



EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 009/2026

ID CidadES/TCE/ES:2026.500E0100002.01.0009

JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DO ES, doravante denominado **JUCEES**, com sede na Av. Nossa Sra. da Penha, 1433 - Santa Lucia, Vitória - ES, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, para **contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, conforme processo E-Docs nº **2026-0GSVV**, nos termos da Lei 14.133/2021, do Decreto Estadual nº 5.352-R/2023, do Decreto Estadual 5.545-R/2023, e demais normas aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

A licitação ocorrerá por meio do **Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIADES**, cujo endereço eletrônico é <https://portalsiades.es.gov.br/>.

1 - DO OBJETO E DISPOSIÇÕES ESSENCIAIS

1.1 - O objeto da presente licitação é a **contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, conforme especificações do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

1.2 - A licitação será realizada em item único, conforme tabela constante do Anexo I deste Edital.

1.3 - O preço máximo admitido para a presente licitação é o que consta no Anexo I deste Edital.

1.4 - **Data de Início do Acolhimento das Propostas:** 08 de outubro de 2026; às 08:00 hs.

1.5 - **Data do Fim do Acolhimento das Propostas:** 23 de outubro de 2026; às 09:00 hs.

1.6 - **Data da Abertura das Propostas:** 23 de outubro de 2026; às 09:15 hs.

1.7 - **Data da sessão pública:** 23 de outubro de 2026; às 09:30 hs.

1.8 - O modo de disputa será o aberto e fechado.

1.9 - Esta licitação será julgada pelo menor preço global anual do item único. O lance compreenderá o valor anual dos serviços da Parcela A e o teto financeiro da Parcela B, calculado na forma do Termo de Referência. A Parcela B não terá preços unitários de materiais ofertados na disputa nem remuneração garantida.

1.10 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta do orçamento próprio da **JUCEES** a cargo da conta da atividade nº 10.22.202.23.691.0035.2115 - Registro mercantil, simplificação da legalização de empresas e atividades afins,



JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTOGOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

Elemento de Despesa nº33.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica, do orçamento da **JUCEES** para o exercício de 2026.

2 - DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1 - Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no **Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIADES** (<https://portalsiades.es.gov.br/>).

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

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

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

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

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

2.6 - Não poderão disputar esta licitação:

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

2.6.2 - pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

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

2.6.4 - empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

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





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

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

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

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

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

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

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

3 - DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

3.1 - Na presente licitação, as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento ocorrem antes da fase de habilitação.

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

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

3.3.1 - está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis





trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

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

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

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

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

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

3.5.1 - No item exclusivo para participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

3.5.2 - Nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas, a assinalação do campo “não” produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar 123/ 2006.

3.6 - A falsidade da declaração de que trata os itens acima sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei 14.133/2021, e neste Edital.

3.7 - Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta, até a abertura da sessão pública.

3.7.1 - Após a abertura da sessão pública, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro, sob pena de aplicação das penalidades legais.

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

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





3.10 - Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

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

4 - DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

4.1 - O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, considerando no máximo 02 (duas) casas decimais, inclusive na etapa de lances dos campos indicados.

4.1.1 - Os licitantes deverão preencher os campos referentes ao prazo de entrega e de validade da proposta, podendo inserir qualquer valor numérico, uma vez que não serão utilizados para julgamento da proposta, tendo em vista que o licitante arrematante do certame estará vinculado as condições e os prazos estipulados neste Edital e seus anexos.

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

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

4.2.1 - A marca e o modelo dos bens da Parcela B serão identificados no orçamento de cada demanda, antes da autorização do fornecimento. As informações da proposta inicial e final relativas aos serviços observarão as exigências do Termo de Referência.

4.3 - A proposta deverá contemplar integralmente o item único e todas as obrigações que compõem a Parcela A, bem como observar a sistemática e o teto financeiro da Parcela B, não sendo admitida proposta parcial do objeto.

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

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

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

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





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

5.2 - Todas as propostas apresentadas pelos participantes serão recebidas e registradas pelo sistema como classificadas para a disputa e encaminhadas para etapa de lances.

5.2.1 - Em nenhuma hipótese, o Pregoeiro poderá desclassificar da disputa uma proposta antes da fase de julgamento.

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

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

5.4.1 - Na hipótese de nenhuma proposta inicial ser ofertada, o sistema encerrará, automaticamente, a fase e irá registrar em ata e indicar que o item ou grupo de itens foi declarado deserto.

5.4.2 - Na hipótese de comparecer apenas um licitante na fase de lances, o sistema encerrará, automaticamente, a fase e iniciará a etapa de negociação.

5.5 - O lance deverá ser ofertado pelo valor global do item.

5.6 - Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7 - O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8 - O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 10,00 (dez reais).

5.9 - O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de 15 (quinze) segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

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

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

5.11.1 - A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

5.11.2 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02(dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.





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

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

5.12.1 - A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de 15 (quinze) minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até 10 (dez) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.12.2 - Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

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

5.12.4 - Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no subitem 5.12.2, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de 03 (três), oferecer um lance final e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.12.5 - Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final crescente de classificação.

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

5.13.1 - Não havendo pelo menos 03 (três) propostas nas condições definidas neste item, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

5.13.2 - A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos 02 (dois) minutos do período de duração da sessão pública.

5.13.3 - A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

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





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

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

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

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

5.18 - Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Pregoeiro persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6 - DO ENCERRAMENTO DA FASE DE LANCES E DA NEGOCIAÇÃO

6.1 - Encerrada a fase de lances, o sistema identificará em coluna própria as microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas participantes em itens ou grupos de itens “não exclusivos”, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar 123/2006.

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

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

6.1.3 - Se, por motivo justificado, não for possível informar a ocorrência do empate logo após a fase de lances, o Pregoeiro deverá informar aos licitantes, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a data e a hora em que irá declarar a ocorrência do empate e convocar a microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas para exercer seu direito de preferência nos termos do subitem anterior.

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

6.1.5 - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedor individual ou equiparadas que se





encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

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

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

6.2.2 - Esgotados os critérios de desempate previsto em lei, o desempate poderá ocorrer por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

6.3 - Em seguida, o Pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante arrematante, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital.

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

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

6.4 - Na hipótese de o licitante arrematante permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas.

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

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

7 - DA FASE DE JULGAMENTO

7.1 - Encerrada a negociação, o Pregoeiro solicitará ao licitante arrematante que, no prazo de 02 (duas) horas, envie a proposta final, adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, juntamente com os Dados Complementares, observando os modelos anexos a este Edital.

7.2 - Ato contínuo, o Pregoeiro verificará se o licitante arrematante atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei 14.133/2021, legislação correlata e neste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.2.1 - SICAF;

7.2.2 - Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo – CRC/ES;





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

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

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

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

7.5 - Verificadas as condições de participação, o Pregoeiro examinará a proposta vencedora quanto à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação, a sua exequibilidade e à adequação ao objeto em relação a este Edital e em seus anexos, observando o disposto nas normas cabíveis.

7.6 - Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.6.1 - conter vícios insanáveis;

7.6.2 - não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.6.3 - apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.6.4 - não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.6.5 - apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.7 - O licitante arrematante deverá apresentar em sua proposta econômica, sob pena de desclassificação, a declaração de que ela compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.8 - Após a verificação das condições dos itens antecedentes, o licitante arrematante será declarado classificado, caso tenha atendido a todas as exigências do Edital e seus Anexos, e o Pregoeiro iniciará, a fase de habilitação.

7.9 - Se a proposta vencedora for desclassificada, o Pregoeiro retornará a etapa de negociação e, em seguida, examinará a proposta subsequente, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às exigências do Edital e seus anexos.

7.9.1 - Se todos os licitantes forem desclassificados e/ou inabilitados, o Pregoeiro irá declarar fracassado o item ou grupo de itens correspondente.





7.9.2 - A declaração do fracasso deverá observar os procedimentos descritos no tópico referente a fase de recurso.

8 - DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1 - Encerrada a fase de julgamento, o Pregoeiro solicitará os documentos previstos no **Anexo II deste Edital** para fins de habilitação, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei 14.133/2021.

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

8.2 - Em se tratando de consórcio, os documentos de habilitação deverão ser apresentados em relação a cada empresa consorciada, observando o item sobre participação em consórcio.

8.3 - Os documentos exigidos para fins de habilitação deverão ser enviados, em formato digital, por meio do sistema, e no prazo de até 02 (dois) dias úteis, contados a partir da solicitação do Pregoeiro no sistema.

8.4 - Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei 14.133/2021).

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

8.6 - A habilitação será verificada por meio do SICAF e do CRC/ES, nos documentos por eles abrangidos.

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

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

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

8.8 - Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF e no CRC/ES serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no mesmo prazo de envio dos documentos de habilitação.





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

8.10 - Após a verificação das condições dos itens antecedentes, da apreciação e análise documental, o licitante classificado será declarado habilitado, caso tenha atendido a todas as exigências do Edital e seus Anexos, e, em seguida, o Pregoeiro irá declará-lo licitante vencedor.

8.11 - Se o licitante classificado for inabilitado, o Pregoeiro retornará a etapa de negociação e, em seguida, examinará a oferta subsequente e a respectiva documentação de habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às exigências do Edital e seus anexos.

8.11.1 - Se todos os licitantes forem desclassificados e/ou inabilitados, o Pregoeiro irá declarar fracassado o item ou grupo de itens correspondente.

8.12 - A declaração do licitante vencedor e o fracasso do item ou grupo de itens deverão observar os procedimentos descritos no tópico referente a fase de recurso.

9 - DOS RECURSOS

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

9.2 - O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata referente a declaração de vencedor da licitação ou do fracasso do item ou grupo de itens.

9.3 - Quando se tratar de decisão sobre o julgamento das propostas, habilitação ou inabilitação de licitantes, em que se declarar o vencedor da licitação ou o fracasso um item ou grupo de itens, o Pregoeiro comunicará aos licitantes, por meio do sistema, e com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, acerca da declaração de vencedor ou do fracasso do item ou grupo de itens, bem como da abertura do prazo para manifestação imediata, conforme estabelecem os subitens seguintes:

9.3.1 - A declaração do licitante vencedor ocorrerá na fase de habilitação e o fracasso do item ou grupo de itens na fase de julgamento ou habilitação, conforme o caso, momento em que o sistema tramitará, automaticamente, para a fase de recurso.

9.3.2 - a intenção de recorrer deverá ser manifestada uma única vez e imediatamente na fase de recurso, sob pena de preclusão;

9.3.3 - o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

9.3.4 - o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata referente a declaração de vencedor da licitação ou do fracasso do item ou grupo de itens, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.



**JUCEES**JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTOGOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

9.4 - Os recursos e as contrarrazões deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

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

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

9.7 - O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis a contar do término do prazo de apresentação das razões recursais, ficando, desde logo, intimados, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

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

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

9.10 - Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sistema de processo eletrônico E-Docs, no Acesso Cidadão (<https://acessocidadao.es.gov.br/>).

9.11 - Na hipótese de nenhum licitante manifestar intenção de recorrer, o sistema encerrará, automaticamente, e o Pregoeiro encaminhará para fase de adjudicação e homologação.

10 - DA ADJUDICAÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

10.1 - Inexistindo recursos ou decididos aqueles apresentados e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório e adjudicará o objeto.

10.2 - Após a homologação, o adjudicatário será convocado para assinar o contrato ou receber o instrumento equivalente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis.

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

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

10.2.3 - No caso de assinatura eletrônica, as partes deverão providenciar uma conta verificada no Acesso Cidadão, conforme instruções contidas no endereço: <https://compras.es.gov.br/conta-verificada>.





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

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

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

10.6 - Se a proposta não for mais aceitável, ou se o licitante adjudicatário não mais atender às exigências de habilitação, ou se recusar a assinar o contrato, o Pregoeiro observará o disposto no art. 90 e seguintes da Lei 14.133/2021.

11 - DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

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

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

11.1.2 - salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta, em especial quando:

11.1.2.1 - não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

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

11.1.2.3 - pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva;

11.1.2.4 - deixar de apresentar amostra;

11.1.2.5 - apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

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

11.1.4 - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

11.1.5 - fraudar a licitação;



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

11.1.6.1 - agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

11.1.6.2 - induzir deliberadamente a erro no julgamento;

11.1.6.3 - apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

11.1.7 - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

11.1.8 - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei 12.846/2013;

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

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

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

11.3.2 - impedimento de licitar e contratar; e

11.3.3 - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

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

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

12 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

12.1 - Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da legislação ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

12.2 - A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados pelo **Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIADES** (<https://portalsiades.es.gov.br/>) ou protocolizados no órgão realizador do certame, de 9 às 17 horas, ou enviadas para o e-mail licitacao@jucees.es.gov.br. Somente serão aceitas impugnações protocolizadas se assinadas pelo impugnante.





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



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

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

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

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

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

12.7 - A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada por publicação em campo próprio do sistema e juntamente com o Edital e seus Anexos, no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, ficando os interessados obrigados a acessar o endereço para a obtenção das informações prestadas.

13 - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

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

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

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

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

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

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





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



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

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

13.10 - O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no **Sistema Integrado de Gestão Administrativa – SIADES** (<https://portalsiades.es.gov.br/>).

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

ANEXO	NOME CORRETO
Anexo I	TERMO DE REFERÊNCIA
Anexo II	REQUISITOS DE HABILITAÇÃO
Anexo III	CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA), GLOSAS OPERACIONAIS E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS
Anexo IV	INVENTÁRIO OPERACIONAL, COBERTURA DE MONITORAMENTO E REQUISITOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
Anexo V	MATRIZ DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO
Anexo VI	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CONTROLE OPERACIONAL, CONFIDENCIALIDADE, RASTREABILIDADE E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
Anexo VII	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS, FLUXO DE ATENDIMENTO E GESTÃO DOS CHAMADOS
Anexo VIII	PERFIS TÉCNICOS, RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS E QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DA EQUIPE
Anexo IX	ESCALONAMENTO OPERACIONAL E TRATAMENTO DE INCIDENTES
Anexo X	MODELO DE RELATÓRIO OPERACIONAL MENSAL E INDICADORES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL
Anexo XI	INVENTÁRIO DE SERVIÇOS CRÍTICOS, PRIORIDADES OPERACIONAIS E ESTOQUE OPERACIONAL DE CONTINGÊNCIA
Anexo XII	TRANSIÇÃO CONTRATUAL E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO
Anexo XIII	MODELO DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS, MEDIÇÃO PROPORCIONAL, FATURAMENTO POR DEMANDA ATIVA E REGRAS DE ACRÉSCIMO E SUPRESSÃO
Anexo XIV	FORNECIMENTO SOB DEMANDA DE MATERIAIS, COMPONENTES E PERIFÉRICOS ACESSÓRIOS
Anexo XV	FERRAMENTA ITSM DE APOIO À EXECUÇÃO CONTRATUAL E PROVA DE CONCEITO
Anexo XVI	MODELO DE ATESTE MENSAL DOS SERVIÇOS E CHECKLIST DE FISCALIZAÇÃO
Anexo XVII	MODELOS DO EDITAL

Vitória, 06 de outubro de 2026

Taurion Pimentel Júnior

Pregoeiro



ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de solução integrada e continuada de suporte técnico, Service Desk, sustentação, gerenciamento, operação, monitoramento e atendimento do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da JUCEES, incluindo, de forma acessória, fornecimentos eventuais e sob demanda restritos aos materiais, componentes e periféricos do catálogo fechado do Anexo XIV, necessários à continuidade operacional, mediante pesquisa de preços e orçamento aprovado a cada demanda, observados os quantitativos, limites, níveis de serviço e critérios de medição deste Termo de Referência e seus anexos.

ITENS	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANT	VALOR UNIT. MÁXIMO POR ITEM	VALOR TOTAL POR ITEM
1	Solução integrada de sustentação do ambiente de TIC da JUCEES, compreendendo serviços continuados e fornecimento acessório sob demanda, conforme Anexos XIII e XIV.	Solução (12 meses)	1	R\$ 1.250.000,00	R\$ 1.250.000,00

1.2. Os seguintes itens serão agrupados:

Item 1: a contratação será adjudicada a um único licitante, reunindo a Parcela A – serviços continuados de sustentação e a Parcela B – fornecimentos acessórios sob demanda, por orçamento previamente aprovado, preservada a segregação de medição, recebimento e faturamento. A Parcela B constitui teto financeiro e não exige oferta de preços unitários de materiais na licitação.

1.3. A adoção de item único justifica-se pela integração operacional entre diagnóstico, sustentação, identificação da causa raiz, indicação de compatibilidade, eventual fornecimento de componente, instalação, configuração, teste e restabelecimento do serviço, permitindo centralização da responsabilidade técnica e redução de conflitos entre prestadores.

A infraestrutura tecnológica da JUCEES possui elevada integração entre rede, servidores, sistemas operacionais, bancos de dados, estações, telefonia, segurança, backup, CFTV e atendimento aos usuários. A fragmentação entre empresa de suporte e fornecedores distintos de reposições acessórias pode ampliar o tempo de indisponibilidade e gerar controvérsias sobre causa da falha, compatibilidade, instalação e garantia.

Além disso, a solução integrada em item único proporciona racionalização da fiscalização, inventário único, rastreabilidade dos chamados e Ordens de Fornecimento e responsabilização pelo resultado, especialmente diante do reduzido quadro interno de TIC da JUCEES.

A decisão pelo não parcelamento foi analisada no ETP e limita-se à solução operacional integrada e aos fornecimentos acessórios previamente catalogados. Aquisições estruturantes, expansão patrimonial, computadores novos, implantação de novas soluções corporativas e equipamentos de alto valor permanecem fora do escopo.





A medida observa a Lei nº 14.133/2021, especialmente a necessidade de motivação do parcelamento ou não, e busca conciliar competitividade, economicidade, redução de custos de gestão e preservação da responsabilidade técnica do conjunto.

1.4. Características mínimas:

1.4.1. de serviços especializados de suporte técnico e sustentação do ambiente de TIC da JUCEES;

1.4.2. atendimento técnico presencial e remoto aos usuários internos;

1.4.3. suporte e administração de servidores, sistemas operacionais, serviços de rede e ativos tecnológicos;

1.4.4. gerenciamento e suporte de bancos de dados e aplicações institucionais;

1.4.5. monitoramento, suporte operacional e tratamento de incidentes de infraestrutura e serviços tecnológicos;

1.4.6. monitoramento e acompanhamento das rotinas de backup providas pelo PRODEST, apoio à recuperação/restauração quando solicitado e escalonamento de ocorrências, sem assunção da manutenção da infraestrutura de backup do PRODEST;

1.4.7. atuação integrada ao ambiente tecnológico hospedado no Datacenter do PRODEST, quando aplicável;

1.4.8. observância aos níveis mínimos de serviço (SLA), requisitos de segurança da informação, rastreabilidade e padrões técnicos definidos neste Termo de Referência.

1.5. Os serviços e os bens acessórios objeto da contratação são caracterizados como comuns, passíveis de definição objetiva por especificações usuais de mercado, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.6. Os bens acessórios eventualmente fornecidos não se enquadram como bens de luxo e deverão observar o Decreto nº 5.352-R/2023 e demais normas aplicáveis.

1.7. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado na forma da legislação aplicável, considerando tratar-se de serviço continuado e essencial à manutenção da infraestrutura tecnológica e dos serviços institucionais da JUCEES.

1.8. A definição do prazo decorre da natureza contínua dos serviços de suporte e sustentação do ambiente de TIC, indispensáveis à continuidade operacional dos sistemas corporativos, serviços digitais e atividades finalísticas da Autarquia, cuja interrupção poderá ocasionar impactos relevantes à prestação do serviço público e ao funcionamento institucional.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

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

3.1. A execução da solução deverá ocorrer de forma integrada, contínua e coordenada, compreendendo a prestação dos serviços e, quando formalmente autorizado, o fornecimento acessório previsto no Anexo XIV.

3.2. O ambiente tecnológico da JUCEES é considerado ambiente crítico institucional, considerando a relevância dos serviços suportados, a necessidade de continuidade operacional dos sistemas corporativos, a disponibilidade dos serviços institucionais, os ativos tecnológicos monitorados e o impacto operacional decorrente de eventuais indisponibilidades.





3.2.1. A solução contratada deverá assegurar suporte técnico e operacional compatível com a criticidade do ambiente institucional, incluindo atuação preventiva, corretiva, emergencial e de sustentação contínua, observados os níveis mínimos de serviço (SLA), requisitos de segurança da informação, rastreabilidade operacional e continuidade dos serviços estabelecidos neste Termo de Referência e seus anexos.

3.3. A solução contempla, no mínimo:

- 3.3.1.** Suporte técnico presencial e remoto aos usuários internos;
- 3.3.2.** Disponibilização de Ferramenta ITSM/gestão de serviços de TIC
- 3.3.3.** Sustentação e administração de servidores e sistemas operacionais;
- 3.3.4.** Gerenciamento e suporte de ativos de rede e conectividade;
- 3.3.5.** Suporte e administração de bancos de dados e aplicações institucionais;
- 3.3.6.** Monitoramento e acompanhamento das rotinas de backup e recuperação providas pelo PRODEST, com verificação de alertas, registro de evidências e escalonamento das ocorrências;
- 3.3.7.** Monitoramento operacional do ambiente tecnológico;
- 3.3.8.** Tratamento de incidentes, falhas e indisponibilidades;
- 3.3.9.** Apoio técnico à segurança da informação e continuidade operacional;
- 3.3.10.** Apoio operacional ao ambiente tecnológico provido pelo PRODEST, quando aplicável;

O fornecimento acessório ficará restrito aos produtos identificados no catálogo fechado do Anexo XIV, destinado à reposição necessária à continuidade dos ativos abrangidos pela sustentação. É vedada a utilização da Parcela B para produto, equipamento, serviço ou solução não previsto no catálogo, aquisição genérica, expansão patrimonial ou implantação de nova solução corporativa. Necessidades fora do catálogo serão processadas por contratação própria. Licenças de uso administrativo, finalístico ou individual de usuários não integram a Parcela B.

3.4. A solução deverá observar requisitos de rastreabilidade, segurança da informação, controle operacional, confidencialidade, continuidade, qualidade e compatibilidade técnica dos bens fornecidos, conforme este Termo de Referência.

3.5. A execução contratual compreenderá atividades contínuas de sustentação e atendimento, bem como fornecimentos acessórios eventuais, sem consumo mínimo garantido, mediante Ordem de Fornecimento e observância do Anexo XIV.

3.6. Demandas eventuais de software e licenças não integrantes da contratação

3.6.1. Eventuais necessidades pontuais de licenciamento de softwares, aplicações SaaS, ferramentas de produtividade, inteligência artificial, comunicação, edição, colaboração ou outras soluções destinadas ao uso administrativo, finalístico ou individual de usuários da JUCEES, exceto ferramenta ITSM/gestão de serviços de TIC, não integram o objeto deste contrato, não compõem a Parcela B, não consomem o limite financeiro do Anexo XIV e não poderão ser faturadas pela CONTRATADA.

3.6.2. Quando surgir demanda dessa natureza, a Gerência de Tecnologia da Informação deverá realizar avaliação técnica específica, contemplando, no mínimo, a justificativa da necessidade, a inexistência ou inadequação de solução institucional equivalente já disponível, a quantidade e o período necessários, a compatibilidade tecnológica, os requisitos de segurança da informação e proteção de dados, a estimativa de preço e a disponibilidade orçamentária.



**JUCEES**JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTOGOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

3.6.3. A aquisição eventual será processada por instrumento administrativo próprio, conforme a legislação aplicável. Quando a despesa se enquadrar como eventual, exigir pronto pagamento ou caracterizar-se como de pequeno vulto, poderá ser avaliada, mediante autorização do ordenador de despesas, a utilização do regime de Suprimento de Fundos previsto no Decreto Estadual nº 6.332-R/2026 e na Portaria SEFAZ nº 028-R/2026, ou outro procedimento legalmente cabível.

