e um dispositivo de rede via SNMP, com exibição dos atributos coletados no CMDB.	☐	☐	
5	Inventário manual de ativos	Demonstrou o cadastro manual de um ativo sem agente, utilizando modelo pré-criado, sem sobreposição de atributos pelo inventário automático.	☐	☐	

6	Controle de status e localidade do ativo	Demonstrou a classificação de um ativo nos status: em uso, estoque, manutenção e descarte, com vínculo à unidade administrativa (localidade).	☐	☐	
7	Controle de garantias e alertas de vencimento	Demonstrou o cadastro de garantia de um ativo e a geração de notificação/relatório de garantias a vencer nos próximos 6 meses.	☐	☐	
8	Controle de licenças de software	Demonstrou o cadastro de licenças, a visualização de conformidade (compliance) e o alerta de vencimento de licença por e-mail.	☐	☐	
9	Base de conhecimento com versionamento	Demonstrou a criação de um artigo, a publicação de uma versão atualizada e a comparação entre a versão atual e a anterior, com controle de acesso diferenciado entre analistas e usuários finais.	☐	☐	
10	Base de conhecimento com aprovação	Demonstrou o fluxo de criação, revisão e aprovação de um artigo da base de conhecimento antes da publicação, contemplando perfis distintos para autor, aprovador e usuário final, além do controle de	☐	☐	

		status do artigo durante o processo.			
11	Catálogo de serviços com árvore de decisão	Demonstrou a navegação pelo catálogo de serviços orientado por árvore de decisão, conduzindo o usuário ao serviço desejado por meio de triagem guiada.	☐	☐	
12	Fluxo de aprovação multinível com percentual	Demonstrou a configuração de um fluxo de aprovação com múltiplos aprovadores, definindo percentual mínimo de aprovação, e simular a aprovação e a reprovação automática com encerramento do chamado.	☐	☐	
13	Gestão de SLA diferenciado por categoria	Demonstrou a configuração de SLAs distintos para ao menos duas categorias de chamado diferentes, com escalonamento automático e alerta ao atingir 95% do tempo definido.	☐	☐	
14	Encerramento automático de chamados pendentes	Demonstrou a configuração do encerramento automático de chamados sem resposta do solicitante após período predefinido, e a retomada automática do chamado ao receber nova interação do usuário.	☐	☐	

15	Ocorrências em massa	Demonstrou a criação de um incidente em massa, vinculando múltiplos usuários impactados a um único fluxo de atendimento, com notificação automática a todos os envolvidos.	☐	☐	
16	Registro de tempo por tarefa (analista)	Demonstrou a funcionalidade de iniciar, pausar e retomar o cronômetro de tempo em uma tarefa técnica vinculada a um chamado, com registro do tempo real de execução.	☐	☐	
17	Dashboards e painéis em tempo real	Demonstrou ao menos três painéis: (i) gestão da fila de atendimento por grupo com backlog em tempo real, (ii) cumprimento de SLA e (iii) métricas do Service Desk com volume de chamados por status.	☐	☐	
18	Integração via API com sistema externo	Demonstrou a abertura de um chamado via API REST com preenchimento automático dos campos (ativo, serviço, categoria, prioridade e descrição) e a aplicação de regra de negócio disparada no ato do registro.	☐	☐	
19	Checklist com geração de Não Conformidade	Demonstrou a criação e aplicação de checklist em um atendimento ou processo, com registro das respostas,	☐	☐	

		identificação automática de não conformidade quando um item não atender ao critério definido e geração de chamado de não conformidade vinculado ao checklist, tarefa ou processo correspondente.			
20	Painel de Projetos multivisual	Demonstrou o painel de acompanhamento de projetos com visão consolidada dos itens em andamento, contemplando etapas, responsáveis, prazos e percentual de evolução, incluindo diferentes formas de visualização (lista, linha do tempo e kanban), criação e edição de raias personalizadas, uso de etiquetas nos cards e vinculação dos itens a outras tarefas ou chamados.	☐	☐	

Item	Resultado
Total de requisitos avaliados	20
Total de requisitos atendidos	
Total de requisitos não atendidos	

PARECER DA COMISSÃO

() APROVADA

() REPROVADA

Justificativa

DECLARAÇÃO

A Comissão de Avaliação declara que a Prova de Conceito foi realizada em conformidade com o item 38 do Termo de Referência, mediante demonstração prática da solução apresentada pelo licitante.

Assinaturas da Comissão