3.6.4. A previsão do item anterior não constitui autorização automática de aquisição nem hipótese autônoma de contratação direta. Deverão ser observados os limites financeiros, as vedações e os controles próprios do regime adotado, especialmente a vedação ao fracionamento de despesas e à aquisição de bens ou serviços para os quais existam ou devam existir contratos de fornecimento.

3.6.5. Necessidades recorrentes, previsíveis, padronizáveis ou que demonstrem consumo continuado deverão ser objeto de planejamento e contratação próprios, não podendo ser artificialmente tratadas como demandas eventuais.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Da Sustentabilidade

Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, deverão ser observados os seguintes requisitos:

4.1.1. A CONTRATADA deverá adotar, sempre que tecnicamente viável, práticas que promovam a redução de impactos ambientais na execução dos serviços, priorizando o atendimento remoto, utilização de meios digitais, racionalização de deslocamentos técnicos e redução do consumo de papel e demais insumos físicos.

4.1.2. A CONTRATADA deverá observar boas práticas de sustentabilidade ambiental e, nos fornecimentos acessórios, apoiar a logística reversa e a destinação ambientalmente adequada de componentes substituídos, quando aplicável, mantendo registros de retirada e entrega à fiscalização.

4.1.3. Os relatórios, registros operacionais, comunicações técnicas e demais documentos relacionados à execução contratual deverão ser realizados preferencialmente em meio digital, visando maior eficiência operacional e redução do consumo de recursos materiais.

4.1.4. A execução dos serviços deverá observar práticas compatíveis com eficiência energética, segurança da informação, racionalização de recursos tecnológicos e continuidade operacional do ambiente de TIC da JUCEES.

4.1.5. Da Proteção de Dados e Confidencialidade

4.1.5.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), adotando medidas técnicas, administrativas e operacionais destinadas à proteção dos dados, informações, registros e ativos tecnológicos acessados durante a execução contratual.

4.1.5.2. A CONTRATADA deverá garantir sigilo, confidencialidade, integridade e rastreabilidade das informações institucionais acessadas em razão da execução dos serviços.

4.1.5.3. Os profissionais envolvidos na execução contratual deverão observar dever de confidencialidade sobre informações, sistemas, credenciais, acessos, dados institucionais e demais informações obtidas durante a execução dos serviços.





4.1.5.4. Eventuais incidentes de segurança da informação, vazamento de dados, acessos indevidos ou comprometimento de informações institucionais deverão ser comunicados imediatamente à fiscalização contratual da JUCEES.

4.1.5.5. A CONTRATADA responderá integralmente pelos danos decorrentes de tratamento inadequado de dados, falhas de segurança, acessos indevidos ou descumprimento das obrigações relacionadas à proteção das informações institucionais.

4.2. Da Exigência de Amostras

4.2.1. Deverá ser exigida apresentação de amostras, considerando a natureza do objeto, caracterizado como prestação continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

4.2.2. A JUCEES irá solicitar do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar a realização de demonstração técnica, presencial ou remota, com a finalidade de comprovar a capacidade operacional mínima para execução dos serviços contratados.

4.2.3. A demonstração técnica deverá contemplar, dentre outros aspectos:

4.2.3.1. ferramenta ITSM de registro e acompanhamento de chamados técnicos, nos termos do Anexo XV;

4.2.3.2. controle de níveis de serviço (SLA);

4.2.3.3. emissão de relatórios gerenciais e operacionais;

4.2.3.4. rastreabilidade de atendimentos;

4.2.3.5. mecanismos de controle operacional e acompanhamento das atividades;

4.2.3.6. capacidade de atendimento remoto;

4.2.3.7. fluxo operacional de tratamento de incidentes e solicitações.

4.2.4. A data, horário e forma de realização da demonstração técnica serão divulgados por meio do sistema eletrônico, sendo facultada a participação dos demais interessados.

4.2.5. A demonstração técnica terá caráter exclusivamente objetivo e verificatório, limitada à validação das funcionalidades mínimas necessárias à execução contratual, vedada a adoção de critérios subjetivos de avaliação ou exigência de solução proprietária específica.

4.2.6. A não comprovação das funcionalidades mínimas necessárias à execução contratual poderá ensejar a desclassificação da proposta, observados os princípios do contraditório, ampla defesa e julgamento objetivo.

4.3. Da Subcontratação

Não será admitida a subcontratação integral do objeto nem a transferência da responsabilidade técnica principal da sustentação. A aquisição, pela CONTRATADA, de bens junto a fabricantes ou distribuidores, para posterior fornecimento à JUCEES nos termos do Anexo XIV, não caracteriza subcontratação, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pelo fornecimento, compatibilidade, garantia e regularidade.

4.3.1. A vedação à subcontratação decorre da natureza integrada e crítica dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) objeto da presente contratação, os quais envolvem suporte técnico, sustentação operacional, administração de ambiente tecnológico institucional, atendimento a usuários internos e acesso a sistemas, serviços e ativos computacionais da JUCEES.

4.3.2. A execução dos serviços exige controle centralizado da operação, rastreabilidade das atividades executadas, padronização dos procedimentos técnicos, observância aos



**JUCEES**JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTOGOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

requisitos de segurança da informação e responsabilização integral da CONTRATADA quanto aos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.3.3. A vedação à subcontratação justifica-se pela necessidade de manutenção da continuidade operacional, rastreabilidade das atividades executadas, padronização técnica dos atendimentos, segurança da informação, controle dos acessos ao ambiente tecnológico institucional da JUCEES e adequada fiscalização contratual.

4.3.4. A admissão de subcontratação poderia ocasionar fragmentação operacional, dificuldades de fiscalização, conflitos de responsabilidade técnica, aumento dos riscos relacionados à segurança da informação, comprometimento da rastreabilidade operacional e prejuízos à continuidade dos serviços institucionais suportados pelo ambiente tecnológico da JUCEES.

4.3.5. Considerando a criticidade do ambiente tecnológico institucional, os profissionais envolvidos na execução contratual deverão possuir vínculo formal direto com a CONTRATADA, observadas as disposições específicas constantes dos anexos deste Termo de Referência.

4.4. Da Garantia de Execução

4.4.1. Não haverá exigência de garantia da contratação prevista nos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, considerando as características do objeto e as condições de execução contratual.

4.4.2. A presente contratação refere-se à prestação continuada de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), com pagamento mensal vinculado à efetiva prestação dos serviços, aferição de níveis mínimos de serviço (SLA), fiscalização contínua e possibilidade de aplicação de glosas e sanções administrativas, mecanismos considerados suficientes para mitigação dos riscos contratuais envolvidos.

4.4.3. A não exigência de garantia busca preservar a competitividade do certame, evitar custos adicionais desnecessários aos licitantes e ampliar a participação de empresas aptas à execução do objeto, sem prejuízo à adequada proteção do interesse público.

4.4.4. Além disso, considerando a natureza operacional e continuada dos serviços, bem como a ausência de mobilização inicial relevante de bens ou investimentos de grande vulto, conclui-se que a exigência de garantia contratual não se mostra medida proporcional ou economicamente vantajosa para a Administração.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Entrega

5.1. A execução dos serviços deverá iniciar em até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato ou da emissão da ordem de início dos serviços, conforme definição da CONTRATANTE.

5.2. Os serviços serão executados de forma contínua, sob demanda operacional da JUCEES, mediante abertura de chamados técnicos, solicitações operacionais ou acionamento formal da CONTRATADA pela equipe responsável pela fiscalização contratual.



5.3.A CONTRATADA deverá disponibilizar estrutura operacional e equipe técnica compatíveis com a execução dos serviços contratados, observando os níveis mínimos de serviço (SLA), requisitos técnicos e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.4. Os serviços poderão ser executados:

5.4.1. remotamente, mediante acesso seguro autorizado pela JUCEES;

5.4.2. presencialmente, nas dependências da JUCEES, quando necessário ao atendimento técnico, tratamento de incidentes, suporte operacional ou execução de atividades que demandem atuação local;

5.4.3. em ambiente tecnológico provido pelo PRODEST, quando aplicável às atividades sob responsabilidade da JUCEES.

5.5.A execução remota deverá ser priorizada sempre que tecnicamente viável, observados os requisitos de segurança da informação, continuidade operacional e eficiência na prestação dos serviços.

5.5.1. Os atendimentos remotos realizados pela CONTRATADA deverão ocorrer mediante utilização de solução tecnológica que permita rastreabilidade operacional dos acessos realizados ao ambiente da JUCEES, incluindo registro das conexões e gravação das sessões remotas executadas em ambientes críticos ou sensíveis da infraestrutura tecnológica institucional.

5.6.A CONTRATADA deverá disponibilizar, durante toda a execução contratual, ferramenta ITSM/gestão de serviços de TIC, acessível à JUCEES, destinada ao registro, acompanhamento, controle, rastreabilidade e encerramento das solicitações técnicas e operacionais relacionadas aos serviços contratados, observadas as condições mínimas previstas no Anexo XV.

5.7.A ferramenta deverá permitir, no mínimo:

5.7.1. abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos;

5.7.2. registro de data e horário das solicitações;

5.7.3. classificação e categorização de incidentes;

5.7.4. acompanhamento do status dos atendimentos;

5.7.5. rastreabilidade das ações executadas;

5.7.6. emissão de relatórios gerenciais e operacionais;

5.7.7. controle de níveis mínimos de serviço (SLA);

5.7.8. registro de histórico completo dos atendimentos realizados;

5.7.9. identificação do responsável técnico pelo atendimento;

5.7.10. registro das tratativas executadas durante os atendimentos;

5.7.11. armazenamento de evidências operacionais relacionadas aos chamados;

5.7.12. exportação de relatórios operacionais e históricos de atendimento;

5.7.13. controle de acessos e registros operacionais dos atendimentos remotos realizados;

5.7.14. rastreabilidade dos acessos executados ao ambiente tecnológico da JUCEES;

5.7.15. registro de data, horário e identificação do profissional responsável pelos acessos remotos;

5.7.16. gravação das sessões remotas executadas em ambientes críticos ou sensíveis da infraestrutura tecnológica institucional da JUCEES;



**JUCEES**JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTOGOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

5.7.17. armazenamento dos registros operacionais e gravações relacionados aos atendimentos remotos, durante toda a vigência contratual ou por prazo mínimo de 12 (doze) meses após encerramento do contrato, quando solicitado pela fiscalização contratual ou necessário à apuração de incidentes operacionais e de segurança.

5.8. A CONTRATADA deverá garantir prazo máximo de resposta inicial de até 2 (duas) horas para atendimento dos chamados técnicos registrados pela CONTRATANTE, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

5.9. O prazo de resposta inicial corresponde ao tempo máximo para início formal do atendimento técnico, contado a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE no portal ou ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA.

5.10. A CONTRATADA deverá manter registro integral dos chamados, atendimentos, tratativas, evidências e histórico operacional durante toda a vigência contratual, assegurando rastreabilidade, transparência e apoio à fiscalização contratual.

5.11. A indisponibilidade da ferramenta ITSM/gestão de chamados prevista no Anexo XV, o descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço (SLA) ou a ausência de rastreabilidade operacional poderão ensejar aplicação de glosas e sanções administrativas, conforme disposições deste Termo de Referência.

5.11.1. A execução dos serviços deverá observar integralmente os níveis mínimos de serviço (SLA), critérios de aferição operacional, requisitos de monitoramento, continuidade operacional, escalonamento técnico, gestão de incidentes e demais disposições constantes dos anexos deste Termo de Referência.

5.11.2. Os anexos operacionais integram o presente Termo de Referência para todos os fins de fiscalização, aferição contratual, aplicação de glosas, apuração de desempenho operacional e verificação da conformidade da execução contratual.

5.11.3. Os fornecimentos da Parcela B ficam restritos aos produtos e quantitativos máximos previstos no Anexo XIV e dependerão de prévia pesquisa de preços, comprovação da vantajosidade, autorização da CONTRATANTE e emissão de Ordem de Fornecimento, observados integralmente os procedimentos, critérios e controles estabelecidos no referido Anexo.

5.11.4. A manutenção de estoque operacional pela CONTRATADA não caracteriza entrega nem gera direito a pagamento. O faturamento ocorrerá somente após o fornecimento efetivo, instalação quando aplicável, inspeção e recebimento pela JUCEES.

5.11.5. É vedado substituir o item autorizado por produto de especificação inferior. Equivalência ou superioridade deverá ser previamente aprovada pela fiscalização, sem majoração do preço unitário aprovado na respectiva Ordem de Fornecimento.

Garantia, Manutenção e Assistência Técnica

5.12. A CONTRATADA deverá garantir a qualidade, continuidade e regularidade dos serviços prestados durante toda a vigência contratual, observando os níveis mínimos de serviço (SLA), requisitos técnicos, operacionais e de segurança definidos neste Termo de Referência.





5.13. A garantia da prestação dos serviços compreende a obrigação da CONTRATADA de corrigir, ajustar, reexecutar ou normalizar, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, quaisquer falhas, inconsistências, indisponibilidades, incidentes ou não conformidades identificadas na execução contratual.

5.14. A CONTRATADA deverá realizar suporte técnico contínuo ao ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da JUCEES, incluindo atividades de manutenção corretiva, tratamento de incidentes, ajustes operacionais, restauração de serviços e apoio técnico necessário à continuidade operacional do ambiente institucional.

5.15. Entende-se por manutenção corretiva o conjunto de ações destinadas à identificação, análise, correção e normalização de falhas, incidentes, erros operacionais, indisponibilidades ou degradações de desempenho dos serviços e ambientes tecnológicos suportados pelas CONTRATADA.

5.16. Uma vez formalmente notificada acerca de falha, incidente ou indisponibilidade operacional, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento técnico no prazo máximo definido nos níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência.

5.17. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias à manutenção da continuidade operacional dos serviços de TIC da JUCEES, incluindo atuação preventiva, corretiva e de suporte técnico especializado.

5.18. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias à manutenção da continuidade operacional dos serviços de TIC da JUCEES, incluindo atuação preventiva, corretiva, suporte técnico especializado, apoio à execução de planos de contingência, recuperação de desastres (Disaster Recovery), restauração de serviços críticos e apoio às ações de continuidade de negócios relacionadas ao ambiente tecnológico institucional.

5.19. A indisponibilidade prolongada dos serviços, falhas recorrentes, descumprimento de SLA ou ausência de tratamento adequado das ocorrências poderão ensejar aplicação de glosas, sanções administrativas e demais medidas previstas neste Termo de Referência e na legislação aplicável.

5.20. A garantia da qualidade dos serviços prestados permanece aplicável às atividades executadas durante a vigência contratual, independentemente do encerramento do contrato, para fins de apuração de responsabilidades, aplicação de sanções e verificação de conformidade da execução contratual.

5.21. Ao término da vigência contratual, por encerramento, rescisão, não renovação ou substituição da CONTRATADA, esta deverá prestar apoio ao processo de transição operacional, assegurando a transferência ordenada do conhecimento, documentação técnica, procedimentos operacionais, inventários, registros de atendimento, informações de monitoramento e demais elementos necessários à continuidade dos serviços.

5.21.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios, documentos técnicos e orientações necessárias à continuidade operacional do ambiente tecnológico institucional.

5.21.2. As atividades de transição contratual não gerarão custos adicionais à CONTRATANTE, devendo ser executadas durante a vigência contratual ou no período de transição definido pela fiscalização contratual.



5.21.3. A CONTRATADA deverá observar as disposições complementares constantes do Anexo XII – Transição Contratual e Transferência de Conhecimento.

5.21.4. Em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá elaborar e apresentar Plano de Assunção dos Serviços, contendo no mínimo:

- I – Levantamento do ambiente tecnológico;
 - II – Identificação dos ativos críticos;
 - III – Mapeamento dos serviços suportados;
 - IV – Identificação de riscos operacionais;
 - V – Plano de contingência inicial;
 - VI – Cronograma de estabilização operacional.
- O plano deverá ser submetido à aprovação da fiscalização contratual.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

6.2. As comunicações entre a JUCEES e a CONTRATADA deverão ocorrer preferencialmente por escrito, inclusive por meio eletrônico, sistema de chamados, e-mail institucional ou ferramenta de gestão disponibilizada para execução contratual, assegurada a rastreabilidade das informações e registros operacionais.

6.3. A JUCEES poderá convocar representante formalmente designado pela CONTRATADA para adoção de providências relacionadas à execução contratual, tratamento de incidentes, alinhamentos operacionais, cumprimento de SLA, esclarecimentos técnicos e demais necessidades relacionadas à prestação dos serviços.

6.4. Após a assinatura do contrato, a JUCEES poderá realizar reunião inicial de alinhamento contratual com a CONTRATADA, visando apresentação das diretrizes operacionais, mecanismos de fiscalização, fluxos de atendimento, níveis mínimos de serviço (SLA), regras de comunicação, procedimentos operacionais e demais informações necessárias ao adequado início da execução contratual.

6.5. A gestão e fiscalização contratual observará, no mínimo, as seguintes rotinas:

6.5.1. Acompanhamento contínuo da execução dos serviços, incluindo verificação do cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), prazos de atendimento, qualidade dos serviços prestados, disponibilidade operacional e regularidade da execução contratual.

6.5.2. Monitoramento dos chamados técnicos, incidentes, atendimentos realizados, registros operacionais e relatórios gerenciais disponibilizados pela CONTRATADA.

6.5.3. Realização de reuniões periódicas de acompanhamento contratual, sempre que necessário, para avaliação da execução dos serviços, análise de indicadores, tratamento de ocorrências relevantes e alinhamento operacional entre as partes.





6.5.4. Avaliação da conformidade da prestação dos serviços em relação às condições estabelecidas neste Termo de Referência, incluindo requisitos técnicos, operacionais, segurança da informação e continuidade dos serviços.

6.5.5. Aplicação de glosas, notificações e demais medidas administrativas cabíveis em caso de descumprimento contratual, falhas operacionais, indisponibilidades relevantes ou descumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

6.6. A execução contratual deverá observar modelo orientado à prestação de serviços continuados e entrega de resultados operacionais, não caracterizando fornecimento de mão de obra ou disponibilização de postos de trabalho à Administração.

6.7. A execução contratual não caracterizará disponibilização exclusiva de mão de obra, cessão de empregados ou subordinação direta dos profissionais da CONTRATADA à JUCEES, competindo exclusivamente à CONTRATADA a gestão administrativa, técnica, operacional e disciplinar de seus profissionais.

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, na forma do Decreto Estadual nº 5.545-R/2023 e demais normas aplicáveis.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Do Recebimento

7.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente ao final de cada período mensal, mediante relatório de medição por demanda ativa, demonstrativo de SLA e demais evidências. Os fornecimentos acessórios serão recebidos por Ordem de Fornecimento, de forma segregada dos serviços.

7.2. O fiscal do contrato realizará a verificação da conformidade dos serviços prestados, observando, no mínimo:

7.2.1. cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);

7.2.2. regularidade dos atendimentos realizados;

7.2.3. funcionamento e disponibilidade do portal de chamados;

7.2.4. cumprimento dos prazos de resposta e atendimento;

7.2.5. registros operacionais e relatórios gerenciais;

7.2.6. tratamento de incidentes e ocorrências operacionais;

7.2.7. conformidade da execução contratual com as exigências deste Termo de Referência.

7.3. O recebimento definitivo ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após a verificação da conformidade da execução contratual pelo fiscal do contrato, mediante emissão de termo de recebimento definitivo ou atesto da execução dos serviços.

7.4. Constatadas irregularidades, inconsistências operacionais, descumprimento de SLA ou não conformidades na prestação dos serviços, a CONTRATADA será formalmente notificada para regularização das ocorrências, sem prejuízo da aplicação de glosas, sanções administrativas e demais medidas cabíveis.

7.5. O prazo para correção das irregularidades apontadas pela fiscalização será de até 5 (cinco) dias úteis, salvo situações devidamente justificadas e aceitas pela CONTRATANTE.





7.6. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade dos serviços prestados, pela continuidade operacional do ambiente tecnológico e pelo adequado cumprimento das obrigações contratuais.

7.6.1. O recebimento provisório dos bens ocorrerá no ato da entrega, mediante conferência quantitativa, identificação do item, marca/modelo, número de série quando houver e vinculação à Ordem de Fornecimento.

7.6.2. O recebimento definitivo dos bens ocorrerá após verificação de conformidade, compatibilidade, instalação, funcionamento e garantia, no prazo definido na Ordem de Fornecimento, sem prejuízo da responsabilidade por vícios.

7.6.3. Componentes retirados deverão ser identificados e entregues à JUCEES ou destinados conforme orientação da fiscalização, observadas as regras patrimoniais e ambientais aplicáveis.

Da Medição dos Serviços

7.7. A medição dos serviços será realizada mensalmente, considerando:

7.7.1. o cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);

7.7.2. a cobertura operacional dos ativos e serviços contemplados nas categorias de sustentação previstas no Anexo IV;

7.7.3. a disponibilidade dos serviços suportados;

7.7.4. o cumprimento das obrigações operacionais estabelecidas neste Termo de Referência;

7.7.5. os indicadores de desempenho e relatórios operacionais apresentados pela CONTRATADA;

7.7.6. a conformidade da execução contratual em relação aos requisitos de monitoramento, continuidade operacional, rastreabilidade e segurança da informação previstos neste Termo de Referência.

7.8. A aferição da execução contratual considerará, no mínimo:

7.8.1. cumprimento do prazo máximo de resposta aos chamados;

7.8.2. disponibilidade da ferramenta ITSM/gestão de chamados prevista no Anexo XV;

7.8.3. regularidade dos atendimentos realizados;

7.8.4. disponibilidade operacional dos serviços suportados;

7.8.5. reincidência de falhas ou incidentes;

7.8.6. cumprimento das obrigações operacionais previstas neste Termo de Referência;

7.8.7. qualidade e rastreabilidade das informações registradas.

7.9. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), indisponibilidades operacionais relevantes, ausência de registros obrigatórios, falhas recorrentes ou inexecução parcial dos serviços poderá ensejar aplicação de glosas proporcionais, conforme critérios definidos pela fiscalização contratual.

7.9.1. A medição do valor mensal observará a demanda ativa e as quantidades equivalentes efetivamente abrangidas no período, conforme a metodologia, as fórmulas e os demonstrativos estabelecidos no Anexo XIII, devendo o ateste mensal observar o checklist mínimo constante do Anexo XVI.

7.9.2. O valor bruto mensal será obtido pela soma dos valores medidos por categoria de sustentação, calculados com base nos valores unitários mensais constantes da proposta vencedora, sem prejuízo da aplicação posterior das glosas e deduções cabíveis.





7.9.3. A inclusão, exclusão, acréscimo ou supressão de ativos e serviços deverá ser registrada no inventário operacional e produzirá efeitos financeiros proporcionais a partir da data validada pela fiscalização contratual, observadas as condições do Anexo XIII.

Do Pagamento

7.10. O pagamento dos serviços será realizado mensalmente após a validação da medição e o preenchimento do ateste mensal previsto no Anexo XVI. Os bens fornecidos serão pagos somente após o respectivo recebimento definitivo, mediante documento fiscal próprio e vinculado à Ordem de Fornecimento.

7.11. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com a nota fiscal:

7.11.1. relatório mensal consolidado dos atendimentos realizados;

7.11.2. demonstrativo de cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);

7.11.3. registros operacionais relevantes do período;

7.11.4. Para os fornecimentos acessórios, deverão acompanhar o documento fiscal o chamado ou justificativa técnica, a proposta de orçamento, as cotações comparáveis, a análise da fiscalização, a aprovação da gerência competente, a Ordem de Fornecimento e o registro de recebimento, com identificação dos itens, quantidades, preços aprovados, marca/modelo e número de série quando aplicável.

7.11.5. demais documentos eventualmente exigidos pela fiscalização contratual.

7.12. O pagamento ficará condicionado ao cumprimento das obrigações contratuais, à regularidade fiscal da CONTRATADA e à inexistência de pendências relacionadas à execução dos serviços.

7.13. A existência de glosas, inconsistências operacionais ou descumprimento contratual não impede o pagamento da parcela incontroversa da execução contratual, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021.

7.13.1. A CONTRATADA deverá emitir faturamento segregado entre a parcela de serviços e a parcela de bens, utilizando o documento fiscal juridicamente adequado à natureza de cada operação, vedada a cobrança de fornecimentos dentro da mensalidade dos serviços quando já faturados com base no Anexo XIV.

Nota Fiscal

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

7.14.1. o prazo de validade;

7.14.2. a data da emissão;

7.14.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.14.4. o período respectivo de execução do contrato;





7.14.5. o valor a pagar; e

7.14.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

Do Prazo de Pagamento

7.18. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal, nos termos do art. 31 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023.

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

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

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

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

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

ND = Número de dias em atraso.

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

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

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

Da Forma de Pagamento

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





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

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

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

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

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

Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

8.1. O fornecedor será selecionado por Pregão Eletrônico, com julgamento pelo menor preço global do item único, calculado conforme este Termo de Referência, observados o preço máximo dos serviços, a exequibilidade da Parcela A e o teto financeiro da Parcela B.

8.1.1. Para fins de julgamento, o Valor Global da Proposta (VGP) corresponderá ao Valor Anual de Referência dos Serviços (VARS), calculado pela planilha do Anexo XIII, acrescido do teto financeiro da Parcela B. O VARS não poderá superar R\$ 1.000.000,00, e o teto da Parcela B corresponderá ao menor valor entre 25% do VARS e R\$ 250.000,00. O valor global máximo será de R\$ 1.250.000,00. O lance será apresentado pelo valor global anual do item único; nesses limites, $VGP = 1,25 \times VARS$. A proposta final apresentará o VARS obtido pela divisão do lance global por 1,25, truncado em duas casas decimais, e o teto da Parcela B calculado sobre esse VARS, também truncado em duas casas decimais. A soma dessas parcelas, que não poderá exceder o lance final, integrará o valor contratual máximo. Os ajustes de centavos não autorizarão majoração do lance ou dos tetos. A Parcela B não constitui preço de bens previamente ofertado nem remuneração garantida; os preços de cada fornecimento serão aprovados conforme o Anexo XIV.

8.1.2. A proposta deverá discriminar o valor anual dos serviços da Parcela A, acompanhado da planilha do Anexo XIII, e o teto financeiro da Parcela B, calculado na forma deste Termo de Referência. Os preços dos fornecimentos serão estabelecidos por orçamento previamente aprovado a cada demanda, conforme o Anexo XIV, sem inclusão automática na mensalidade dos serviços.

8.1.3. O Valor Máximo de Fornecimentos Contratuais (VMFC) da Parcela B corresponderá ao menor valor entre 25% (vinte e cinco por cento) do valor anual adjudicado da Parcela A e R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais). Esse valor constitui teto de consumo sob demanda, sem garantia de utilização integral ou consumo mínimo.



8.1.4. O limite de 25% previsto no item anterior integra originariamente a modelagem da contratação, constitui teto de consumo da parcela acessória e não se confunde com os limites legais de alteração contratual. Não há garantia de consumo mínimo ou utilização integral do limite.

8.1.5. A proposta final deverá demonstrar o valor anual da Parcela A, o teto financeiro da Parcela B e sua soma, conforme a fórmula de julgamento. Durante a execução, cada fornecimento dependerá de pesquisa validada pela fiscalização, aprovação da gerência competente, Ordem de Fornecimento prévia e saldo quantitativo e financeiro disponível.

8.1.6. Será adotado o modo de disputa aberto e fechado, mediante apresentação de lances públicos e sucessivos, conforme as regras estabelecidas no instrumento convocatório.

8.1.7. A modalidade Pregão Eletrônico, o julgamento pelo menor preço global do item único e o modo de disputa aberto e fechado observarão a natureza comum dos serviços e os padrões de desempenho e qualidade definidos neste Termo de Referência. A comparação das propostas seguirá a fórmula do VGP, sem disputa de preços unitários dos materiais da Parcela B. Os fornecimentos acessórios estarão sujeitos à pesquisa de preços e ao orçamento aprovado em cada demanda, conforme o Anexo XIV.

Da Forma de Fornecimento

8.2. A prestação dos serviços ocorrerá de forma continuada durante a vigência. Os fornecimentos acessórios ocorrerão eventualmente e sob demanda, após pesquisa de preços, análise da fiscalização, aprovação da gerência competente e emissão de Ordem de Fornecimento, observados os saldos quantitativo e financeiro.

8.3. A adoção da solução integrada decorre da necessidade permanente de sustentação e da conveniência de manter, no mesmo responsável técnico, reposições acessórias diretamente vinculadas à restauração dos ativos suportados, preservados os limites do Anexo XIV.

Das Exigências de Habilitação

JUSTIFICATIVA DOS REQUISITOS DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E DOS REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

8.4. Os requisitos de habilitação técnica e econômico-financeira foram definidos de forma proporcional e compatível com a complexidade do objeto contratado, observando os princípios da razoabilidade, competitividade, interesse público e seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

8.5. A exigência de qualificação técnica tem por finalidade assegurar que a futura CONTRATADA possua experiência operacional compatível com a execução de serviços continuados de suporte técnico, sustentação e operação de ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), considerando a criticidade e relevância dos serviços institucionais suportados pela JUCEES.



**JUCEES**JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTOGOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

8.6. A comprovação de capacidade técnico-operacional deverá demonstrar experiência anterior compatível com os serviços de suporte e sustentação de TIC, que constituem a parcela de maior relevância técnica. O fornecimento de periféricos e componentes de caráter acessório será aferido pelas especificações, preços, compatibilidade, garantia e regularidade documental, evitando exigências de habilitação desproporcionais.

8.7. Os requisitos de qualificação econômico-financeira visam assegurar que a futura CONTRATADA possua capacidade financeira mínima para execução regular e contínua do objeto contratual, reduzindo riscos de descontinuidade operacional dos serviços.

8.8. As exigências de habilitação foram estabelecidas de forma a não restringir indevidamente a competitividade do certame, vedadas exigências excessivas, irrelevantes ou desproporcionais ao objeto contratado.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor estimado global da contratação, para a vigência inicial de 12 (doze) meses, é de R\$ 1.250.000,00 (um milhão, duzentos e cinquenta mil reais), distribuído da seguinte forma: I – Parcela A – Serviços continuados: R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), correspondente a 80% do valor global; e II – Parcela B – Fornecimentos acessórios sob demanda: até R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), correspondente a 20% do valor global e a 25% do valor da Parcela A. Essa distribuição abrange o item único e observa os limites, os critérios de medição e as regras de faturamento dos Anexos XIII e XIV.

9.1.1. A proposta comercial deverá apresentar a planilha de composição dos serviços por categoria de sustentação, conforme o Anexo XIII, e o demonstrativo do teto financeiro da Parcela B, calculado na forma deste Termo de Referência. Os orçamentos dos bens serão apresentados durante a execução, a cada demanda, conforme o Anexo XIV.

9.1.2. A soma dos valores mensais das categorias de serviços corresponderá ao valor mensal global da Parcela A. Os valores dos fornecimentos da Parcela B serão definidos nos respectivos orçamentos aprovados e permanecerão segregados, sem integração automática à mensalidade.

9.1.3. Os valores unitários dos serviços serão utilizados para medição da demanda ativa. Os preços unitários aprovados para os fornecimentos serão aplicados exclusivamente às quantidades constantes das Ordens de Fornecimento efetivamente entregues e recebidas.

9.2. A pesquisa direta com fornecedores foi realizada no período de 13 a 31 de agosto de 2026, sob a responsabilidade de Luã Felipe Dias Viana, e reuniu quatro propostas globais válidas, nos valores de R\$ 1.250.000,00, R\$ 1.360.000,00, R\$ 1.980.000,00 e R\$ 2.480.000,00. A série apresentou soma de R\$ 7.070.000,00, média aritmética de R\$ 1.767.500,00, mediana de R\$ 1.670.000,00 e amplitude de R\$ 1.230.000,00. Não houve desconsideração de preços. Mediante a justificativa registrada na Análise Crítica de Preços, adotou-se o menor preço global válido, de R\$ 1.250.000,00, como parâmetro econômico conservador, considerada também a proximidade de 8,8% entre os dois menores valores pesquisados.





9.3. Os documentos da pesquisa de preços encontram-se nas peças 47 a 49, e a Análise Crítica de Preços, na peça 50. A pesquisa foi realizada com base em propostas de valor global para a solução integrada. Para fins de planejamento da contratação, o valor estimado de R\$ 1.250.000,00 foi distribuído em R\$ 1.000.000,00 para a Parcela A — Serviços e até R\$ 250.000,00 para a Parcela B — Fornecimentos acessórios sob demanda. O valor destinado à Parcela B constitui limite financeiro de consumo, sem obrigação de utilização integral ou garantia de consumo mínimo, sendo o pagamento condicionado aos fornecimentos efetivamente autorizados, entregues e recebidos, conforme as regras deste Termo de Referência.

9.4. Os serviços contemplarão todos os custos inerentes à sua execução, inclusive a ferramenta ITSM do Anexo XV, a realização das pesquisas de preços, a elaboração dos orçamentos e a gestão, aquisição, logística, acompanhamento e garantia dos fornecimentos acessórios. Esses custos operacionais deverão estar incluídos na Parcela A. O preço dos próprios bens da Parcela B permanecerá segregado e será pago somente conforme o orçamento aprovado e as quantidades recebidas, vedada sua incorporação à mensalidade ou a cobrança em duplicidade. Ferramentas, consumíveis e materiais de uso interno da CONTRATADA permanecem incluídos nos serviços.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no orçamento da Junta Comercial do Estado do Espírito Santo.

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

10.2.1. Gestão/Unidade: 220202;

10.2.2. Fonte de Recursos: 0501;

10.2.3. Programa de Trabalho: 10.22.202.23.691.0035.2115 – Registro mercantil, simplificação da legalização de empresas e atividades afins;

10.2.4. Elemento de Despesa da parcela de serviços: 33.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica, observada a classificação vigente. A classificação orçamentária dos bens eventualmente fornecidos deverá ser indicada pela área orçamentária/contábil competente antes da emissão da respectiva nota de empenho, de acordo com a natureza de cada despesa. Eventuais licenças de software não integrantes deste contrato observarão classificação e procedimento próprios.

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

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. O contratado será responsabilizado administrativamente pelas infrações previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa, ficando sujeito às sanções previstas no art. 156 da referida Lei, sem prejuízo da responsabilização civil e penal, quando cabível.

11.2. As sanções administrativas aplicáveis, observados os critérios previstos no art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/2021, poderão consistir em:

11.2.1. Advertência, aplicável nos casos de infrações de menor potencial ofensivo, quando não se justificar a imposição de penalidade mais gravosa.

11.2.2. Multa, na forma prevista no instrumento convocatório e no contrato, aplicável em razão de atraso injustificado, descumprimento parcial ou total das obrigações assumidas, incluindo, entre outras hipóteses:

11.2.2.1. descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);





- 11.2.2.2.** indisponibilidade injustificada dos serviços;
- 11.2.2.3.** falhas recorrentes na prestação dos serviços;
- 11.2.2.4.** ausência de atendimento aos chamados técnicos;
- 11.2.2.5.** indisponibilidade ou falha do portal de chamados;
- 11.2.2.6.** ausência de registros operacionais e evidências técnicas;
- 11.2.2.7.** descumprimento de prazos de atendimento;
- 11.2.2.8.** inexecução parcial ou total das atividades contratadas;
- 11.2.2.9.** falhas relacionadas à segurança da informação;
- 11.2.2.10.** comprometimento relevante da continuidade operacional dos serviços institucionais;
- 11.2.2.11.** cobrança de bem não autorizado, não entregue, não recebido ou já incluído na mensalidade dos serviços.
- 11.2.2.12.** atraso injustificado em Ordem de Fornecimento crítica ou descumprimento do prazo de entrega do item contratado;
- 11.2.2.13.** fornecimento de item incompatível, usado/recondicionado quando exigido novo, falsificado ou em desacordo com a especificação;
- 11.2.2.14.** reexecução de serviços decorrente de erro operacional da CONTRATADA.
- 11.2.3.** Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública estadual, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nas hipóteses previstas no art. 156, inciso III, da Lei nº 14.133/2021.

11.2.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, na forma do art. 156, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021.

11.3.A aplicação das penalidades observará os princípios da proporcionalidade, razoabilidade, contraditório e ampla defesa, considerando a natureza e gravidade da infração, os danos causados à Administração, a reincidência e demais circunstâncias relevantes do caso concreto.

11.4. A aplicação das sanções administrativas não exclui a possibilidade de aplicação de glosas contratuais, apuração de perdas e danos, rescisão contratual e demais medidas previstas na legislação aplicável.

Integram o presente Termo de Referência, para todos os fins legais e contratuais, os seguintes anexos:

ANEXO	NOME CORRETO
Anexo I	TERMO DE REFERÊNCIA
Anexo II	REQUISITOS DE HABILITAÇÃO
Anexo III	CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA), GLOSAS OPERACIONAIS E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS
Anexo IV	INVENTÁRIO OPERACIONAL, COBERTURA DE MONITORAMENTO E REQUISITOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
Anexo V	MATRIZ DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO
Anexo VI	SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CONTROLE OPERACIONAL, CONFIDENCIALIDADE, RASTREABILIDADE E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA
Anexo VII	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS, FLUXO DE ATENDIMENTO E GESTÃO DOS CHAMADOS
Anexo VIII	PERFIS TÉCNICOS, RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS E QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DA EQUIPE
Anexo IX	ESCALONAMENTO OPERACIONAL E TRATAMENTO DE INCIDENTES
Anexo X	MODELO DE RELATÓRIO OPERACIONAL MENSAL E INDICADORES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL
Anexo XI	INVENTÁRIO DE SERVIÇOS CRÍTICOS, PRIORIDADES OPERACIONAIS E ESTOQUE OPERACIONAL DE CONTINGÊNCIA
Anexo XII	TRANSIÇÃO CONTRATUAL E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO
Anexo XIII	MODELO DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS, MEDIÇÃO PROPORCIONAL, FATURAMENTO POR DEMANDA ATIVA E REGRAS DE ACRÉSCIMO E SUPRESSÃO
Anexo XIV	FORNECIMENTO SOB DEMANDA DE MATERIAIS, COMPONENTES E PERIFÉRICOS ACESSÓRIOS





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Anexo XV	FERRAMENTA ITSM DE APOIO À EXECUÇÃO CONTRATUAL E PROVA DE CONCEITO
Anexo XVI	MODELO DE ATESTE MENSAL DOS SERVIÇOS E CHECKLIST DE FISCALIZAÇÃO
Anexo XVII	MODELOS DO EDITAL

Vitória, 01 de setembro de 2026
Luã Felipe Dias Viana
Gerência de Tecnologia da Informação



ANEXO II - REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

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

1 - HABILITAÇÃO JURÍDICA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





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

2 HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.9.2 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, é assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento





em que o proponente for declarado vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

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

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

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

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

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

3 HABILITAÇÃO TÉCNICA

3.1 Comprovação de aptidão para execução de serviços compatíveis em características, complexidade tecnológica e operacional com o objeto desta contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

3.2 Os atestados deverão comprovar experiência prévia da licitante na prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), contemplando, no mínimo, atividades relacionadas a:

3.2.1 Suporte técnico presencial e remoto a usuários de TIC;

3.2.2 Sustentação operacional e suporte a ambiente de infraestrutura tecnológica;

3.2.3 Administração ou suporte a servidores, sistemas operacionais, ativos de rede, serviços corporativos ou ambientes computacionais;

3.2.4 Atendimento de chamados técnicos e execução de serviços continuados de suporte operacional;

3.2.5 Suporte, administração ou sustentação de bancos de dados corporativos, incluindo ambientes Oracle, MySQL/MariaDB, SQL Server, PostgreSQL ou equivalentes;



3.2.6 Execução de serviços relacionados à continuidade operacional, monitoramento de rotinas de backup, apoio a solicitações de recuperação/restauração e suporte à infraestrutura tecnológica nos limites de responsabilidade da CONTRATADA.

3.3 Os atestados deverão demonstrar experiência compatível com a execução de serviços continuados de TIC em ambiente corporativo ou institucional, compatíveis com a complexidade operacional do ambiente tecnológico da JUCEES.

3.4 Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, será admitida a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

3.5 Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou filial da empresa licitante.

3.6 Os atestados deverão demonstrar experiência prévia compatível com as parcelas de maior relevância técnica do objeto, comprovando a execução concomitante de serviços de sustentação e suporte em ambiente tecnológico corporativo contendo, no mínimo:

- a) suporte ou administração de 16 (dezesesseis) servidores físicos ou virtuais;
- b) suporte a 39 (trinta e nove) estações de trabalho;
- c) administração ou suporte de ambiente de rede contendo, no mínimo, 6 (seis) equipamentos de conectividade, compreendendo switches, roteadores ou equipamentos equivalentes;
- d) administração ou suporte de, no mínimo, 3 (três) instâncias de banco de dados corporativos;
- e) monitoramento e suporte de solução de backup corporativo;
- f) monitoramento operacional de solução de telefonia IP corporativa, com identificação, registro e escalonamento de falhas;
- g) monitoramento ou suporte operacional de sistema de videomonitoramento (CFTV), incluindo câmeras IP, NVR ou solução equivalente.

3.6.1 Os requisitos previstos nas alíneas anteriores poderão ser comprovados por um ou mais atestados de capacidade técnica, admitido o somatório de documentos, desde que demonstrada a execução concomitante dos serviços e a compatibilidade operacional com o ambiente tecnológico da JUCEES.

3.7 Os atestados de capacidade técnica deverão estar acompanhados, sempre que solicitado pela Administração, de documentação complementar apta a comprovar a efetiva execução dos serviços declarados, tais como:

3.7.1 Notas fiscais referentes aos serviços prestados;

3.7.2 Contratos administrativos ou instrumentos equivalentes;

3.7.3 Ordens de serviço;

3.7.4 Termos de aceite;

3.7.5 Declarações complementares do contratante;

3.7.6 Demais documentos comprobatórios relacionados à execução contratual.





3.8 A Administração poderá realizar diligências destinadas à verificação da autenticidade, legitimidade, veracidade e compatibilidade técnica dos atestados apresentados, nos termos do art. 64 da Lei nº 14.133/2021, inclusive mediante contato direto com os emitentes, consulta a documentos complementares, validação de assinaturas eletrônicas, consulta a bases oficiais e verificação das informações relacionadas à execução contratual declarada.

3.9 Os atestados de capacidade técnica deverão conter elementos suficientes para identificação do emitente e verificação de sua origem, tais como razão social ou denominação, CNPJ ou outro identificador aplicável, identificação e função do signatário e, sempre que disponível, endereço, telefone, correio eletrônico institucional ou outro canal idôneo de contato. A ausência de algum dado de contato não implicará automaticamente a inabilitação quando a autenticidade e a origem do documento puderem ser verificadas por outros meios idôneos.

3.10 Para fins de prova de autenticidade de cópia de documento público ou particular, serão admitidos os meios previstos no art. 12, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021, inclusive a conferência perante agente da Administração mediante apresentação do original ou a declaração de autenticidade por advogado, sob sua responsabilidade pessoal, sem prejuízo da utilização de documentos eletrônicos passíveis de validação.

3.11 A autenticação cartorial de cópia de atestado ou de documento complementar não constitui requisito obrigatório de habilitação, podendo ser apresentada facultativamente pelo licitante como meio adicional de comprovação documental.

3.12 O reconhecimento de firma do signatário somente poderá ser exigido quando houver dúvida fundada quanto à autenticidade da assinatura ou do documento, devidamente registrada nos autos, ressalvada eventual imposição legal específica, em conformidade com o art. 12, inciso V, da Lei nº 14.133/2021.

3.13 Havendo dúvida fundada quanto à autenticidade, autoria, conteúdo, legitimidade ou efetiva execução dos serviços declarados em atestado, a Administração poderá, em sede de diligência, solicitar a apresentação do documento original, documento com assinatura eletrônica verificável, reconhecimento de firma quando cabível, contratos, ordens de serviço, termos de aceite, relatórios de execução, documentos fiscais ou outros elementos aptos a esclarecer e confirmar fatos já existentes à época da abertura do certame.

3.14 A JUCEES poderá contatar diretamente a pessoa jurídica emitente do atestado, por telefone, correio eletrônico institucional, correspondência oficial ou outro meio idôneo, para confirmar a emissão do documento, a identidade e a competência do signatário, o período de execução, o escopo, os quantitativos, a concomitância das atividades e demais informações relevantes para a aferição da capacidade técnico-operacional.

3.15 Quando solicitado em diligência, o licitante deverá fornecer dados de contato atualizados do emitente e prestar os esclarecimentos necessários à verificação do atestado, bem como apresentar os documentos complementares de que disponha para demonstrar a efetiva execução dos serviços declarados.





3.16 A documentação complementar solicitada em diligência terá finalidade exclusivamente comprobatória e esclarecedora de condição ou fato preexistente à abertura do certame, observados os limites do art. 64 da Lei nº 14.133/2021, não sendo admitida sua utilização para constituir posteriormente requisito de qualificação técnica inexistente na data pertinente.

3.17 A impossibilidade de confirmação da autenticidade ou da veracidade das informações constantes do atestado, após diligência regularmente realizada e consideradas as demais evidências disponíveis, poderá ensejar a desconsideração do documento para fins de habilitação, sem prejuízo da apuração de eventual declaração ou documentação falsa e das medidas administrativas, civis e penais cabíveis.

3.18 Considerando a criticidade do ambiente tecnológico institucional da JUCEES, incluindo serviços de infraestrutura, bancos de dados corporativos, sistemas institucionais e serviços integrados de TIC, a comprovação da capacidade técnico-operacional possui caráter essencial para mitigação de riscos relacionados à continuidade operacional, segurança da informação e adequada execução contratual.

3.19 Não será exigido registro ou inscrição em conselho profissional, considerando que o objeto da contratação não envolve atividade sujeita à fiscalização obrigatória por conselho profissional específico.

3.20 A CONTRATADA deverá possuir equipe técnica com qualificação compatível com os serviços objeto da contratação, responsabilizando-se pela adequada capacitação dos profissionais envolvidos na execução contratual.

3.21 A exigência de certificação profissional específica para o ambiente Oracle justifica-se pela criticidade dos bancos de dados Oracle associados aos sistemas SIARCO e REGIN e pelo risco operacional decorrente de intervenções realizadas por profissional sem qualificação técnica formalmente comprovada, considerando que tais atividades envolvem administração, diagnóstico, recuperação, configuração, desempenho, integridade e disponibilidade dos bancos de dados institucionais. A exigência restringe-se ao profissional responsável pelas atividades especializadas em Oracle, não sendo extensível aos demais integrantes da equipe.

3.22 O profissional indicado para atuação no ambiente Oracle deverá possuir certificação profissional oficial Oracle voltada à administração de bancos de dados, ou certificação oficial sucessora/equivalente que demonstre conhecimento compatível com as atividades previstas neste Termo de Referência. A certificação deverá estar válida quando a entidade certificadora estabelecer prazo de validade para a credencial.

3.23 Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá apresentar documento comprobatório da certificação prevista no item 3.22, acompanhado de declaração de disponibilidade do profissional certificado para a futura execução contratual e de declaração de anuência do respectivo profissional, não sendo exigido vínculo empregatício prévio com a licitante.

3.24 A exigência de certificação Oracle é restrita às atividades especializadas relacionadas aos bancos Oracle e não se estende indiscriminadamente aos demais profissionais da equipe. Para os demais perfis, eventuais certificações somente poderão ser exigidas quando expressamente previstas e tecnicamente justificadas, permanecendo obrigatória a qualificação compatível com as atividades executadas.





3.25 O profissional Oracle indicado deverá participar efetivamente das atividades especializadas relacionadas ao respectivo ambiente durante a execução contratual. Sua substituição será admitida por profissional de qualificação e experiência equivalentes ou superiores, mediante apresentação da documentação pertinente e aprovação da fiscalização da JUCEES, em consonância com o art. 67, inciso III e § 6º, da Lei nº 14.133/2021.

3.26 A JUCEES poderá solicitar, durante a execução contratual, comprovação da qualificação técnica dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, sempre que necessário à adequada fiscalização contratual.

4 HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

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

4.2 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor, para as demais pessoas jurídicas;

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

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

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

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

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

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

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

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

4.6 Declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo licitante, demonstrando o atendimento dos índices e coeficientes para cada exercício



**JUCEES**JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTOGOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

a que se referem as demonstrações contábeis, bem como demonstrando o patrimônio líquido mínimo exigido no último exercício.

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

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

4.9 Não será admitida a participação de empresas em consórcio, considerando a natureza integrada do objeto, a necessidade de responsabilização única da contratada e a simplificação da fiscalização contratual.



ANEXO III

CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA), GLOSAS OPERACIONAIS E CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece os critérios objetivos para aferição da qualidade da execução contratual, monitoramento do cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA), avaliação da continuidade operacional do ambiente tecnológico da JUCEES e aplicação de glosas decorrentes de falhas operacionais, indisponibilidades, descumprimentos contratuais ou inadequações verificadas durante a prestação dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

1.2. Os critérios definidos neste Anexo possuem como finalidade:

1.2.1. Assegurar a continuidade operacional dos serviços institucionais suportados pelo ambiente tecnológico da JUCEES;

1.2.2. Estabelecer mecanismos objetivos de fiscalização contratual;

1.2.3. Garantir níveis mínimos de disponibilidade, atendimento e suporte operacional;

1.2.4. Permitir aferição objetiva da qualidade dos serviços prestados;

1.2.5. Estabelecer critérios transparentes para aplicação de glosas e sanções administrativas;

1.2.6. Mitigar riscos relacionados à indisponibilidade dos serviços tecnológicos institucionais.

1.3. As glosas possuem caráter administrativo, compensatório e pedagógico, visando assegurar a adequada execução contratual e observância dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

1.4. A aplicação de glosas não exclui a possibilidade de aplicação de advertências, multas, sanções administrativas, responsabilização civil ou demais medidas previstas na legislação aplicável.

2 - COBERTURA OPERACIONAL

2.1. A prestação dos serviços deverá ocorrer em regime de cobertura operacional contínua 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), incluindo finais de semana, feriados e períodos de indisponibilidade emergencial.

2.2. A CONTRATADA deverá manter estrutura operacional compatível com atendimento contínuo das demandas críticas relacionadas ao ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

2.3. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade contínua dos meios de acionamento operacional, incluindo:





- 2.3.1.** Portal de chamados;
- 2.3.2.** Canal telefônico;
- 2.3.3.** Correio eletrônico institucional;
- 2.3.4.** Demais mecanismos definidos conjuntamente com a fiscalização contratual.

2.4. Considera-se cobertura operacional contínua 24x7 a disponibilidade ininterrupta da estrutura operacional da CONTRATADA para atendimento, tratamento, escalonamento e atuação técnica relacionada aos incidentes classificados como críticos, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, incluindo finais de semana, feriados e períodos de indisponibilidade emergencial.

3 - ATIVOS E SERVIÇOS CRÍTICOS

3.1. Serão considerados ativos e serviços críticos para fins de priorização operacional, tratamento emergencial e fiscalização contratual:

- 3.1.1.** Servidores físicos e virtuais;
- 3.1.2.** Servidores Windows Server, Linux e ambiente legado Microsoft Windows XP Professional;
- 3.1.3.** Serviços de bancos de dados corporativos, incluindo os ambientes associados ao SIARCO, OnBase, REGIN, Fale Conosco/osTicket e aplicações institucionais auxiliares;
- 3.1.4.** Aplicações institucionais;
- 3.1.5.** 2 (dois) switches Alcatel OmniSwitch OS6560 de 24 portas empregados na camada core;
- 3.1.6.** Switches gerenciáveis Alcatel OmniSwitch OS6560 e Ubiquiti UniFi USW-Pro-48;
- 3.1.7.** Infraestrutura de conectividade institucional;
- 3.1.8.** Serviços de autenticação e diretório;
- 3.1.9.** Monitoramento e acompanhamento dos serviços de backup e recuperação providos pelo PRODEST;
- 3.1.10.** Ambiente de antivírus corporativo: 100 endpoints/licenças monitoradas e 1 servidor de gerenciamento;
- 3.1.11.** Sistema institucional de CFTV;
- 3.1.12.** Equipamentos NVR;
- 3.1.13.** Monitoramento da infraestrutura de telefonia IP institucional, limitada a 40 terminais IP e à detecção/escalonamento de indisponibilidades;
- 3.1.14.** 2 (dois) nobreaks monitorados exclusivamente via rede/Zabbix, com manutenção especializada fora deste contrato;
- 3.1.15.** Serviços hospedados em ambiente provido pelo PRODEST, quando aplicável.

3.2. Ocorrências relacionadas aos ativos críticos deverão receber tratamento prioritário, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Anexo.

4 - CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS

NÍVEL	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
1	Crítico	Indisponibilidade total de serviço essencial, sistema corporativo crítico, banco de dados institucional, conectividade principal, CFTV institucional, telefonia IP, ambiente core ou falha com impacto severo à continuidade operacional
2	Alto	Falha relevante com impacto operacional significativo, degradação severa de desempenho ou risco à continuidade parcial dos serviços
3	Médio	Falhas parciais, degradações moderadas, incidentes sem impacto crítico ou demandas operacionais intermediárias
4	Baixo	Solicitações administrativas, dúvidas operacionais, ajustes simples ou suporte sem impacto relevante

5 - PRAZOS DE ATENDIMENTO E SOLUÇÃO (SLA)





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



CLASSIFICAÇÃO	RESPOSTA INICIAL	PRAZO MÁXIMO DE SOLUÇÃO
Crítico	Até 1 hora	Até 4 horas
Alto	Até 1 hora	Até 8 horas
Médio	Até 2 horas	Até 12 horas
Baixo	Até 4 horas	Até 36 horas

5.1. Os prazos definidos neste Anexo serão aplicáveis em regime contínuo 24x7.

5.2. O prazo de resposta inicial corresponde ao tempo máximo para início formal do atendimento técnico após abertura do chamado.

5.3. A solução do chamado corresponde à efetiva normalização da ocorrência reportada.

5.4. Chamados críticos poderão ser acionados a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

5.5. A CONTRATADA deverá manter regime de plantão, sobreaviso ou estrutura operacional equivalente suficiente para assegurar atendimento contínuo das ocorrências críticas.

5.5. Nos casos em que a solução definitiva depender de terceiros, fornecedores externos, fabricantes, indisponibilidade de peças, falhas de infraestrutura externa ou fatores não diretamente atribuíveis à CONTRATADA, deverá ser apresentada justificativa técnica formal à fiscalização contratual, sem prejuízo da obrigatoriedade de adoção de medidas de contingência e mitigação operacional.

6 - CRITÉRIOS GERAIS DE AFERIÇÃO

6.1. A aferição da execução contratual será realizada mensalmente pela fiscalização contratual, considerando:

6.1.1. Cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);

6.1.2. Prazos de resposta e solução;

6.1.3. Disponibilidade da ferramenta ITSM/gestão de chamados prevista no Anexo XV;

6.1.4. Qualidade técnica dos atendimentos realizados;

6.1.5. Continuidade operacional dos serviços;

6.1.6. Disponibilidade e integridade dos registros operacionais;

6.1.7. Reincidência de falhas operacionais;

6.1.8. Cumprimento das obrigações previstas no Termo de Referência.

7 - REGRAS GERAIS PARA APLICAÇÃO DE GLOSAS

7.1. As glosas serão aplicadas sobre o valor mensal da fatura correspondente ao período de apuração.

7.2. As ocorrências poderão ser acumulativas quando houver múltiplos descumprimentos contratuais no mesmo período de medição.

7.3. A fiscalização contratual deverá registrar formalmente as ocorrências que fundamentarem eventual aplicação de glosa.

7.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa técnica no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após notificação formal.

7.5. Ocorrências decorrentes de caso fortuito, força maior ou falhas comprovadamente alheias à responsabilidade da CONTRATADA poderão ser desconsideradas pela fiscalização contratual.

7.6. O valor total das glosas aplicadas em um mesmo período poderá atingir o limite máximo de 20% (vinte por cento) do valor mensal da fatura, sem prejuízo das demais sanções administrativas cabíveis.



8 - TABELA DE GLOSAS OPERACIONAIS

ITEM	OCORRÊNCIA	CRITÉRIO DE AFERIÇÃO	GLOSA
8.1	Descumprimento do prazo de resposta inicial para chamados críticos	Por ocorrência	2%
8.2	Descumprimento do prazo de solução para chamados críticos	Por ocorrência	3%
8.3	Descumprimento reiterado de SLA de chamados de alta prioridade	A partir da 3ª ocorrência mensal	2%
8.4	Indisponibilidade da ferramenta de chamados	Superior a 2 horas consecutivas	2%
8.5	Ausência de rastreabilidade dos atendimentos	Por ocorrência identificada	1%
8.6	Ausência de registros técnicos obrigatórios	Por ocorrência	1%
8.7	Não apresentação de relatório operacional mensal	Por período de medição	3%
8.8	Falhas recorrentes não solucionadas	Por reincidência identificada	2%
8.9	Atendimento inadequado ou incompleto de chamado técnico	Por ocorrência validada	1%
8.10	Paralisação injustificada de atendimento técnico	Por ocorrência	2%
8.11	Descumprimento de obrigações relacionadas à segurança da informação	Conforme gravidade	Até 5%
8.12	Falha operacional com impacto relevante na continuidade dos serviços institucionais	Conforme impacto apurado	Até 10%
8.13	Não atendimento de solicitação formal da fiscalização contratual	Por ocorrência	1%
8.14	Reincidência sistemática de falhas operacionais	Mediante apuração da fiscalização	Até 5%
8.15	Descumprimento das obrigações de confidencialidade ou sigilo	Conforme gravidade apurada	Até 10%
8.16	Falha de monitoramento de servidores críticos	Por ocorrência	2%
8.17	Ausência de tratamento de alerta crítico de infraestrutura	Por ocorrência	2%
8.18	Falha de monitoramento, detecção ou escalonamento de indisponibilidade da telefonia IP institucional	Por ocorrência imputável à CONTRATADA	Até 3%
8.19	Falha de monitoramento, detecção, registro ou escalonamento de indisponibilidade do sistema de CFTV institucional	Conforme impacto operacional	Até 5%
8.20	Falha de monitoramento ou de tratamento operacional autorizado do ambiente de antivírus corporativo	Por ocorrência	2%
8.21	Falha operacional em equipamentos core ou switches de distribuição sem tratamento adequado	Conforme criticidade	Até 5%
8.22	Não atuação em incidente crítico de infraestrutura em regime 24x7	Por ocorrência	Até 10%
8.23	Descumprimento do regime de cobertura operacional contínua (24x7)	Por ocorrência	Até 10%
8.24	Falha na comunicação de incidente crítico à fiscalização contratual	Por ocorrência	1%
8.25	Ausência de evidências operacionais relacionadas aos ativos monitorados	Por ocorrência	1%
8.26	Falha no monitoramento via rede/Zabbix ou no escalonamento de alerta dos nobreaks	Por ocorrência imputável à CONTRATADA	2%
8.27	Falha na verificação, registro ou escalonamento de alerta de backup disponibilizado pelo PRODEST	Por ocorrência imputável à CONTRATADA	2%

A reincidência sistemática de descumprimentos relacionados aos níveis mínimos de serviço (SLA), falhas operacionais críticas, indisponibilidades recorrentes ou ausência de tratamento adequado das ocorrências poderá caracterizar inexecução parcial ou total do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação aplicável e nos instrumentos contratuais.

9 - RELATÓRIOS OPERACIONAIS

9.1.A CONTRATADA deverá apresentar relatório operacional mensal contendo, no mínimo:

- 9.1.1. Quantidade de chamados abertos e encerrados;
- 9.1.2. Indicadores de cumprimento de SLA;
- 9.1.3. Tempo médio de resposta e solução;
- 9.1.4. Incidentes críticos registrados;
- 9.1.5. Ocorrências relevantes do período;
- 9.1.6. Indisponibilidades registradas;
- 9.1.7. Ações corretivas e preventivas executadas;
- 9.1.8. Evidências operacionais relacionadas aos ativos monitorados.





10 - DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. As glosas serão registradas no processo de fiscalização contratual e consideradas para fins de liquidação da despesa.

10.2. A aplicação de glosas não afasta a obrigação da CONTRATADA de corrigir integralmente as falhas identificadas.

10.3. A reincidência de descumprimentos contratuais poderá caracterizar inexecução parcial ou total do contrato.

10.4. As disposições deste Anexo deverão ser interpretadas conjuntamente com os demais anexos e cláusulas do Termo de Referência.



ANEXO IV

INVENTÁRIO OPERACIONAL, COBERTURA DE MONITORAMENTO E REQUISITOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece o escopo mínimo de ativos tecnológicos, serviços institucionais e componentes de infraestrutura sujeitos à cobertura operacional, monitoramento, sustentação, suporte técnico e atendimento especializado da CONTRATADA, bem como os requisitos mínimos de execução operacional relacionados ao ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

1.2. As disposições deste Anexo possuem como finalidade:

1.2.1. Definir os ativos tecnológicos abrangidos pela prestação dos serviços;

1.2.2. Estabelecer os requisitos mínimos de monitoramento operacional;

1.2.3. Garantir continuidade operacional do ambiente institucional;

1.2.4. Permitir adequada fiscalização contratual;

1.2.5. Assegurar rastreabilidade e controle das atividades executadas pela CONTRATADA.

1.3. ESCOPO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS

1.3.1. A CONTRATADA deverá realizar monitoramento, sustentação operacional, suporte técnico e tratamento de incidentes relacionados, no mínimo, aos seguintes ativos e serviços tecnológicos da JUCEES:

1.3.1.1. Servidores físicos e virtuais do ambiente institucional;

1.3.1.2. Servidores Windows Server;

1.3.1.3. Ambiente legado Microsoft Windows XP Professional;

O ambiente legado Microsoft Windows XP Professional hospeda aplicação institucional de gestão e consulta de folha/ponto sem compatibilidade funcional com sistemas operacionais mais recentes. O ambiente deverá permanecer sob sustentação enquanto existirem servidores ativos cujos registros funcionais dependam da aplicação, até migração segura das informações ou cessação da necessidade administrativa. É vedada sua atualização, migração, substituição ou desativação sem autorização expressa da Gerência de Tecnologia da Informação da JUCEES. A CONTRATADA deverá adotar controles compensatórios de segurança compatíveis com a preservação da aplicação, incluindo restrição de acessos, registro de intervenções, preservação de configuração, monitoramento e apoio às rotinas de backup e restauração.

1.3.1.4. Servidores Linux;

1.3.1.5. Estações de trabalho corporativas;



1.3.1.6. Serviços de bancos de dados corporativos, incluindo os ambientes associados ao SIARCO, OnBase, REGIN, Fale Conosco/osTicket e aplicações institucionais auxiliares;

1.3.1.7. 16 (dezesesseis) sistemas/aplicações institucionais internas, conforme inventário controlado pela GTI;

1.3.1.8. Serviços de autenticação e diretório;

1.3.1.9. Monitoramento e acompanhamento dos serviços de backup e recuperação providos pelo PRODEST;

1.3.1.10. Ambiente de antivírus corporativo, dimensionado em 100 (cem) licenças/endpoints e 1 (um) servidor de gerenciamento, com acesso administrativo da CONTRATADA à console, nos limites autorizados pela JUCEES, para apoio à gestão, monitoramento, tratamento de alertas e administração operacional;

1.3.1.11. Ativos de rede e conectividade;

1.3.1.12. Switches gerenciáveis Alcatel OmniSwitch OS6560 e UbiquitiUniFi USW-Pro-48;

1.3.1.13. 2 (dois) switches Alcatel OmniSwitch OS6560 de 24 portas empregados na camada core;

1.3.1.14. Monitoramento da infraestrutura de telefonia IP institucional, limitada a 40 terminais IP e à detecção/escalonamento de indisponibilidades;

1.3.1.15. Infraestrutura de rede wireless institucional, incluindo access points e roteadores wireless;

1.3.1.16. Monitoramento via rede/Zabbix de 2 (dois) nobreaks, exclusivamente para detecção de disponibilidade, alarmes e escalonamento, permanecendo a manutenção sob responsabilidade de empresa especializada já contratada;

1.3.1.17. Sistema institucional de CFTV;

1.3.1.18. Equipamentos NVR (Network Video Recorder);

1.3.1.19. Serviços hospedados em ambiente provido pelo PRODEST, quando aplicável;

1.3.1.20. Demais ativos tecnológicos relacionados à continuidade operacional do ambiente institucional da JUCEES.

DELIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADES EM AMBIENTES MANTIDOS POR TERCEIROS

Telefonia IP: a cobertura desta contratação restringe-se ao monitoramento de disponibilidade de 40 (quarenta) telefones IP, identificação de falhas, abertura/acompanhamento de chamados e escalonamento. A manutenção corretiva, substituição de aparelhos, reparos físicos e demais intervenções de manutenção permanecem sob responsabilidade da empresa especializada contratada para esse fim.

Nobreaks: a cobertura restringe-se ao monitoramento via rede/Zabbix de 2 (dois) equipamentos, registro de alarmes, acompanhamento de disponibilidade e



escalonamento. Manutenção preventiva/corretiva, intervenção elétrica, troca de baterias, peças e assistência técnica permanecem fora do objeto.

Backup: as rotinas e a infraestrutura de backup são providas pelo PRODEST. A CONTRATADA terá acesso ao console e aos alertas disponibilizados, devendo acompanhar as execuções, verificar falhas, registrar evidências, apoiar solicitações de restauração quando autorizada e realizar o escalonamento ao PRODEST pelo canal oficial definido pela JUCEES/PRODEST, sem assumir responsabilidade pela manutenção da infraestrutura ou pela execução das rotinas do provedor.

Antivírus: a cobertura operacional considera 100 (cem) licenças/endpoints e 1 (um) servidor de gerenciamento, mantidos na versão mais recente suportada pela solução institucional. A aquisição e renovação das licenças não integram a Parcela A nem a Parcela B. A CONTRATADA receberá acesso administrativo à console, nos limites autorizados pela JUCEES, para auxiliar na gestão, acompanhar atualizações, identificar endpoints sem comunicação, verificar alertas, apoiar aplicação de políticas autorizadas, gerar relatórios e tratar/escalonar incidentes.

CFTV: o inventário de referência considera 2 (dois) NVRs e 62 (sessenta e duas) câmeras ativas. Como não há contrato específico de manutenção física/corretiva e essas atividades são atualmente executadas pela equipe interna de TI, a nova contratação abrangerá a sustentação operacional e corretiva do CFTV, incluindo diagnóstico, configuração, conectividade, ajustes de rede, configuração de câmeras e NVR, verificação de gravação, substituição de componentes previstos no estoque de contingência e restauração operacional. Ficam excluídas obras civis, ampliações estruturais de cabeamento e substituições integrais de equipamentos não previstas no Anexo XIV, salvo contratação específica.

A manutenção física/corretiva do CFTV integra o escopo desta contratação, considerando a inexistência de contratação específica e a necessidade de transferência das atividades atualmente executadas pela equipe interna de TI, observados os limites técnicos e os fornecimentos previstos neste TR e no Anexo XIV.

Bancos de dados: o inventário funcional de referência contempla 16 (dezesesseis) bancos de dados catalogados, sendo 14 (quatorze) MySQL e 2 (dois) Oracle. Entre os ambientes identificados estão: OnBase (1 MySQL), SIARCO (1 Oracle), REGIN para consulta de protocolos e certidões já emitidas (1 Oracle), Fale Conosco/osTicket (1 MySQL) e 12 (doze) bancos auxiliares MySQL associados a aplicações institucionais de menor criticidade.

Sistemas institucionais: a cobertura considera 16 (dezesesseis) sistemas. O inventário nominal, com classificação de criticidade e dependências, deverá permanecer nos autos e ser disponibilizado à CONTRATADA sob controle da fiscalização.

1.3.2. Para fins de composição da proposta comercial e aferição da cobertura operacional dos serviços, os ativos e serviços tecnológicos abrangidos pela contratação deverão ser considerados conforme as categorias de sustentação descritas neste Anexo.

1.3.3. A proposta comercial deverá contemplar o detalhamento dos custos de sustentação por categoria de ativo ou serviço, observando os quantitativos de referência



informados neste Termo de Referência e a metodologia prevista no Anexo XIII, sem prejuízo do julgamento pelo menor preço global do item.

1.3.4. O detalhamento dos custos por categoria tem finalidade exclusivamente gerencial, de fiscalização contratual, composição de preços, aplicação de glosas específicas e eventual reequilíbrio econômico-financeiro, não descaracterizando a contratação em item único.

1.3.5. A cobertura operacional deverá contemplar os ativos e serviços efetivamente integrantes da demanda ativa no período. As variações quantitativas serão registradas no inventário mensal e refletidas proporcionalmente na medição e no faturamento, conforme o Anexo XIII, observados o valor máximo contratado e os limites legais de alteração.

2. INVENTÁRIO OPERACIONAL DE REFERÊNCIA

O inventário atualizado registra 43 (quarenta e três) máquinas virtuais, com 155 vCPUs, 313 GB de memória RAM e aproximadamente 11.301 GB de armazenamento alocado, distribuídas em 30 servidores Linux, 12 servidores Microsoft Windows Server e 1 ambiente legado Microsoft Windows XP Professional. A infraestrutura de switching contempla 12 (doze) equipamentos gerenciáveis: 2 (dois) Alcatel OmniSwitch OS6560 de 24 portas empregados na camada core, 8 (oito) Alcatel OmniSwitch OS6560 de 48 portas empregados na distribuição/acesso e 2 (dois) Ubiquiti UniFi USW-Pro-48 de 48 portas empregados na distribuição/acesso complementar.

O inventário funcional de bancos de dados contempla 16 bancos catalogados, sendo 14 MySQL e 2 Oracle. A relação funcional compreende os bancos associados aos ambientes OnBase, SIARCO, REGIN, Fale Conosco/osTicket e 12 bancos auxiliares MySQL. As versões dos SGBDs, a topologia das instâncias e servidores e demais características técnicas do ambiente serão identificadas no inventário disponibilizado à CONTRATADA no início da execução e mantidas atualizadas durante a vigência contratual.

A classificação de criticidade dos bancos e ambientes será estabelecida e atualizada pela CONTRATANTE conforme sua relevância operacional, servindo de referência para priorização dos atendimentos e aplicação dos níveis de serviço previstos neste Termo de Referência.

Para fins deste Termo de Referência, considera-se: (i) Inventário Operacional de Referência: o quadro consolidado no Anexo IV; (ii) Apuração Mensal da Demanda Ativa: o demonstrativo preenchido mensalmente conforme o Anexo X; e (iii) Cálculo Financeiro da Medição: a aplicação dos valores unitários e fórmulas do Anexo XIII. Assim, as expressões “conforme inventário” e “conforme apuração” deverão sempre remeter a esses documentos de controle.

O ambiente legado Microsoft Windows XP Professional é mantido exclusivamente por dependência tecnológica de aplicação institucional de gestão e consulta de folha/ponto, sem compatibilidade funcional com sistemas operacionais mais recentes. Sua permanência deverá ser reavaliada periodicamente, mas sua desativação somente poderá ocorrer após migração segura das informações ou cessação da necessidade administrativa dos servidores cujos registros dependem da aplicação.

O ambiente tecnológico atualmente suportado pela JUCEES possui, aproximadamente:

ITEM	QUANTIDADE ESTIMADA
------	---------------------





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Servidores Linux	30
Servidores Microsoft Windows Server	12
Ambiente legado Microsoft Windows XP Professional	1
Total de servidores e máquinas virtuais	43
Estações de trabalho corporativas	78
Telefones IP corporativos	40
Pontos de rede estruturada	384 pontos ativos
Capacidade total de pontos/portas de rede	2.168, sendo 384 ativos e 1.784 disponíveis
Switches Alcatel OS6560 - distribuição (48 portas)	8 Alcatel OS6560 - 48 portas
Switches Alcatel OS6560 - core (24 portas)	2 Alcatel OS6560 - 24 portas
Switches UbiquitiUniFi USW-Pro-48	2 - 48 portas
Access Points / Roteadores Wireless	12 - Ruckus
NVRs (Network Video Recorder)	2
Câmeras de CFTV	62 ativas
Bancos de dados corporativos	16 (14 MySQL + 2 Oracle)
Sistemas institucionais	16
Antivírus corporativo	100 Licenças/Endpoints + 1 servidor de gerenciamento
Nobreaks monitorados via rede/Zabbix	2
Backup institucional	PRODEST - console e alertas; monitoramento/acompanhamento pela CONTRATADA

DETALHAMENTO FUNCIONAL DOS BANCOS DE DADOS

SISTEMA / APLICAÇÃO	SGBD	QUANTIDADE	CRITICIDADE / OBSERVAÇÃO
OnBase	MySQL	1	Crítica
SIARCO	Oracle	1	Crítica
REGIN - consulta de protocolos e certidões já emitidas	Oracle	1	Alta
Fale Conosco / osTicket	MySQL	1	Crítica
Aplicações institucionais auxiliares	MySQL	12	média
TOTAL	MySQL: 14 / Oracle: 2	16	Inventário funcional de referência

DETALHAMENTO DO AMBIENTE DE SERVIDORES POR SISTEMA OPERACIONAL

O detalhamento abaixo possui finalidade de dimensionamento, precificação e fiscalização. Hostnames, endereços IP e demais elementos sensíveis do inventário não integram a versão pública do Termo de Referência e permanecerão sob controle da JUCEES.

SISTEMA OPERACIONAL / FAMÍLIA	QUANTIDADE
Ubuntu Linux	3
RedHat Enterprise Linux	1
Oracle Linux	7
Debian GNU/Linux	4
CentOS Linux	15
Subtotal Linux	30
Microsoft Windows Server 2022	2
Microsoft Windows Server 2019	2
Microsoft Windows Server 2016 ou superior	2
Microsoft Windows Server 2012	3
Microsoft Windows Server 2008	2
Microsoft Windows Server 2003	1
Subtotal Windows Server	12
Microsoft Windows XP Professional – ambiente legado	1
TOTAL DE MÁQUINAS VIRTUAIS	43

Os quantitativos apresentados possuem caráter referencial e poderão sofrer alterações durante a vigência contratual, sem descaracterização do objeto, desde que mantida a natureza dos serviços contratados.



2.1. CATEGORIAS DE SUSTENTAÇÃO E REFERÊNCIA PARA COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

Categoria de Sustentação	Quantidade Estimada
Servidores Linux	30
Servidores Microsoft Windows Server	12
Ambiente legado Microsoft Windows XP Professional	1
Estações de trabalho corporativas	78
Telefones IP corporativos	40 - Monitoramento apenas;
Switches Alcatel OS6560 - distribuição 48 portas	8
Switches Alcatel OS6560 - core 24 portas	2
Switches Ubiquiti UniFi USW-Pro-48	2
Bancos de Dados - Oracle	2
Bancos de Dados - MySQL	14
Aplicações Institucionais	16
Serviços de Backup e Recuperação	1 ambiente PRODEST - console/alertas; Monitoramento e escalonamento
Antivírus Corporativo	100 Endpoints + 1 servidor - acesso administrativo à console; Licenciamento fora do objeto
CFTV e NVR	62 câmeras ativas + 2 NVR; Manutenção/sustentação incluída
Service Desk e Atendimento aos Usuários	94 usuários ativos (presenciais e remotos)
Serviços hospedados no PRODEST	Conforme ambiente
Nobreaks monitorados via rede/Zabbix	2 - Monitoramento apenas; manutenção por empresa especializada
Pontos de rede estruturada	384 ativos; 2.168 de capacidade instalada (1.784 disponíveis)

2.1.1. Os quantitativos acima possuem caráter referencial para composição de custos, planejamento da execução contratual e fiscalização dos serviços, não constituindo obrigação de consumo mínimo pela Administração.

3. COBERTURA OPERACIONAL E MONITORAMENTO

A CONTRATADA deverá assegurar monitoramento operacional contínuo do ambiente tecnológico contemplado neste Anexo, incluindo:

- 3.1. Identificação de indisponibilidades;
- 3.2. Tratamento de incidentes operacionais;
- 3.3. Acompanhamento de desempenho;
- 3.4. Análise de eventos críticos;
- 3.5. Atuação preventiva e corretiva;
- 3.6. Apoio à continuidade operacional;
- 3.7. Escalonamento técnico de ocorrências críticas;
- 3.8. Monitoramento de serviços críticos de rede, segurança e infraestrutura;
- 3.9. Monitoramento operacional do ambiente de antivírus corporativo;
- 3.10. Monitoramento de disponibilidade dos sistemas institucionais;





3.11. Monitoramento de disponibilidade dos 40 telefones IP institucionais, registro de alertas e escalonamento à empresa responsável pela manutenção, sem execução de manutenção física, troca de componentes ou reparos de telefonia pela CONTRATADA;

3.12. Monitoramento operacional da infraestrutura de videomonitoramento institucional, incluindo equipamentos NVR, conectividade e disponibilidade das câmeras de CFTV;

3.13. Monitoramento da infraestrutura wireless institucional;

3.14. Monitoramento de ativos críticos relacionados à continuidade operacional institucional, incluindo 2 (dois) nobreaks exclusivamente via rede/Zabbix, com registro e escalonamento de alertas à empresa especializada responsável pela manutenção.

4. REQUISITOS MÍNIMOS DE MONITORAMENTO

4.1. A solução operacional da CONTRATADA deverá permitir, no mínimo:

4.1.1. Monitoramento de disponibilidade de ativos;

4.1.2. Registro de alertas operacionais;

4.1.3. Rastreabilidade de incidentes;

4.1.4. Registro histórico de eventos;

4.1.5. Controle de atendimento sob SLA;

4.1.6. Emissão de relatórios operacionais;

4.1.7. Registro de tratativas técnicas e ações executadas;

4.1.8. Monitoramento de eventos críticos relacionados à infraestrutura de rede e segurança;

4.1.9. Controle de indisponibilidades e incidentes de ambiente computacional.

5. CONTROLE E RASTREABILIDADE DE ACESSO REMOTO

5.1. Os atendimentos remotos realizados pela CONTRATADA deverão ocorrer mediante utilização de solução tecnológica que permita rastreabilidade das conexões realizadas ao ambiente da JUCEES.

5.2. A solução utilizada pela CONTRATADA deverá possibilitar, no mínimo:

5.2.1. Registro de data e horário das conexões remotas;

5.2.2. Identificação do profissional responsável pelo atendimento;

5.2.3. Registro do ativo ou ambiente acessado;

5.2.4. Registro das ações executadas durante o atendimento remoto;

5.2.5. Gravação das sessões remotas realizadas em ambientes críticos ou sensíveis da infraestrutura tecnológica da JUCEES.

5.2.6. Os registros e gravações deverão ser armazenados pela CONTRATADA durante toda a vigência contratual, ou por prazo mínimo de 12 (doze) meses após encerramento do contrato, quando solicitado pela fiscalização contratual ou necessário à apuração de incidentes operacionais e de segurança.

5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à fiscalização contratual, sempre que solicitado, os registros operacionais e evidências relacionadas aos acessos remotos executados.



5.4. Os acessos remotos deverão observar integralmente as diretrizes de segurança da informação, confidencialidade, rastreabilidade e controle operacional adotadas pela JUCEES.

5.5. A CONTRATADA será integralmente responsável pela disponibilidade, funcionamento, integridade, armazenamento e segurança das ferramentas, plataformas e mecanismos operacionais utilizados na execução contratual, incluindo a ferramenta ITSM prevista no Anexo XV, sistemas de chamados, registros operacionais, monitoramento, rastreabilidade e gravação de sessões remotas.

6. CONTINUIDADE OPERACIONAL

6.1. A CONTRATADA deverá atuar visando garantir a continuidade operacional dos serviços institucionais suportados pelo ambiente tecnológico da JUCEES, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Anexo de SLA.

6.2. Ocorrências críticas relacionadas aos ativos monitorados deverão receber tratamento prioritário, observados os prazos de resposta e solução definidos contratualmente.

6.3. A cobertura operacional deverá ocorrer em regime contínuo 24x7, incluindo finais de semana, feriados e períodos de indisponibilidade emergencial, considerando a criticidade do ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

7. LIMITES DO ESCOPO CONTRATUAL

7.1. Não integram o escopo ordinário da presente contratação:

7.1.1. Desenvolvimento de software;

7.1.2. Projetos de implantação de novos ambientes tecnológicos;

7.1.3. Expansão de infraestrutura lógica ou física;

7.1.4. Execução de cabeamento estruturado;

7.1.5. Aquisição de equipamentos novos ou de licenças de software. Quanto a materiais, componentes e periféricos, somente poderão ser fornecidos os itens acessórios expressamente previstos e contratados no Anexo XIV;

7.1.6. Substituição integral de equipamentos ou componentes não catalogados no Anexo XIV, salvo cobertura de garantia ou instrumento específico;

7.1.7. Consultorias especializadas não relacionadas à sustentação operacional do ambiente;

7.1.8. Migração integral de ambientes tecnológicos;

7.1.9. Serviços não relacionados à continuidade operacional e sustentação do ambiente institucional da JUCEES.

7.2. Demandas extraordinárias, projetos específicos ou ampliações relevantes de escopo poderão ser objeto de contratação específica, aditivo contratual ou instrumento próprio, observada a legislação aplicável.





7.3. A presente contratação possui natureza predominantemente operacional e de sustentação continuada, admitindo apenas os fornecimentos acessórios de materiais, componentes e periféricos expressamente previstos no Anexo XIV. Permanecem excluídos projetos de transformação tecnológica, desenvolvimento de software sob demanda, implantação de novas soluções corporativas, aquisição de licenças de uso finalístico ou administrativo, migração integral de ambientes ou expansão estrutural relevante.



ANEXO V

MATRIZ DE RISCOS DA CONTRATAÇÃO

1. OBJETIVO

O presente Anexo estabelece a Matriz de Riscos da contratação dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da JUCEES, visando identificar, classificar, distribuir e mitigar os principais riscos relacionados à execução contratual, observando os princípios da eficiência, continuidade operacional, segurança da informação e governança administrativa.

1.1. A Matriz de Riscos possui como finalidade:

1.1.1. Identificar eventos que possam impactar a execução contratual;

1.1.2. Definir responsabilidades relacionadas ao tratamento dos riscos;

1.1.3. Estabelecer medidas preventivas e corretivas;

1.1.4. Reduzir impactos operacionais, financeiros e administrativos;

1.1.5. Assegurar continuidade operacional dos serviços institucionais suportados pela infraestrutura tecnológica da JUCEES.

2. DIRETRIZES GERAIS

2.1. A gestão dos riscos contratuais deverá observar os princípios da cooperação, transparência, continuidade operacional, eficiência administrativa e boa-fé contratual.

2.2. As partes deverão atuar preventivamente visando mitigação dos riscos operacionais identificados durante a execução contratual.

2.3. A ocorrência de evento classificado como risco contratual não afasta a obrigação das partes de adoção imediata de medidas destinadas à mitigação dos impactos decorrentes.

3. MATRIZ DE RISCOS OPERACIONAIS

ITEM	RISCO IDENTIFICADO	IMPACTO	RESPONSÁVEL	MEDIDAS MITIGATÓRIAS
3.1	Indisponibilidade de servidores institucionais	Paralisação parcial ou total de serviços institucionais	CONTRATADA	Atendimento prioritário 24x7, monitoramento contínuo e atuação corretiva imediata
3.2	Falha em banco de dados corporativo	Comprometimento operacional e indisponibilidade sistêmica	CONTRATADA	Monitoramento contínuo, suporte especializado e contingenciamento operacional
3.3	Falha em equipamentos core de rede	Interrupção da conectividade institucional	CONTRATADA	Tratamento prioritário, monitoramento de rede e atuação emergencial
3.4	Indisponibilidade de switches de distribuição	Impacto na conectividade parcial do ambiente institucional	CONTRATADA	Monitoramento contínuo e atendimento sob SLA
3.5	Falha em telefonia IP institucional	Comprometimento da comunicação institucional	COMPARTILHADO	CONTRATADA monitora, registra e escalona; manutenção é executada por empresa especializada
3.6	Indisponibilidade do sistema de CFTV	Comprometimento do monitoramento institucional	CONTRATADA	Monitoramento contínuo, diagnóstico, sustentação operacional e corretiva, configuração de câmeras/NVR, conectividade e restauração operacional, observados os limites do TR e do Anexo XIV
3.7	Falha no antivírus corporativo	Risco à segurança da informação	CONTRATADA	Monitoramento, apoio à gestão da console com acesso administrativo autorizado, atualização da solução e tratamento imediato de incidentes
3.8	Falha de backup ou	Risco de perda	COMPARTILHADO /	CONTRATADA verifica alertas





	recuperação de dados	operacional e indisponibilidade	PRODEST	e acompanha ocorrências; infraestrutura e execução das rotinas são providas pelo PRODEST
3.9	Descumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA)	Comprometimento da qualidade contratual	CONTRATADA	Aplicação de glosas, fiscalização contínua e medidas corretivas
3.10	Ausência de rastreabilidade dos atendimentos	Fragilidade de fiscalização e auditoria	CONTRATADA	Ferramenta de chamados, registros operacionais e gravação de sessões
3.11	Falha na ferramenta de chamados	Comprometimento da gestão operacional	CONTRATADA	Disponibilidade contínua e contingenciamento operacional
3.12	Acesso remoto não rastreável	Risco de segurança e auditoria	CONTRATADA	Controle de acesso, registros e gravação de sessões remotas
3.13	Vazamento de informações institucionais	Comprometimento de dados e segurança institucional	CONTRATADA	Aplicação de controles de segurança, confidencialidade e auditoria
3.14	Indisponibilidade de ambiente provido pelo PRODEST	Impacto operacional institucional	CONTRATANTE	Acionamento dos procedimentos de contingência, comunicação imediata ao PRODEST e acompanhamento da normalização dos serviços.
3.15	Crescimento do ambiente tecnológico institucional	Ampliação da demanda operacional	CONTRATANTE	Planejamento da expansão do ambiente, revisão periódica dos quantitativos e adoção dos instrumentos legais cabíveis para adequação contratual.
3.16	Falhas elétricas ou indisponibilidade energética	Impacto à continuidade operacional	COMPARTILHADO	CONTRATADA monitora 2 nobreaks via Zabbix e escalona alertas; manutenção técnica/elétrica é executada por empresa especializada
3.17	Ataques cibernéticos ou incidentes de segurança	Risco operacional e institucional	CONTRATADA	Monitoramento contínuo dos ativos sob sua responsabilidade, tratamento de incidentes, aplicação de boas práticas de segurança da informação e comunicação imediata à fiscalização contratual.
3.18	Rotatividade excessiva da equipe técnica da CONTRATADA	Perda de continuidade operacional	CONTRATADA	Gestão de conhecimento e manutenção de equipe qualificada
3.19	Falha de comunicação entre CONTRATADA e fiscalização	Impacto operacional e atraso em tratativas	COMPARTILHADO	Manutenção de canais formais de comunicação, definição de responsáveis técnicos e observância dos fluxos de escalonamento previstos contratualmente.
3.20	Demandas extraordinárias fora do escopo contratual	Desequilíbrio operacional e contratual	CONTRATANTE	Formalização específica e avaliação contratual prévia
3.21	Fornecimento acessório incompatível, não autorizado ou acima do saldo	Risco financeiro, operacional e de continuidade	COMPARTILHADO	Catálogo fechado, Ordem de Fornecimento, preços unitários, validação de compatibilidade, controle de saldo e recebimento formal

4. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

4.1. Compete à CONTRATADA:

4.1.1. Executar os serviços observando integralmente os níveis mínimos de serviço (SLA);



- 4.1.2. Adotar medidas preventivas destinadas à mitigação de riscos operacionais;
- 4.1.3. Manter equipe técnica compatível com a criticidade do ambiente institucional;
- 4.1.4. Comunicar imediatamente ocorrências críticas à fiscalização contratual;
- 4.1.5. Manter registros operacionais e evidências técnicas das ações executadas.

4.2. Compete à CONTRATANTE:

- 4.2.1. Disponibilizar informações necessárias à execução contratual;
- 4.2.2. Fiscalizar adequadamente a execução dos serviços;
- 4.2.3. Comunicar formalmente ocorrências relevantes identificadas;
- 4.2.4. Providenciar acionamentos relacionados a terceiros sob sua responsabilidade, quando aplicável.

5. TRATAMENTO DE INCIDENTES CRÍTICOS

5.1. Ocorrências classificadas como críticas deverão receber tratamento prioritário e atuação imediata da CONTRATADA.

5.2. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à fiscalização contratual quaisquer incidentes críticos relacionados à continuidade operacional, segurança da informação ou indisponibilidade relevante dos serviços institucionais.

5.3. Os incidentes críticos deverão possuir registro completo de tratativas, evidências operacionais e ações executadas para fins de auditoria e fiscalização contratual.

6. REVISÃO DA MATRIZ DE RISCOS

6.1. A presente Matriz de Riscos poderá ser revisada durante a vigência contratual, mediante necessidade operacional, alteração relevante do ambiente tecnológico institucional ou atualização das condições de execução contratual.

6.2. Eventuais atualizações deverão ser formalizadas no processo administrativo da contratação, observada a legislação aplicável.



ANEXO VI

REGRAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, CONTROLE OPERACIONAL, CONFIDENCIALIDADE, RASTREABILIDADE E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece as diretrizes mínimas de segurança da informação, confidencialidade, rastreabilidade, controle operacional, qualificação técnica e proteção dos ativos tecnológicos e informacionais da JUCEES, aplicáveis à execução dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) objeto da presente contratação.

1.2. As disposições deste Anexo possuem como finalidade:

- 1.2.1.** Assegurar proteção dos ativos tecnológicos institucionais;
- 1.2.2.** Mitigar riscos relacionados à segurança da informação;
- 1.2.3.** Garantir rastreabilidade das atividades executadas pela CONTRATADA;
- 1.2.4.** Assegurar confidencialidade das informações institucionais;
- 1.2.5.** Estabelecer controles mínimos de acesso e operação do ambiente tecnológico da JUCEES.

1.3. CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

1.3.1. A CONTRATADA deverá manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre quaisquer informações, dados, documentos, credenciais, acessos, configurações, registros operacionais ou informações institucionais da JUCEES a que tiver acesso em razão da execução contratual.

1.3.2. As obrigações de confidencialidade aplicam-se integralmente aos empregados, prepostos, representantes legais e profissionais formalmente vinculados à CONTRATADA que atuem diretamente na execução contratual.

1.3.3. É vedada a subcontratação total ou parcial dos serviços objeto da presente contratação, bem como o compartilhamento de acessos, credenciais ou atividades operacionais com terceiros não vinculados formalmente à CONTRATADA.

1.3.4. A CONTRATADA será integralmente responsável pelos atos praticados por seus profissionais durante a execução contratual, inclusive no que se refere à segurança da informação, rastreabilidade operacional, confidencialidade e utilização dos acessos disponibilizados pela JUCEES.

1.4. É vedado à CONTRATADA:

1.4.1. Compartilhar informações institucionais sem autorização formal da JUCEES;

1.4.2. Utilizar informações obtidas durante a execução contratual para finalidade diversa da execução dos serviços;

1.4.3. Copiar, reproduzir, transferir ou armazenar informações institucionais fora dos ambientes autorizados;

1.4.4. Divulgar informações relacionadas ao ambiente tecnológico da JUCEES sem autorização formal.



**JUCEES**JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTOGOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

1.4.5. As obrigações de confidencialidade permanecerão válidas mesmo após encerramento da vigência contratual.

2. CONTROLE DE ACESSO

2.1. Os acessos concedidos à CONTRATADA deverão observar os princípios do menor privilégio, necessidade operacional e rastreabilidade.

2.2. Os acessos deverão ser individualizados, sendo vedado o compartilhamento de credenciais entre profissionais.

2.1.1. A CONTRATADA será integralmente responsável pelos acessos realizados por seus profissionais ao ambiente tecnológico da JUCEES, inclusive quanto às ações executadas, alterações realizadas, utilização indevida de credenciais, vazamento de informações, falhas operacionais ou descumprimento das diretrizes de segurança da informação estabelecidas contratualmente.

2.2. A CONTRATADA deverá manter controle atualizado dos profissionais autorizados a acessar os ambientes tecnológicos da JUCEES.

2.3. A JUCEES poderá solicitar, a qualquer tempo, bloqueio, revisão ou revogação de acessos concedidos à CONTRATADA.

2.4. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente quaisquer suspeitas de comprometimento de credenciais, acessos indevidos ou incidentes relacionados à segurança da informação.

2.5. A CONTRATADA deverá revogar imediatamente os acessos de profissionais desligados, substituídos ou removidos da execução contratual, comunicando formalmente à fiscalização contratual da JUCEES sempre que houver alteração da equipe com acesso ao ambiente institucional.

3. ACESSO REMOTO E RASTREABILIDADE

3.1. Os atendimentos remotos deverão ocorrer mediante utilização de solução tecnológica que permita rastreabilidade integral das conexões realizadas ao ambiente institucional da JUCEES.

3.2. A solução utilizada deverá possibilitar, no mínimo:

3.2.1. Registro de data e horário das conexões;

3.2.2. Identificação do profissional responsável;

3.2.3. Registro do ambiente ou ativo acessado;

3.2.4. Registro das ações executadas durante o atendimento;

3.2.5. Gravação das sessões remotas realizadas em ambientes críticos ou sensíveis.

3.3. Os registros e gravações deverão ser armazenados durante toda a vigência contratual, ou por prazo mínimo de 12 (doze) meses após encerramento do contrato, quando solicitado pela fiscalização contratual ou necessário à apuração de incidentes operacionais e de segurança.





3.4.A CONTRATADA deverá disponibilizar à fiscalização contratual, sempre que solicitado, os registros operacionais e evidências relacionadas aos acessos remotos executados.

3.5.A CONTRATADA será integralmente responsável pela disponibilidade, funcionamento, integridade, armazenamento e segurança das ferramentas, plataformas e mecanismos operacionais utilizados na execução contratual, incluindo a ferramenta ITSM prevista no Anexo XV, sistemas de chamados, registros operacionais, monitoramento, rastreabilidade e gravação de sessões remotas.

4. SEGURANÇA OPERACIONAL

4.1.A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas destinadas à proteção do ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

4.2.A CONTRATADA deverá observar integralmente:

4.2.1. Políticas de segurança da informação da JUCEES;

4.2.2. Normas internas relacionadas ao ambiente tecnológico institucional;

4.2.3. Diretrizes operacionais da fiscalização contratual;

4.2.4. Boas práticas relacionadas à segurança da informação e continuidade operacional.

4.3.A CONTRATADA deverá manter atualizados os mecanismos de proteção relacionados aos recursos tecnológicos utilizados na execução contratual.

5. TRATAMENTO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA

5.1.A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à fiscalização contratual qualquer incidente de segurança da informação identificado durante a execução dos serviços.

5.2. Consideram-se incidentes de segurança, dentre outros:

5.2.1. Acesso não autorizado;

5.2.2. Tentativa de invasão;

5.2.3. Vazamento de informações;

5.2.4. Comprometimento de credenciais;

5.2.5. Falha relevante de segurança;

5.2.6. Detecção de malware ou ameaça cibernética;

5.2.7. Indisponibilidade provocada por incidente de segurança.

5.3. Os incidentes de segurança deverão possuir registro formal contendo:

5.3.1. Descrição da ocorrência;

5.3.2. Data e horário;

5.3.3. Ativos afetados;

5.3.4. Impactos identificados;

5.3.5. Medidas corretivas adotadas;

5.3.6. Ações preventivas implementadas.

6. CONTINUIDADE OPERACIONAL



6.1. A CONTRATADA deverá atuar visando garantir continuidade operacional dos serviços suportados pelo ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

6.2. Ocorrências críticas deverão receber tratamento prioritário e atuação imediata.

6.3. A CONTRATADA deverá adotar medidas preventivas destinadas à mitigação de riscos operacionais relacionados aos ativos monitorados.

7. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

7.1. A CONTRATADA responderá pelos danos decorrentes de:

7.1.1. Uso indevido de acessos;

7.1.2. Violação de confidencialidade;

7.1.3. Falhas operacionais decorrentes de negligência;

7.1.4. Descumprimento das obrigações previstas neste Anexo;

7.1.5. Comprometimento do ambiente tecnológico institucional decorrente de ação ou omissão de seus profissionais.

7.2. O descumprimento das disposições deste Anexo poderá ensejar aplicação de glosas, sanções administrativas, responsabilização civil e demais medidas previstas no Termo de Referência e na legislação aplicável.

8. VÍNCULO DOS PROFISSIONAIS E QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1. Os profissionais envolvidos na execução contratual deverão possuir vínculo formal ou relação contratual idônea que assegure sua efetiva disponibilidade à CONTRATADA durante a execução, admitindo-se, conforme aplicável, vínculo empregatício, societário, contrato de prestação de serviços ou outro instrumento juridicamente válido, sem transferência da responsabilidade contratual da CONTRATADA. Não será exigido vínculo empregatício prévio como condição de habilitação.

8.2. A CONTRATADA deverá apresentar à fiscalização contratual, sempre que solicitado e previamente ao início das atividades operacionais, documentação comprobatória do vínculo, da relação contratual ou da efetiva disponibilidade dos profissionais designados para atuação no ambiente tecnológico da JUCEES.

8.3. Serão aceitos como comprovação de vínculo, relação contratual ou disponibilidade, dentre outros documentos legalmente válidos:

8.3.1. Registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);

8.3.2. Ficha de registro de empregado;

8.3.3. Contrato de trabalho formal ou contrato de prestação de serviços;

8.3.4. Contrato social ou documento societário, quando aplicável; declaração de contratação futura ou de disponibilidade, acompanhada de anuência do profissional, quando utilizada na fase de habilitação; ou demais documentos juridicamente idôneos.

8.4. A CONTRATADA deverá manter relação atualizada dos profissionais autorizados a atuar no ambiente tecnológico institucional da JUCEES, contendo, no mínimo:

8.4.1. Nome completo;

8.4.2. Função desempenhada;

8.4.3. Contato profissional;

8.4.4. Comprovação de vínculo, relação contratual ou disponibilidade formal;

8.4.5. Documentação relacionada à qualificação técnica e profissional.





8.5. Os profissionais envolvidos na execução contratual deverão possuir qualificação técnica compatível com os serviços executados, podendo a JUCEES solicitar apresentação de certificados, treinamentos, comprovação de experiência profissional e demais documentos relacionados à capacidade técnica dos profissionais designados.

8.6. A substituição de profissionais deverá ser previamente comunicada à fiscalização contratual, acompanhada da documentação comprobatória do novo profissional designado.

8.7. A JUCEES poderá solicitar substituição de profissional que apresente conduta inadequada, descumprimento de normas operacionais, falhas recorrentes, insuficiência técnica ou comportamento incompatível com a execução contratual, mediante justificativa formal.

8.8. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pelos atos praticados por seus profissionais durante toda a execução contratual.

8.9. A JUCEES poderá realizar, a qualquer tempo, auditorias operacionais, verificações de conformidade, análise de registros operacionais, inspeções técnicas, validação de procedimentos executados, conferência de logs de acesso, análise de relatórios e demais mecanismos de fiscalização relacionados à execução contratual.

A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações, registros, evidências e documentos necessários à realização das atividades de fiscalização e auditoria.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. As disposições deste Anexo deverão ser observadas por toda a equipe técnica envolvida na execução contratual.

9.2. A JUCEES poderá realizar auditorias, diligências e verificações relacionadas ao cumprimento das obrigações de segurança da informação previstas neste Anexo.

9.3. As disposições deste Anexo deverão ser interpretadas conjuntamente com os demais anexos e cláusulas do Termo de Referência.



ANEXO VII

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS, FLUXO DE ATENDIMENTO E GESTÃO DOS CHAMADOS

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece os procedimentos mínimos relacionados à operação diária dos serviços, fluxo operacional de atendimento, comunicação entre as partes, registro dos atendimentos e gestão dos chamados técnicos relacionados à execução dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da JUCEES.

1.2. As disposições deste Anexo possuem como finalidade:

1.2.1. Estabelecer fluxo operacional mínimo para atendimento das demandas da JUCEES;

1.2.2. Garantir rastreabilidade dos atendimentos realizados;

1.2.3. Assegurar adequada gestão operacional dos chamados técnicos;

1.2.4. Padronizar os procedimentos operacionais da execução contratual;

1.2.5. Garantir controle e acompanhamento das ocorrências operacionais.

2. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

2.1. A CONTRATADA deverá manter estrutura operacional compatível com a criticidade do ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

2.2. A execução contratual deverá observar, no mínimo:

2.2.1. Registro formal dos atendimentos realizados;

2.2.2. Controle e acompanhamento dos chamados técnicos;

2.2.3. Rastreabilidade das atividades executadas;

2.2.4. Cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço (SLA);

2.2.5. Registro histórico das tratativas operacionais;

2.2.6. Controle dos incidentes operacionais;

2.2.7. Escalonamento das ocorrências críticas;

2.2.8. Comunicação formal das indisponibilidades relevantes.

2.3. A CONTRATADA deverá designar responsável técnico ou coordenador operacional para interlocução junto à fiscalização contratual da JUCEES.

3. PERFIS TÉCNICOS E RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS

3.1. A CONTRATADA deverá substituir, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, qualquer profissional alocado na execução contratual cuja atuação seja considerada inadequada pela fiscalização contratual, em razão de desempenho insatisfatório, descumprimento de procedimentos operacionais, conduta incompatível com o ambiente institucional, descumprimento das normas de segurança da informação ou insuficiência técnica comprovada.

A substituição não acarretará qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

4. FLUXO DE ATENDIMENTO

4.1. Os atendimentos técnicos deverão observar fluxo operacional compatível com os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos contratualmente.

4.2. O fluxo operacional mínimo deverá compreender:

4.2.1. Recebimento e registro do chamado;



4.2.2. Classificação da ocorrência;

4.2.3. Definição da criticidade;

4.2.4. Encaminhamento técnico;

4.2.5. Atendimento da ocorrência;

4.2.6. Registro das tratativas executadas;

4.2.7. Escalonamento operacional, quando necessário;

4.2.8. Validação da solução aplicada;

4.2.9. Encerramento formal do chamado.

4.3. As ocorrências classificadas como críticas deverão possuir tratamento prioritário e escalonamento imediato.

4.4.A CONTRATADA deverá manter canais operacionais ativos para registro e acompanhamento das ocorrências técnicas.

5. GESTÃO DOS CHAMADOS

5.1. Todos os atendimentos técnicos deverão possuir registro formal na ferramenta ITSM/gestão de chamados disponibilizada pela CONTRATADA, observadas as condições mínimas previstas no Anexo XV.

5.2. A ferramenta deverá permitir, no mínimo:

5.2.1. Abertura, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos;

5.2.2. Registro de data e horário das solicitações;

5.2.3. Classificação e categorização de incidentes;

5.2.4. Acompanhamento do status dos atendimentos;

5.2.5. Rastreabilidade das ações executadas;

5.2.6. Emissão de relatórios gerenciais e operacionais;

5.2.7. Controle dos níveis mínimos de serviço (SLA);

5.2.8. Registro histórico completo dos atendimentos realizados;

5.2.9. Identificação do responsável técnico pelo atendimento;

5.2.10. Registro das tratativas executadas durante os atendimentos;

5.2.11. Armazenamento de evidências operacionais relacionadas aos chamados;

5.2.12. Exportação de relatórios operacionais e históricos de atendimento;

5.2.13. Controle de acessos e registros operacionais dos atendimentos remotos realizados;

5.2.14. Rastreabilidade dos acessos executados ao ambiente tecnológico da JUCEES;

5.2.15. Registro de data, horário e identificação do profissional responsável pelos acessos remotos;

5.2.16. Gravação das sessões remotas executadas em ambientes críticos ou sensíveis da infraestrutura tecnológica institucional da JUCEES.

6. COMUNICAÇÃO OPERACIONAL

6.1. As comunicações relacionadas à execução contratual deverão ocorrer por meios formais definidos entre as partes.





6.2. As ocorrências críticas deverão ser comunicadas imediatamente à fiscalização contratual.

6.3. As comunicações operacionais deverão possuir registro rastreável contendo, no mínimo:

- 6.3.1.** Data e horário;
- 6.3.2.** Responsável pelo atendimento;
- 6.3.3.** Descrição da ocorrência;
- 6.3.4.** Providências adotadas;
- 6.3.5.** Situação atual da demanda.

7. CONTINUIDADE OPERACIONAL

7.1. A execução contratual deverá priorizar continuidade operacional dos serviços institucionais da JUCEES.

7.2. Ocorrências críticas deverão possuir tratamento prioritário e atuação imediata da equipe técnica responsável.

7.3. A CONTRATADA deverá adotar medidas destinadas à mitigação de riscos operacionais relacionados à indisponibilidade dos serviços monitorados.

8. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A JUCEES poderá realizar, a qualquer tempo, auditorias operacionais, verificações de conformidade, análise de registros operacionais, inspeções técnicas, validação de procedimentos executados, conferência de logs de acesso, análise de relatórios e demais mecanismos de fiscalização relacionados à execução contratual.

A CONTRATADA deverá fornecer todas as informações, registros, evidências e documentos necessários à realização das atividades de fiscalização e auditoria.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. As disposições deste Anexo deverão ser observadas conjuntamente com os demais anexos e cláusulas do Termo de Referência.

9.2. Os procedimentos operacionais poderão ser ajustados pela fiscalização contratual, desde que não alterem a natureza do objeto contratado.

9.3. A CONTRATADA permanecerá responsável pela adequada execução dos serviços durante toda a vigência contratual.



ANEXO VIII

PERFIS TÉCNICOS, RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS E QUALIFICAÇÃO MÍNIMA DA EQUIPE

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece os perfis técnicos mínimos, responsabilidades operacionais, diretrizes de qualificação profissional e requisitos relacionados à equipe técnica da CONTRATADA responsável pela execução dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da JUCEES.

1.2. As disposições deste Anexo possuem como finalidade:

1.2.1. Assegurar compatibilidade técnica da equipe designada para execução contratual;

1.2.2. Garantir continuidade operacional do ambiente tecnológico institucional;

1.2.3. Estabelecer responsabilidades mínimas relacionadas à execução dos serviços;

1.2.4. Assegurar capacidade operacional compatível com a criticidade do ambiente da JUCEES;

1.2.5. Permitir adequada fiscalização da execução contratual.

2. DIRETRIZES GERAIS DA EQUIPE TÉCNICA

2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica com qualificação compatível com os serviços executados e com a criticidade do ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

2.2. Os profissionais designados deverão possuir conhecimento técnico compatível com:

2.2.1. Administração de ambientes Windows Server, Linux e ambiente legado Microsoft Windows XP Professional;

2.2.2. Infraestrutura de redes corporativas;

2.2.3. Serviços de conectividade e ativos de rede;

2.2.4. Banco de dados corporativos;

2.2.5. Ferramentas de monitoramento;

2.2.6. Ambientes de segurança da informação;

2.2.7. Telefonia IP;

2.2.8. Sistemas de CFTV;

2.2.9. Atendimento técnico em regime operacional 24x7.

2.3. A equipe técnica deverá possuir capacidade operacional suficiente para atendimento das demandas previstas no Termo de Referência e respectivos anexos.

3. PERFIS TÉCNICOS MÍNIMOS

3.1. COORDENAÇÃO OPERACIONAL

3.1.1. A CONTRATADA deverá designar responsável técnico ou coordenador operacional para interlocução junto à fiscalização contratual da JUCEES.

3.1.2. Compete ao coordenador operacional:

3.1.2.1. Acompanhar execução contratual;

3.1.2.2. Atuar em escalonamentos críticos;

3.1.2.3. Coordenar tratativas operacionais;

3.1.2.4. Garantir cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);

3.1.2.5. Atuar junto à fiscalização contratual;

3.1.2.6. Acompanhar incidentes críticos e indisponibilidades relevantes.



3.2. ANALISTAS DE INFRAESTRUTURA

3.2.1. Os profissionais responsáveis pela sustentação da infraestrutura deverão possuir conhecimento compatível com:

3.2.1.1. Administração de servidores físicos e virtuais;

3.2.1.2. Administração de sistemas operacionais Windows Server, Linux e ambiente legado Microsoft Windows XP Professional;

3.2.1.3. Serviços de autenticação e diretório;

3.2.1.4. *Monitoramento e acompanhamento dos serviços de backup e recuperação providos pelo PRODEST;*

3.2.1.5. Monitoramento operacional de infraestrutura;

3.2.1.6. Tratamento de incidentes operacionais;

3.2.1.7. Continuidade operacional de ambientes críticos.

ESPECIALISTA EM BANCO DE DADOS ORACLE

A CONTRATADA deverá manter disponível, durante a execução contratual, no mínimo 1 (um) profissional especializado para atuação nas demandas relacionadas aos bancos de dados Oracle da JUCEES, sem que tal exigência configure posto fixo ou dedicação exclusiva.

O profissional deverá possuir certificação profissional oficial Oracle voltada à administração de bancos de dados dentro da validade, ou certificação oficial sucessora/equivalente compatível com as atividades previstas neste Termo de Referência.

Compete ao especialista, conforme demanda e limites de responsabilidade da CONTRATADA: administração e sustentação dos bancos Oracle; diagnóstico e tratamento de incidentes; apoio a recuperação e restauração; configuração e análise de desempenho; análise de integridade e disponibilidade; apoio técnico às aplicações SIARCO e REGIN no que se refere à camada de banco de dados; registro e documentação das intervenções realizadas.

A certificação e a disponibilidade do profissional deverão ser comprovadas na fase de habilitação, na forma estabelecida neste Termo de Referência. Eventual substituição durante a execução contratual deverá ocorrer por profissional de qualificação equivalente ou superior, mediante prévia comprovação da certificação exigida e aprovação da fiscalização da JUCEES.

3.3 ANALISTAS DE REDES E CONECTIVIDADE

3.3.1. Os profissionais responsáveis pelos serviços de conectividade deverão possuir conhecimento compatível com:

3.3.1.1. Switches Alcatel OmniSwitch OS6560 (core e distribuição) e UbiquitiUniFi USW-Pro-48;

3.3.1.2. Infraestrutura de rede corporativa;

3.3.1.3. Conectividade institucional;

3.3.1.4. Infraestrutura wireless e access points;

3.3.1.5. Telefonia IP;

3.3.1.6. Tratamento de falhas e indisponibilidades de rede;

3.3.1.7. Monitoramento de ativos de rede.



3.4. ANALISTAS DE MONITORAMENTO E SUPORTE OPERACIONAL

3.4.1. Os profissionais responsáveis pelo monitoramento operacional deverão possuir conhecimento compatível com:

- 3.4.1.1.** Ferramentas de monitoramento operacional;
- 3.4.1.2.** Acompanhamento de eventos críticos;
- 3.4.1.3.** Registro e tratamento de incidentes;
- 3.4.1.4.** Gestão de chamados;
- 3.4.1.5.** Atendimento em regime operacional contínuo;
- 3.4.1.6.** Escalonamento técnico de ocorrências críticas.

3.5. SUPORTE A SISTEMAS CORPORATIVOS

3.5.1. Os profissionais responsáveis pela sustentação de sistemas corporativos deverão possuir conhecimento compatível com:

- 3.5.1.1.** Sistemas institucionais da JUCEES;
- 3.5.1.2.** Banco de dados corporativos;
- 3.5.1.3.** Tratamento de incidentes sistêmicos;
- 3.5.1.4.** Análise de falhas operacionais;
- 3.5.1.5.** Apoio à continuidade operacional dos sistemas monitorados.

4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

4.1. Os profissionais envolvidos na execução contratual deverão possuir qualificação técnica compatível com os serviços executados.

4.2. A JUCEES poderá solicitar, a qualquer tempo:

Para o perfil responsável pelas atividades especializadas em Oracle Database, a certificação prevista neste Anexo constitui requisito mínimo obrigatório de execução contratual, devendo ser apresentada antes da Ordem de Início ou do encerramento da fase de assunção, conforme definido pela fiscalização.

Para os demais perfis técnicos, a apresentação de certificações específicas poderá ser solicitada somente quando houver previsão expressa, pertinência com a atividade executada e justificativa técnica, sem prejuízo da comprovação de experiência profissional e capacidade operacional.

- 4.2.1.** Comprovação de experiência profissional;
- 4.2.2.** Apresentação de certificados;
- 4.2.3.** Comprovação de treinamentos técnicos;
- 4.2.4.** Documentação relacionada à qualificação profissional;
- 4.2.5.** Comprovação de vínculo formal dos profissionais designados.

4.3. A apresentação de certificações técnicas, inclusive a certificação Oracle exigida para o profissional especializado, não substitui a necessidade de comprovação da capacidade técnico-operacional da licitante nem da experiência profissional compatível com o ambiente institucional da JUCEES.

5. VÍNCULO DOS PROFISSIONAIS





5.1. Os profissionais envolvidos na execução contratual deverão possuir vínculo formal ou relação contratual idônea que assegure sua efetiva disponibilidade à CONTRATADA durante a execução, admitindo-se, conforme aplicável, vínculo empregatício, societário, contrato de prestação de serviços ou outro instrumento juridicamente válido, sem transferência da responsabilidade contratual da CONTRATADA.

5.2. Não será exigido vínculo empregatício prévio como condição de habilitação. Quando admitida declaração de contratação futura ou de disponibilidade de profissional, esta deverá ser acompanhada da anuência do profissional indicado, devendo a efetiva vinculação ou disponibilidade ser comprovada antes do início da execução dos serviços. Eventual subcontratação de parcela do objeto somente poderá ocorrer quando expressamente admitida neste Termo de Referência e autorizada pela Administração.

5.3. A CONTRATADA deverá manter relação atualizada dos profissionais autorizados a atuar no ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

5.4. A substituição de profissionais deverá ser previamente comunicada à fiscalização contratual, acompanhada da documentação comprobatória do novo profissional designado.

6. RESPONSABILIDADES OPERACIONAIS DA CONTRATADA

6.1. Compete à CONTRATADA:

- 6.1.1.** Manter equipe técnica compatível com a criticidade do ambiente institucional;
- 6.1.2.** Garantir atendimento operacional em regime 24x7;
- 6.1.3.** Assegurar cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço (SLA);
- 6.1.4.** Garantir rastreabilidade das atividades executadas;
- 6.1.5.** Assegurar continuidade operacional dos serviços monitorados;
- 6.1.6.** Manter registros operacionais atualizados;
- 6.1.7.** Garantir comunicação imediata de incidentes críticos à fiscalização contratual.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1. As disposições deste Anexo deverão ser observadas conjuntamente com os demais anexos e cláusulas do Termo de Referência.

7.2. A fiscalização contratual poderá solicitar esclarecimentos, diligências e documentação complementar relacionada à equipe técnica designada para execução contratual.

7.3. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pelos atos praticados por seus profissionais durante toda a execução contratual.



ANEXO IX

PLANO DE ESCALONAMENTO OPERACIONAL E TRATAMENTO DE INCIDENTES

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece os procedimentos mínimos relacionados ao escalonamento operacional, tratamento de incidentes, fluxo de comunicação técnica e atuação das equipes responsáveis pela execução dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da JUCEES.

1.2. As disposições deste Anexo possuem como finalidade:

1.2.1. Assegurar tratamento adequado das ocorrências operacionais;

1.2.2. Garantir continuidade operacional dos serviços institucionais;

1.2.3. Definir fluxo mínimo de escalonamento técnico;

1.2.4. Mitigar riscos relacionados à indisponibilidade de serviços críticos;

1.2.5. Estabelecer níveis mínimos de atuação operacional da CONTRATADA.

2. DIRETRIZES GERAIS

2.1. A CONTRATADA deverá manter estrutura operacional compatível com a criticidade do ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

2.2. Os incidentes deverão possuir tratamento proporcional ao impacto operacional identificado.

2.3. As ocorrências críticas deverão receber atuação prioritária e escalonamento imediato.

2.4. Todos os atendimentos deverão possuir registro formal contendo, no mínimo:

2.4.1. Data e horário do acionamento;

2.4.2. Descrição da ocorrência;

2.4.3. Ativo afetado;

2.4.4. Classificação do incidente;

2.4.5. Responsável pelo atendimento;

2.4.6. Providências adotadas;

2.4.7. Situação atual da ocorrência.

3. NÍVEIS DE ESCALONAMENTO OPERACIONAL

3.1. NÍVEL 1 — ATENDIMENTO INICIAL E MONITORAMENTO

3.1.1. Compreende o atendimento inicial das ocorrências operacionais, registro de incidentes, triagem, monitoramento e execução das tratativas básicas.

3.1.2. Compete ao Nível 1:

3.1.2.1. Recebimento e registro dos chamados;

3.1.2.2. Classificação inicial das ocorrências;

3.1.2.3. Monitoramento de alertas operacionais;

3.1.2.4. Execução de tratativas operacionais básicas;

3.1.2.5. Escalonamento das ocorrências não solucionadas.

3.2. NÍVEL 2 — SUPORTE ESPECIALIZADO

3.2.1. Compreende atuação técnica especializada relacionada à infraestrutura, conectividade, sistemas corporativos e serviços críticos.

3.2.2. Compete ao Nível 2:

3.2.2.1. Tratamento de falhas operacionais intermediárias e críticas;





3.2.2.2. Atuação em servidores Windows Server, Linux e ambiente legado Microsoft Windows XP Professional;

3.2.2.3. Atuação em ativos de rede e conectividade;

3.2.2.4. Monitoramento, registro e escalonamento de incidentes relacionados à telefonia IP, sem execução de manutenção especializada;

3.2.2.5. Atuação em ambiente de CFTV e NVR;

3.2.2.6. Atuação em antivírus corporativo;

3.2.2.7. Análise de falhas relacionadas aos sistemas institucionais.

3.3. NÍVEL 3 — ESCALONAMENTO AVANÇADO E INCIDENTES CRÍTICOS

3.3.1. Compreende atuação avançada relacionada a incidentes críticos, indisponibilidades severas e eventos com elevado impacto operacional.

3.3.2. Compete ao Nível 3:

3.3.2.1. Atuação em incidentes críticos de infraestrutura;

3.3.2.2. Tratamento de falhas severas em banco de dados corporativos;

3.3.2.3. Atuação em falhas críticas de conectividade institucional;

3.3.2.4. Coordenação técnica de contingenciamento operacional;

3.3.2.5. Escalonamento junto a fabricantes ou fornecedores, quando aplicável;

3.3.2.6. Atuação em incidentes críticos relacionados à segurança da informação.

3.4. COORDENAÇÃO OPERACIONAL

3.4.1. A CONTRATADA deverá manter responsável técnico ou coordenador operacional para interlocução junto à fiscalização contratual da JUCEES.

3.4.2. Compete à coordenação operacional:

3.4.2.1. Acompanhar incidentes críticos;

3.4.2.2. Coordenar tratativas operacionais;

3.4.2.3. Garantir cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);

3.4.2.4. Atuar nos fluxos de escalonamento;

3.4.2.5. Realizar comunicação junto à fiscalização contratual.

4. CLASSIFICAÇÃO DOS INCIDENTES

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
Crítico	Indisponibilidade total de serviço essencial, conectividade principal, banco de dados corporativo, ambiente core, CFTV institucional, telefonia IP ou falha com impacto severo à continuidade operacional
Alto	Falha relevante com impacto significativo nos serviços institucionais
Médio	Falha parcial ou degradação moderada sem impacto crítico
Baixo	Solicitações administrativas, ajustes simples ou demandas sem impacto relevante

5. FLUXO DE ESCALONAMENTO

5.1. Os incidentes deverão seguir fluxo progressivo de escalonamento operacional até sua efetiva normalização.

5.2. Ocorrências classificadas como críticas deverão possuir escalonamento imediato para os níveis especializados e coordenação operacional.



5.3.A CONTRATADA deverá manter canais operacionais ativos em regime 24x7 para tratamento das ocorrências críticas.

5.4.A fiscalização contratual poderá solicitar escalonamento imediato de ocorrências que apresentem impacto relevante à continuidade operacional institucional.

6. COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES CRÍTICOS

6.1. Incidentes críticos deverão ser comunicados imediatamente à fiscalização contratual.

6.2. A comunicação deverá conter, no mínimo:

6.2.1. Descrição da ocorrência;

6.2.2. Ativos afetados;

6.2.3. Impacto operacional identificado;

6.2.4. Providências adotadas;

6.2.5. Estimativa inicial de normalização, quando aplicável.

7. CONTINGENCIAMENTO OPERACIONAL

7.1.A CONTRATADA deverá adotar medidas destinadas à mitigação dos impactos operacionais decorrentes de incidentes críticos.

7.2. Sempre que possível, deverão ser aplicadas medidas de contingência visando manutenção parcial ou total dos serviços institucionais afetados.

7.3. As ações de contingenciamento deverão possuir registro operacional formal.

8. CONTINUIDADE OPERACIONAL

8.1.A execução contratual deverá priorizar continuidade operacional dos serviços tecnológicos institucionais da JUCEES.

8.2.A CONTRATADA deverá manter estrutura operacional compatível com atendimento contínuo em regime 24x7.

8.3. Os incidentes deverão possuir tratamento compatível com a criticidade dos ativos afetados e os níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

9. DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. As disposições deste Anexo deverão ser interpretadas conjuntamente com os demais anexos e cláusulas do Termo de Referência.

9.2. A fiscalização contratual poderá solicitar ajustes operacionais relacionados ao fluxo de escalonamento e comunicação de incidentes, desde que não alterem a natureza do objeto contratado.

9.3. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pela adequada execução dos serviços durante toda a vigência contratual.



ANEXO X

MODELO DE RELATÓRIO OPERACIONAL MENSAL E INDICADORES DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece o modelo mínimo de relatório operacional mensal e os indicadores mínimos relacionados à execução contratual dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da JUCEES.

1.2. As disposições deste Anexo possuem como finalidade:

- 1.2.1.** Padronizar os relatórios operacionais apresentados pela CONTRATADA;
- 1.2.2.** Permitir adequada fiscalização da execução contratual;
- 1.2.3.** Acompanhar os níveis mínimos de serviço (SLA);
- 1.2.4.** Garantir rastreabilidade das atividades executadas;
- 1.2.5.** Permitir aferição da qualidade operacional dos serviços prestados.

2. PERIODICIDADE E ENTREGA

2.1.A CONTRATADA deverá apresentar relatório operacional mensal consolidado referente à execução contratual do período.

2.2. O relatório deverá ser encaminhado à fiscalização contratual até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período apurado.

2.3.A fiscalização contratual poderá solicitar informações complementares, ajustes ou detalhamentos adicionais relacionados aos dados apresentados.

3. ESTRUTURA MÍNIMA DO RELATÓRIO OPERACIONAL

3.1. O relatório operacional mensal deverá conter, no mínimo:

- 3.1.1.** Identificação do período de referência;
- 3.1.2.** Resumo executivo das atividades realizadas;
- 3.1.3.** Indicadores de cumprimento de SLA;
- 3.1.4.** Quantidade de chamados abertos, em andamento e encerrados;
- 3.1.5.** Tempo médio de resposta inicial;
- 3.1.6.** Tempo médio de solução dos chamados;
- 3.1.7.** Incidentes críticos registrados;
- 3.1.8.** Indisponibilidades identificadas;
- 3.1.9.** Ocorrências relacionadas à infraestrutura crítica;
- 3.1.10.** Falhas recorrentes identificadas;
- 3.1.11.** Atividades preventivas executadas;
- 3.1.12.** Ações corretivas implementadas;
- 3.1.13.** Registro de escalonamentos operacionais;
- 3.1.14.** Resumo das ocorrências relacionadas à segurança da informação;
- 3.1.15.** Informações relacionadas à continuidade operacional;
- 3.1.16.** Relação de ativos monitorados afetados por incidentes;
- 3.1.17.** Evidências operacionais relevantes do período.

4. INDICADORES MÍNIMOS DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

4.1. O relatório deverá apresentar, no mínimo, os seguintes indicadores operacionais:

INDICADOR	DESCRIÇÃO
Cumprimento de SLA	Percentual de chamados atendidos dentro dos prazos estabelecidos
Tempo médio de resposta	Tempo médio decorrido entre abertura do chamado e início do atendimento
Tempo médio de solução	Tempo médio para normalização das ocorrências
Incidentes críticos	Quantidade de incidentes classificados como críticos
Disponibilidade operacional	Percentual estimado de disponibilidade dos serviços monitorados





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Chamados reabertos	Quantidade de chamados reabertos após encerramento
Escalonamentos	Quantidade de chamados escalonados para níveis superiores
Ocorrências de segurança	Quantidade de incidentes relacionados à segurança da informação
Falhas recorrentes	Quantidade de ocorrências repetitivas identificadas
Atividades preventivas	Quantidade de ações preventivas executadas

5. RELATÓRIO DE INCIDENTES CRÍTICOS

5.1. Os incidentes classificados como críticos deverão possuir detalhamento específico contendo, no mínimo:

- 5.1.1.** Descrição da ocorrência;
- 5.1.2.** Data e horário do incidente;
- 5.1.3.** Ativos afetados;
- 5.1.4.** Impacto operacional identificado;
- 5.1.5.** Tempo de indisponibilidade;
- 5.1.6.** Providências adotadas;
- 5.1.7.** Ações de contingência executadas;
- 5.1.8.** Situação final da ocorrência;
- 5.1.9.** Ações preventivas adotadas para evitar reincidência.

6. EVIDÊNCIAS OPERACIONAIS

6.1. A CONTRATADA deverá manter disponíveis, sempre que solicitado pela fiscalização contratual:

- 6.1.1.** Registros de chamados;
- 6.1.2.** Logs operacionais;
- 6.1.3.** Registros de monitoramento;
- 6.1.4.** Registros de acesso remoto;
- 6.1.5.** Gravações de sessões remotas;
- 6.1.6.** Relatórios extraídos das ferramentas operacionais;
- 6.1.7.** Demais evidências relacionadas à execução contratual.

7. NÃO CONFORMIDADES

7.1. O relatório operacional deverá apresentar registro das não conformidades identificadas durante o período.

7.2. As não conformidades deverão conter, no mínimo:

- 7.2.1.** Descrição da ocorrência;
- 7.2.2.** Impacto operacional;
- 7.2.3.** Medidas corretivas adotadas;
- 7.2.4.** Prazo estimado de regularização;
- 7.2.5.** Status atual da ocorrência.

8. VALIDAÇÃO DOS RELATÓRIOS




JUCEES
JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO
GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO


8.1. Os relatórios operacionais apresentados pela CONTRATADA serão analisados pela fiscalização contratual, inclusive como subsídio ao checklist de ateste mensal previsto no Anexo XVI, para fins de:

8.1.1. Aferição da qualidade dos serviços prestados;

8.1.2. Verificação do cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA);

8.1.3. Apuração de glosas e sanções administrativas, quando aplicável;

8.1.4. Validação da execução contratual;

8.1.5. Subsídio para liquidação e pagamento da fatura mensal.

9. DEMONSTRATIVO DE COBERTURA OPERACIONAL POR CATEGORIA DE SUSTENTAÇÃO

O relatório operacional mensal deverá conter demonstrativo consolidado da cobertura operacional dos ativos e serviços abrangidos pela contratação, contemplando, no mínimo:

Categoria de Sustentação	Quantidade de Referência	Quantidade Atendida	Observações
Servidores Linux	30	Conforme Apuração	
Servidores Microsoft Windows Server	12	Conforme Apuração	
Ambiente legado Microsoft Windows XP Professional	1	Conforme Apuração	
Estações de Trabalho Corporativas	78	Conforme apuração mensal	
Rede e Conectividade	2 OS6560 core/24 + 8 OS6560 distribuição/48 + 2 Ubiquiti USW-Pro-48 + 12 AP/roteadores (CONFIRMAR) + 384 pontos ativos	Conforme apuração mensal	
Telefonia IP	40 - Monitoramento apenas	Conforme apuração mensal	
CFTV e NVR	62 câmeras ativas + 2 NVR; sustentação operacional e corretiva incluída	Conforme apuração mensal	
Bancos de Dados - Oracle	2	Conforme apuração mensal	
Bancos de Dados - MySQL	14	Conforme apuração mensal	OnBase, Fale Conosco/osTicket e 12 bancos auxiliares
Sistemas Institucionais	16	Conforme apuração mensal	
Backup e Recuperação	1 ambiente PRODEST - console e alertas; monitoramento/acompanhamento	Conforme apuração mensal	
Antivírus Corporativo	100 Endpoints + 1 servidor; acesso administrativo à console	Conforme apuração mensal	
Nobreaks e Continuidade Elétrica	2 - Monitoramento via Zabbix	Conforme apuração mensal	
Service Desk / Usuários ativos	94	Conforme apuração mensal	Usuários presenciais e remotos/home office

O demonstrativo possui finalidade gerencial e de fiscalização contratual, permitindo a aferição da cobertura dos serviços de sustentação, sem descaracterizar a contratação em item único.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. A fiscalização contratual poderá solicitar adequações no modelo de relatório operacional, desde que não alterem a natureza do objeto contratado.





10.2. As disposições deste Anexo deverão ser interpretadas conjuntamente com os demais anexos e cláusulas do Termo de Referência.

10.3. A ausência de informações relevantes, inconsistências operacionais ou não apresentação dos relatórios poderá ensejar aplicação das medidas previstas contratualmente.



ANEXO XI

INVENTÁRIO DE SERVIÇOS CRÍTICOS, PRIORIDADES OPERACIONAIS E ESTOQUE OPERACIONAL DE CONTINGÊNCIA

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece a relação dos serviços críticos, ativos prioritários, componentes essenciais da infraestrutura tecnológica institucional da JUCEES e os requisitos mínimos relacionados ao estoque operacional de contingência destinado à continuidade operacional dos serviços monitorados.

1.2. As disposições deste Anexo possuem como finalidade:

1.2.1. Definir os serviços e ativos considerados críticos para continuidade operacional institucional;

1.2.2. Estabelecer prioridades mínimas de tratamento operacional;

1.2.3. Assegurar atuação compatível com a criticidade dos serviços monitorados;

1.2.4. Mitigar riscos relacionados à indisponibilidade dos serviços institucionais;

1.2.5. Subsidiar fiscalização, monitoramento e aplicação dos níveis mínimos de serviço (SLA);

1.2.6. Garantir disponibilidade operacional mínima de itens de contingência destinados à reposição emergencial de componentes essenciais.

2. DIRETRIZES GERAIS

2.1. Os serviços e ativos classificados como críticos deverão receber tratamento prioritário pela CONTRATADA.

2.2. As ocorrências relacionadas aos serviços críticos deverão observar integralmente os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos contratualmente.

2.3. A indisponibilidade de serviços críticos deverá possuir atuação imediata da equipe técnica responsável.

2.4. A CONTRATADA deverá manter monitoramento contínuo dos ativos e serviços classificados como críticos.

2.5. A CONTRATADA deverá manter disponibilidade operacional mínima de itens de reposição destinados ao atendimento emergencial das demandas relacionadas à continuidade operacional do ambiente tecnológico da JUCEES.

3. SERVIÇOS CRÍTICOS INSTITUCIONAIS

3.1. São considerados serviços críticos institucionais da JUCEES, no mínimo:

3.1.1. Serviços de bancos de dados corporativos, incluindo os ambientes associados ao SIARCO, OnBase, REGIN, Fale Conosco/osTicket e aplicações institucionais auxiliares;

3.1.2. Sistemas institucionais internos;

3.1.3. Serviços de autenticação e diretório;

3.1.4. Infraestrutura de conectividade institucional;

3.1.5. Serviços de monitoramento operacional;

3.1.6. Monitoramento e acompanhamento dos serviços de backup e recuperação providos pelo PRODEST;

3.1.7. Telefonia IP institucional;

3.1.8. Sistema institucional de CFTV;

3.1.9. Serviços de antivírus corporativo;

3.1.10. Serviços hospedados em ambiente provido pelo PRODEST, quando aplicável.

4. ATIVOS CRÍTICOS MONITORADOS

4.1. São considerados ativos críticos para fins operacionais, no mínimo:





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



ITEM	QUANTIDADE ESTIMADA
Servidores Linux	30
Servidores Microsoft Windows Server	12
Ambiente legado Microsoft Windows XP Professional	1
Total de servidores e máquinas virtuais	43
Estações de trabalho corporativas	78
Telefones IP corporativos	40
Pontos de rede estruturada	384 pontos ativos
Capacidade total de pontos/portas de rede	2.168, sendo 384 ativos e 1.784 disponíveis
Switches Alcatel OS6560 - distribuição (48 portas)	8 Alcatel OS6560 - 48 portas
Switches Alcatel OS6560 - core (24 portas)	2 Alcatel OS6560 - 24 portas
Switches Ubiquiti UniFi USW-Pro-48	2 - 48 portas
Access Points / Roteadores Wireless	12 - Ruckus
NVRs (Network Video Recorder)	2
Câmeras de CFTV	62 ativas
Bancos de dados corporativos	16 (14 MySQL + 2 Oracle)
Sistemas institucionais	16
Antivírus - endpoints/licenças monitoradas	100
Servidor de gerenciamento do antivírus	1
Nobreaks monitorados via rede/Zabbix	2
Backup institucional	PRODEST - console e alertas; monitoramento/acompanhamento pela CONTRATADA

4.2. Os quantitativos apresentados possuem caráter referencial e poderão sofrer alterações durante a vigência contratual, sem descaracterização do objeto.

5. CLASSIFICAÇÃO DE CRITICIDADE

NÍVEL	CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO
1	Crítico	Serviços ou ativos cuja indisponibilidade provoque paralisação total ou severa das atividades institucionais
2	Alto	Serviços ou ativos com impacto operacional relevante
3	Médio	Serviços ou ativos com impacto operacional moderado
4	Baixo	Serviços ou ativos sem impacto relevante à continuidade operacional

6. PRIORIDADES OPERACIONAIS

6.1. Os seguintes serviços deverão possuir prioridade máxima de atendimento:

- 6.1.1.** Banco de dados corporativos;
- 6.1.2.** Ambiente core de rede;
- 6.1.3.** Conectividade institucional principal;
- 6.1.4.** Serviços de autenticação;
- 6.1.5.** Sistemas institucionais críticos;
- 6.1.6.** Telefonia IP institucional;
- 6.1.7.** Sistema institucional de CFTV;
- 6.1.8.** Serviços relacionados à segurança da informação;
- 6.1.9.** Infraestrutura hospedada em ambiente provido pelo PRODEST, quando aplicável.

7. MONITORAMENTO CONTÍNUO

7.1. A CONTRATADA deverá manter monitoramento contínuo dos ativos e serviços críticos classificados neste Anexo.

7.2. O monitoramento deverá permitir, no mínimo:

- 7.2.1.** Identificação de indisponibilidades;
- 7.2.2.** Registro de eventos críticos;
- 7.2.3.** Acompanhamento de desempenho operacional;
- 7.2.4.** Geração de alertas operacionais;
- 7.2.5.** Rastreabilidade das ocorrências registradas.

8. TRATAMENTO DE INCIDENTES CRÍTICOS




JUCEES

 JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

 GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO


8.1. Os incidentes relacionados aos ativos e serviços críticos deverão possuir:

8.1.1. Escalonamento imediato;

8.1.2. Atuação prioritária;

8.1.3. Registro formal das tratativas executadas;

8.1.4. Comunicação imediata à fiscalização contratual;

8.1.5. Acompanhamento contínuo até normalização completa da ocorrência.

8.2. Os incidentes críticos deverão observar integralmente os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos contratualmente.

9. ESTOQUE OPERACIONAL DE CONTINGÊNCIA

9.1. Os itens de contingência destinam-se à substituição emergencial de componentes com falha, desgaste ou indisponibilidade. A existência do item em estoque da CONTRATADA não gera pagamento; a transferência à JUCEES observará o Anexo XIV.

9.2. A utilização dos itens de contingência deverá possuir registro operacional contendo, no mínimo:

9.2.1. Item utilizado;

9.2.2. Quantidade;

9.2.3. Equipamento atendido;

9.2.4. Motivo da substituição;

9.2.5. Data da ocorrência;

9.2.6. Responsável técnico pelo atendimento.

10. ITENS MÍNIMOS DE CONTINGÊNCIA

10.1. A CONTRATADA deverá manter capacidade de atendimento e disponibilidade operacional compatível com os itens mínimos abaixo, observados os quantitativos máximos, preços aprovados por demanda e procedimentos do Anexo XIV:

ITEM	FINALIDADE
Mouse USB	Substituição emergencial - fornecimento condicionado ao Anexo XIV
Teclado USB	Substituição emergencial - fornecimento condicionado ao Anexo XIV
Memória RAM compatível	Contingência operacional - fornecimento condicionado ao Anexo XIV
SSD compatível	Contingência operacional - fornecimento condicionado ao Anexo XIV
Patch cord de rede	Correção de conectividade - fornecimento condicionado ao Anexo XIV
Fonte de alimentação compatível	Contingência operacional - fornecimento condicionado ao Anexo XIV
Adaptadores e conectores básicos	Suporte operacional - fornecimento condicionado ao Anexo XIV
Headsets previstos no Anexo XIV	Atendimento operacional - fornecimento condicionado ao Anexo XIV

10.2. Os itens utilizados deverão possuir compatibilidade técnica com os equipamentos e ambientes institucionais da JUCEES.

11. LIMITES DO ESTOQUE OPERACIONAL

11.1. O estoque operacional de contingência não caracteriza obrigação de aquisição pela JUCEES, consumo mínimo, franquia ou fornecimento irrestrito. Somente itens requisitados por Ordem de Fornecimento e recebidos poderão ser faturados.

11.2. Não integram o escopo deste Anexo:

11.2.1. Aquisição de novos computadores;

11.2.2. Expansão de parque tecnológico;

11.2.3. Renovação patrimonial;

11.2.4. Substituição integral de infraestrutura;





11.2.5. Aquisição de equipamentos de alto valor agregado.

12. CONTINUIDADE OPERACIONAL

12.1. A execução contratual deverá priorizar continuidade operacional dos serviços institucionais suportados pelo ambiente tecnológico da JUCEES.

12.2. A CONTRATADA deverá adotar medidas preventivas destinadas à mitigação de riscos operacionais relacionados aos serviços e ativos críticos monitorados.

12.3. As indisponibilidades críticas deverão possuir atuação imediata e tratamento prioritário em regime operacional contínuo 24x7.

12.4. Os itens de contingência deverão ser utilizados visando redução do tempo de indisponibilidade operacional e cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA).

12.5. A indisponibilidade de itens básicos necessários à continuidade operacional poderá ser considerada falha operacional para fins de fiscalização contratual.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As disposições deste Anexo deverão ser interpretadas conjuntamente com os demais anexos e cláusulas do Termo de Referência.

13.2. A fiscalização contratual poderá revisar a classificação de criticidade dos ativos e serviços monitorados durante a execução contratual, observadas as necessidades operacionais institucionais.

13.3. A fiscalização contratual poderá solicitar relatórios relacionados à utilização dos itens de contingência.

13.4. A CONTRATADA permanecerá responsável pela adequada sustentação operacional dos ativos e serviços classificados como críticos durante toda a vigência contratual.



ANEXO XII

TRANSIÇÃO CONTRATUAL E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece os procedimentos mínimos relacionados à transição contratual, transferência de conhecimento, continuidade operacional e encerramento da execução dos serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da JUCEES.

1.2. As disposições deste Anexo possuem como finalidade:

- 1.2.1.** Garantir continuidade operacional dos serviços institucionais;
- 1.2.2.** Assegurar adequada transferência de conhecimento técnico e operacional;
- 1.2.3.** Mitigar riscos relacionados à substituição de equipe ou encerramento contratual;
- 1.2.4.** Preservar rastreabilidade e integridade das informações operacionais produzidas durante a execução contratual;
- 1.2.5.** Evitar dependência operacional exclusiva da CONTRATADA.

2. TRANSIÇÃO INICIAL DOS SERVIÇOS

2.1. Após assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá realizar processo de transição operacional inicial visando absorção do ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

2.2. A fase de transição inicial poderá compreender, no mínimo:

- 2.2.1.** Levantamento do ambiente tecnológico institucional;
- 2.2.2.** Mapeamento dos ativos monitorados;
- 2.2.3.** Análise dos serviços críticos;
- 2.2.4.** Levantamento das rotinas operacionais existentes;
- 2.2.5.** Integração das ferramentas operacionais utilizadas;
- 2.2.6.** Adequação dos fluxos de atendimento e escalonamento;
- 2.2.7.** Validação dos procedimentos operacionais;
- 2.2.8.** Identificação dos riscos operacionais relevantes.

2.3. A fase de transição inicial não poderá comprometer a continuidade operacional dos serviços institucionais da JUCEES.

3. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

3.1. A CONTRATADA deverá manter registro atualizado das informações operacionais relacionadas ao ambiente tecnológico institucional da JUCEES.

3.2. Durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá assegurar transferência de conhecimento relacionada às rotinas operacionais executadas, sempre que solicitado pela fiscalização contratual.

3.3. A transferência de conhecimento poderá compreender, no mínimo:

- 3.3.1.** Procedimentos operacionais executados;
- 3.3.2.** Fluxos de atendimento e escalonamento;
- 3.3.3.** Informações relacionadas aos serviços críticos;
- 3.3.4.** Informações relacionadas às ferramentas operacionais utilizadas;





3.3.5. Histórico operacional relevante;

3.3.6. Documentações técnicas produzidas durante a execução contratual;

3.3.7. Inventários operacionais atualizados;

3.3.8. Relatórios operacionais e indicadores;

3.3.9. Registros de incidentes relevantes e tratativas executadas.

3.4. A documentação operacional produzida durante a execução contratual deverá permanecer disponível à JUCEES.

4. REGISTROS OPERACIONAIS E RASTREABILIDADE

4.1. Os registros operacionais, logs, gravações de sessões remotas, evidências técnicas, relatórios operacionais e informações produzidas durante a execução contratual relacionados ao ambiente tecnológico da JUCEES serão considerados informações institucionais da CONTRATANTE.

4.2. A CONTRATADA deverá assegurar integridade, confidencialidade, rastreabilidade e disponibilidade dos registros operacionais produzidos durante a execução contratual.

4.3. É vedada a exclusão, retenção indevida, alteração não autorizada ou indisponibilização injustificada das informações operacionais relacionadas à execução contratual.

4.4. Os registros operacionais deverão permanecer disponíveis à fiscalização contratual sempre que solicitado.

5. ENCERRAMENTO CONTRATUAL

5.1. Ao término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá prestar apoio técnico necessário à transição operacional para nova contratada ou equipe designada pela JUCEES.

5.2. A transição final deverá ocorrer de forma planejada, organizada e sem prejuízo à continuidade operacional dos serviços institucionais.

5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar, ao término contratual, no mínimo:

5.3.1. Inventário atualizado dos ativos monitorados;

5.3.2. Relatórios operacionais pendentes;

5.3.3. Histórico de chamados e incidentes;

5.3.4. Documentação operacional produzida;

5.3.5. Informações necessárias à continuidade operacional do ambiente;

5.3.6. Relatórios de monitoramento e indicadores operacionais;

5.3.7. Registros operacionais relacionados aos serviços executados;

5.3.8. Exportação dos chamados técnicos e registros históricos, quando aplicável;

5.3.9. Informações necessárias à continuidade dos fluxos operacionais e rotinas técnicas executadas.

5.4. A CONTRATADA deverá remover, ao término contratual, eventuais acessos concedidos aos seus profissionais, observando as diretrizes de segurança da informação da JUCEES.

5.5. A CONTRATADA deverá cooperar com a fiscalização contratual e com eventual nova contratada durante o período de transição operacional.



6. CONTINUIDADE OPERACIONAL

6.1.A execução contratual deverá priorizar continuidade operacional dos serviços institucionais da JUCEES.

6.2.A transição contratual não poderá ocasionar interrupção indevida dos serviços críticos monitorados.

6.3.A CONTRATADA deverá adotar medidas destinadas à mitigação de riscos operacionais relacionados à substituição de equipe, encerramento contratual ou transição operacional.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

7.1.As disposições deste Anexo deverão ser observadas conjuntamente com os demais anexos e cláusulas do Termo de Referência.

7.2.Os procedimentos de transição operacional poderão ser ajustados pela fiscalização contratual, desde que não alterem a natureza do objeto contratado.

7.3.A CONTRATADA permanecerá responsável pela adequada execução dos serviços durante toda a vigência contratual e durante eventual período formal de transição operacional.



ANEXO XIII

MODELO DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS, MEDIÇÃO PROPORCIONAL, FATURAMENTO POR DEMANDA ATIVA E REGRAS DE ACRÉSCIMO E SUPRESSÃO

Este Anexo disciplina exclusivamente a Parcela A – Serviços continuados, incluindo os custos operacionais de pesquisa, elaboração de orçamentos e gestão das aquisições previstas no Anexo XIV. O preço dos próprios bens da Parcela B permanece segregado e é regido pelo Anexo XIV.

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece a metodologia obrigatória de composição dos preços, medição mensal, faturamento proporcional ao parque tecnológico e aos serviços efetivamente abrangidos no mês de competência, bem como as regras operacionais para inclusão, exclusão, acréscimo e supressão de ativos ou categorias de sustentação.

1.2. A metodologia tem por finalidade assegurar a correspondência entre o valor pago e o ambiente efetivamente mantido, preservar a transparência da formação dos preços e permitir a redução ou o acréscimo proporcional da remuneração quando ocorrer alteração do inventário ou do escopo autorizado.

1.3. O julgamento da licitação permanecerá pelo menor preço global do item. A decomposição dos custos por categoria possui caráter obrigatório para formação da proposta, medição, fiscalização, faturamento, aplicação de glosas e alterações quantitativas, sem descaracterizar a execução integrada do objeto.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Valor Mensal Global de Referência (VMGR): valor mensal total ofertado pela licitante para o conjunto dos serviços, correspondente à soma dos valores mensais de todas as categorias de sustentação. Para a estimativa administrativa, o valor anual de referência da Parcela A é de R\$ 1.000.000,00; o VMGR mensal de referência resulta da divisão desse montante por 12 (doze) meses, observados o arredondamento monetário e a preservação do limite anual.

Categoria de Sustentação: conjunto homogêneo de ativos ou serviços cuja cobertura operacional possui unidade de medição e preço próprios.

Quantidade de Referência (QRi): quantidade estimada da categoria “i”, utilizada para elaboração da proposta e definição do valor unitário mensal.

Valor Mensal da Categoria (VMCi): parcela nominal mensal atribuída à categoria “i” na proposta comercial.

Percentual da Categoria (PCi): participação percentual do VMCi no VMGR.

Valor Unitário Mensal (VUMi): valor mensal correspondente a uma unidade da categoria “i”, obtido pela divisão do VMCi pela respectiva QRi.

Quantidade Equivalente Mensal (QEMi): quantidade efetivamente abrangida no período, ponderada pelos dias em que cada ativo ou serviço permaneceu sob responsabilidade da CONTRATADA.





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Demanda Ativa: ativo, serviço, usuário ou ambiente formalmente incluído no inventário contratual, em operação ou sob cobertura de suporte e sustentação no mês de competência.

Valor Bruto Medido (VBM): soma dos valores medidos de todas as categorias antes da incidência de glosas, retenções e demais deduções.

Valor Faturável do Período (VFP): valor devido após a medição, aplicação das glosas e demais deduções cabíveis.

3. COMPOSIÇÃO OBRIGATÓRIA DA PROPOSTA COMERCIAL

3.1. A proposta comercial deverá apresentar a composição integral do preço mensal global por categoria de sustentação, com indicação da unidade de medição, quantidade de referência, valor mensal da categoria, percentual de participação no preço global e valor unitário mensal.

3.2. A soma dos valores mensais das categorias deverá corresponder exatamente ao Valor Mensal Global de Referência – VMGR, e a soma dos percentuais deverá totalizar 100% (cem por cento).

3.3. Todos os custos diretos e indiretos dos serviços, inclusive tributos, encargos, ferramentas, gestão técnica, deslocamentos, consumíveis de uso interno e a ferramenta ITSM do Anexo XV, deverão estar distribuídos nas categorias da planilha. Também integrarão os serviços os custos operacionais de pesquisa de preços, elaboração de orçamentos, gestão, aquisição, logística, acompanhamento e garantia dos fornecimentos da Parcela B, sem cobrança adicional. O preço dos próprios bens faturáveis do Anexo XIV não integra o VMCi e não poderá ser cobrado em duplicidade.

3.4. Não será admitida a atribuição de valor igual a zero a categoria obrigatória do escopo, salvo quando o Termo de Referência expressamente indicar que a categoria não integra o ambiente inicial. A Administração poderá promover diligência para verificar concentrações de custos, preços inexecutáveis ou distribuição incompatível com a solução.

Item	Categoria de sustentação	Unidade	QRi	VMCi (R\$)	PCi (%)	VUMi (R\$)	Observações
1	Service Desk e atendimento aos usuários	Usuário ativo	94				Usuários presenciais e remotos/home office
2	Estações de trabalho corporativas	Equipamento	78				
3	Sustentação de servidores Linux	Servidor	30				
4	Sustentação de servidores Microsoft Windows Server	Servidor	12				
5	Sustentação de ambiente legado Microsoft Windows XP Professional	Ambiente legado	1				
6	Sustentação de bancos de dados Oracle	Banco/ambiente gerenciado	2				SIARCO e REGIN
7	Sustentação de bancos de dados MySQL	Banco/ambiente gerenciado	14				OnBase, Fale Conosco/osTicket e 12 bancos auxiliares
8	Switches Alcatel OS6560 - distribuição 48 portas	Equipamento	8				





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Item	Categoria de sustentação	Unidade	QRi	VMCi (R\$)	PCi (%)	VUMi (R\$)	Observações
9	Switches Alcatel OS6560 - core 24 portas	Equipamento	2				
10	Switches UbiquitiUniFi USW-Pro-48	Equipamento	2				48 portas; distribuição/acesso complementar
11	Access points e roteadores wireless	Equipamento	12				Ruckus - modelo pendente
12	Monitoramento de telefonia IP corporativa	Terminal monitorado	40				Manutenção fora do objeto
13	Pontos de rede ativos	Ponto ativo	384				Base de medição: pontos ativos. Capacidade instalada total: 2.168; 1.784 disponíveis não geram remuneração.
14	Câmeras de CFTV	Câmera	62				Câmeras ativas; sustentação operacional e corretiva incluída nos limites do TR
15	NVR – Network Video Recorder	Equipamento	2				
16	Monitoramento/acompanhamento de backup - PRODEST	Ambiente monitorado	1				Acesso a console e alertas; infraestrutura e rotinas providas pelo PRODEST
17	Antivírus - Endpoints/licenças monitoradas	Endpoints coberto	100				Aquisição/renovação fora do objeto; acesso administrativo à console para apoio à gestão
18	Aplicações institucionais	Sistema	16				
19	Serviços hospedados no PRODEST sob responsabilidade da JUCEES	Ambiente suportado	1				
20	Monitoramento de nobreaks via rede/Zabbix	Equipamento monitorado	2				Manutenção técnica/elétrica fora do objeto
21	Gestão operacional, ferramentas, relatórios e governança do serviço	Serviço mensal	1				
22	Servidor de gerenciamento do antivírus	Servidor	1				Acesso administrativo concedido à CONTRATADA nos limites autorizados





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Item	Categoria de sustentação	Unidade	QRi	VMCi (R\$)	PCi (%)	VUMi (R\$)	Observações
23	Ferramenta ITSM de apoio à execução contratual (Anexo XV)	Serviço mensal	1				Custo obrigatório da Parcela A, abrangendo licenciamento, assinatura, hospedagem, suporte, manutenção, configuração, atualizações e demais custos necessários à disponibilização da ferramenta. Vedada cobrança autônoma ou em duplicidade.
TOTAL				VMGR	100,00%	—	

3.5. Para as categorias medidas por “ambiente” ou “serviço mensal”, a quantidade de referência será igual a 1 (um). Havendo retirada integral da categoria, a quantidade ativa será igual a 0 (zero); havendo início ou encerramento durante o mês, será aplicado o pró-rata diário.

3.6. O inventário definitivo que acompanhar o edital deverá identificar os componentes abrangidos pelas categorias medidas por ambiente. A CONTRATADA deverá manter esse detalhamento atualizado durante toda a execução.

4. FÓRMULAS DE FORMAÇÃO E MEDIÇÃO

4.1. O percentual de participação de cada categoria será calculado pela fórmula:

$$PCi = (VMCi \div VMGR) \times 100$$

4.2. O valor unitário mensal de cada categoria será calculado pela fórmula:

$$VUMi = VMCi \div QRi$$

4.3. Para ativos, usuários ou serviços que permaneçam sob cobertura durante apenas parte do mês, a quantidade equivalente mensal será calculada pela soma dos dias ativos de cada unidade, dividida pelo número de dias corridos do mês:

$$QEMI = \Sigma \text{ dias ativos das unidades da categoria} \div \text{dias corridos do mês}$$

4.4. O valor medido da categoria será calculado pela fórmula:

$$VMC \text{ MEDIDO}i = VUMi \times QEMI$$

4.5. O Valor Bruto Medido do mês será:

$$VBM = \Sigma VMC \text{ MEDIDO}i$$

4.6. O Valor Faturável do Período será:

$$VFP = VBM - \text{glosas} - \text{demais deduções cabíveis}$$

5. REGRAS PARA DETERMINAÇÃO DA DEMANDA ATIVA

- Será considerado ativo o item formalmente incorporado ao inventário e colocado sob responsabilidade operacional da CONTRATADA.





- Ativos temporariamente indisponíveis por falha, manutenção ou incidente permanecerão ativos para fins de medição enquanto a CONTRATADA conservar responsabilidade por seu suporte, recuperação ou acompanhamento.
- Não serão considerados ativos os itens definitivamente desativados, alienados, substituídos e retirados do escopo, transferidos para outro provedor ou cuja cobertura tenha sido formalmente encerrada.
- A inclusão ou exclusão deverá possuir evidência documental, como chamado, ordem de serviço, termo de aceite, registro de inventário, comunicação da fiscalização ou documento de transferência de responsabilidade.
- A data de início ou término da cobertura será a data registrada e validada pela fiscalização contratual.
- A mera existência física de ativo sem utilização e sem responsabilidade atribuída à CONTRATADA não autoriza faturamento.

6. ACRÉSCIMOS, REDUÇÕES E SUPRESSÕES

6.1. Inclusão de ativo em categoria existente. A inclusão de ativo ou usuário pertencente a categoria já prevista será remunerada pelo VUMi da respectiva categoria, proporcionalmente aos dias de cobertura no mês, desde que previamente autorizada e dentro dos limites quantitativos e financeiros do contrato.

6.2. Exclusão de ativo. A retirada definitiva produzirá redução da QEMi a partir da data efetiva validada, com abatimento automático e proporcional na medição do período.

6.3. Supressão integral de categoria. Quando serviço ou ambiente inteiro for transferido, descontinuado ou retirado do escopo, a quantidade da categoria será reduzida a zero, com exclusão do respectivo VMCi a partir da data efetiva, observado o pró-rata diário no mês da mudança.

6.4. As regras do item anterior aplicam-se, entre outras hipóteses, à eventual transferência da gestão do antivírus para o PRODEST, à retirada do CFTV por alteração normativa ou à descontinuidade de plataforma específica.

6.5. Acréscimo de nova categoria. A inclusão de categoria não prevista na planilha dependerá de análise técnica, pesquisa ou demonstração de preço, disponibilidade orçamentária e formalização do instrumento cabível, observados os limites legais.

6.6. Variações ordinárias do inventário previstas no modelo de demanda ativa serão tratadas na medição mensal. Alterações que modifiquem substancialmente o objeto, ultrapassem o valor máximo contratado ou excedam os limites legais dependerão de formalização prévia.

6.7. A redução quantitativa não autoriza aumento automático dos valores unitários. Eventual pedido de reequilíbrio econômico-financeiro deverá demonstrar fato superveniente, nexos causal e efetivo desequilíbrio, observada a legislação aplicável.

6.8. Reajustes contratuais regularmente concedidos incidirão de forma uniforme sobre os valores unitários mensais e sobre os valores mensais das categorias.

7. PROCEDIMENTO MENSAL DE APURAÇÃO

A apuração mensal deverá refletir exclusivamente a responsabilidade efetivamente atribuída à CONTRATADA. Nos ativos cuja manutenção seja executada por terceiros (telefonia IP e nobreaks) e nos serviços providos pelo PRODEST (backup), a medição corresponderá à cobertura de monitoramento, registro, acompanhamento e escalonamento prevista neste TR, e não à execução da manutenção especializada ou à prestação do serviço de infraestrutura pelo terceiro.

- Até o 3º (terceiro) dia útil do mês subsequente, a CONTRATADA apresentará o inventário do período e o demonstrativo de demanda ativa por categoria.





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



- O demonstrativo deverá indicar identificação do ativo ou serviço, categoria, data de inclusão, data de exclusão, quantidade de dias ativos, QEMi, VUMi e valor medido.
- A fiscalização confrontará as informações com o inventário institucional, chamados, registros de monitoramento, ordens de serviço e demais evidências.
- As divergências deverão ser saneadas antes do ateste mensal previsto no Anexo XVI. A parcela incontroversa poderá ser processada, sem prejuízo da apuração posterior da diferença.
- A nota fiscal somente poderá ser emitida pelo valor autorizado após a validação do demonstrativo de medição e do checklist de ateste mensal previsto no Anexo XVI, ressalvadas as rotinas administrativas definidas pela CONTRATANTE.
- O demonstrativo validado integrará o processo de fiscalização e liquidação da despesa.

Categoria	Unidade	VUMi	QRi	Inclusões	Exclusões	QEMi	Valor medido	Glosas	Valor líquido
Service Desk	Usuário		94						
Estações	Equip.		78						
Linux	Servidor		30						
Windows Server	Servidor		12						
Windows XP legado	Ambiente		1						
Bancos Oracle	Banco/ambiente		2						
Bancos MySQL	Banco/ambiente		14						
OS6560 distribuição 48p	Equip		8						
OS6560 core 24p	Equip.		2						
Ubiquiti USW-Pro-48	Equip.		2						
AP / Wi-Fi	Equip.		12						
Telefonia IP (monit.)	Terminal		40						
Pontos de rede ativos	Ponto		384						
Câmeras CFTV	Câmera		62						
NVR	Equip.		2						
Backup / PRODEST	Ambiente		1						
Antivírus endpoints	Endpoint		100						
Servidor antivírus	Servidor		1						
Sistemas institucionais	Sistema		16						
Serviços PRODEST	Ambiente		1						
Nobreaks / Zabbix	Equip.		2						
Gestão / ferramentas	Serviço		1						
Ferramenta ITSM	Serviço		1						
TOTAL DO PERÍODO	TOTAL DO PERÍODO	TOTAL DO PERÍODO	TOTAL DO PERÍODO	TOTAL DO PERÍODO	TOTAL DO PERÍODO	TOTAL DO PERÍODO			



8. EXEMPLOS DE APLICAÇÃO

8.1. Estações de trabalho. Em mês de 30 dias, havendo 76 estações cobertas durante todo o período e 2 estações incluídas no 16º dia, a QEM da categoria será: $76 + [(2 \times 15) \div 30] = 77$ estações equivalentes. O valor medido será VUM da categoria $\times 77$.

8.2. Supressão do antivírus. Se a responsabilidade operacional pelo monitoramento/gestão do antivírus for transferida ao PRODEST após 10 dias de um mês de 30 dias, a QEM da categoria correspondente será $10 \div 30 = 0,3333$. No mês seguinte, a quantidade será zero, enquanto perdurar a retirada integral do escopo.

8.3. Exclusão de equipamento. Se um servidor for definitivamente retirado no 21º dia de um mês de 30 dias, serão considerados 20 dias de cobertura para esse servidor, equivalentes a 0,6667 unidade no período.

9. CONTROLES, LIMITES E VEDAÇÕES

- O valor faturado não poderá exceder o valor máximo mensal ou global autorizado, salvo após a formalização do instrumento cabível.
- É vedada a cobrança simultânea do mesmo ativo em mais de uma categoria quando houver sobreposição de escopo, salvo se a planilha definir serviços autônomos e distintos.
- É vedada a manutenção de faturamento de categoria ou ativo cuja responsabilidade tenha sido formalmente transferida ou encerrada.
- Os valores unitários permanecerão vinculados à proposta vencedora, ressalvados reajuste, revisão ou alteração formalmente autorizados.
- As glosas por descumprimento de SLA serão aplicadas após a apuração do VBM e observarão o Anexo III. Quando a ocorrência estiver vinculada a categoria específica, a fiscalização poderá calcular a glosa sobre o valor medido da categoria afetada, conforme o critério previsto no Termo de Referência.
- A metodologia deste Anexo não transforma a contratação em fornecimento de mão de obra nem autoriza subordinação dos profissionais da CONTRATADA.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

10.1. A planilha preenchida pela licitante vencedora integrará o contrato e servirá de referência obrigatória para todas as medições.

10.2. A CONTRATANTE poderá solicitar memória de cálculo, notas explicativas e documentos que demonstrem a coerência da composição apresentada.

10.3. As disposições deste Anexo deverão ser interpretadas conjuntamente com o Termo de Referência, o Anexo III – SLA e Glosas, o Anexo IV – Inventário Operacional, o Anexo X – Relatório Operacional Mensal, o Anexo XV – Ferramenta ITSM de Apoio à Execução Contratual e Prova de Conceito e o Anexo XVI – Modelo de Ateste Mensal dos Serviços e Checklist de Fiscalização.

10.4. Em caso de divergência entre o inventário da CONTRATADA e o inventário validado pela fiscalização, prevalecerá, para fins de medição, o quantitativo reconhecido pela CONTRATANTE, assegurado o contraditório na forma contratual.

10.5. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, mediante motivação técnica e observância da legislação aplicável.





ANEXO XIV

FORNECIMENTO SOB DEMANDA DE MATERIAIS, COMPONENTES E PERIFÉRICOS ACESSÓRIOS

1. OBJETIVO

O presente Anexo disciplina a Parcela B da solução integrada: fornecimentos eventuais e sob demanda de produtos restritos ao catálogo fechado da seção 6, destinados à reposição necessária à continuidade operacional dos ativos abrangidos pela sustentação. A tabela define os produtos elegíveis, as especificações e os quantitativos máximos; não constitui planilha de preços unitários licitados nem autoriza adquirir produtos ou soluções fora do catálogo.

Os fornecimentos não constituem franquia, consumo mínimo ou aquisição automática. Somente haverá obrigação de pagamento após autorização, entrega, instalação quando aplicável, conferência e recebimento definitivo.

2. LIMITE FINANCEIRO E NATUREZA ACESSÓRIA

O Valor Máximo de Fornecimentos Contratuais (VMFC) da Parcela B corresponderá ao menor valor entre 25% (vinte e cinco por cento) do valor anual adjudicado da Parcela A e R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais). Esse valor constitui teto de consumo sob demanda, sem garantia de utilização integral ou consumo mínimo.

O percentual de 25% constitui limite originário de consumo da parcela acessória e incide sobre o valor da Parcela A. Na estimativa atual, a Parcela A representa 80% do valor global, e a Parcela B, limitada a R\$ 250.000,00, representa até 20% do valor global. Esse limite não se confunde com os limites legais para alterações contratuais e não assegura consumo mínimo.

É vedada a utilização do saldo para aquisição de computadores novos, expansão patrimonial relevante, servidores, switches de grande porte, implantação de novas soluções corporativas ou qualquer item não previsto neste Anexo.

3. PROCEDIMENTO DE SOLICITAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

O fornecimento deverá ser precedido de chamado ou relatório técnico que identifique a falha, o ativo/serviço afetado, a justificativa da substituição, a especificação necessária e a quantidade.

Os fornecimentos da Parcela B ficam restritos aos produtos do catálogo fechado do Anexo XIV e aos respectivos quantitativos máximos. A CONTRATADA realizará pesquisa de preços a cada demanda e apresentará orçamento discriminado, acompanhado de, no mínimo, três cotações válidas e comparáveis, as cotações deverão identificar o fornecedor consultado, CNPJ, data, validade, especificação, marca/modelo quando aplicável, quantidade, preço unitário e total, não sendo admitidas cotações de empresas pertencentes ao mesmo grupo econômico da CONTRATADA ou que apresentem vínculo capaz de comprometer a independência da pesquisa. A fiscalização validará a pesquisa, a compatibilidade técnica, a vantajosidade e os saldos disponíveis, podendo consultar outras fontes e solicitar esclarecimentos ou novas cotações.

Para os fins deste Anexo, considera-se preço válido aquele correspondente a produto que atenda integralmente à especificação técnica da demanda e às condições de





fornecimento exigidas, inclusive quanto a prazo de entrega, garantia, frete, instalação quando aplicável, tributos e demais despesas necessárias à entrega do bem à CONTRATANTE.

Para fins de autorização do fornecimento, será considerado o menor preço válido apurado na pesquisa de mercado, cabendo à CONTRATADA realizar a aquisição e fornecer o produto à CONTRATANTE pelo preço aprovado, vedada a incidência de taxa de administração, margem adicional, comissão ou qualquer outro acréscimo sobre o valor autorizado, uma vez que os custos administrativos e operacionais relacionados à pesquisa, aquisição e gestão dos fornecimentos encontram-se contemplados na Parcela A.

O menor preço válido apurado será submetido à aprovação da gerência competente. Somente após a aprovação será emitida Ordem de Fornecimento, com item, quantidade, preço unitário e total aprovados, ativo atendido, prazo e local de entrega e instalação, quando aplicável.

É vedado o fornecimento por iniciativa exclusiva da CONTRATADA ou a aquisição para faturamento à JUCEES antes da aprovação gerencial e da emissão da Ordem de Fornecimento. A urgência não dispensa esses controles. O diagnóstico e as medidas de suporte que não envolvam aquisição de bens permanecerão sujeitos aos prazos de atendimento dos serviços.

4. ESTOQUE OPERACIONAL

A CONTRATADA deverá manter capacidade logística e estoque ou disponibilidade comercial compatíveis com os prazos de atendimento definidos para os itens de contingência.

A simples manutenção do item em estoque não caracteriza entrega, transferência de propriedade, liquidação da despesa ou direito a pagamento.

O uso de item de contingência para transferência de propriedade à JUCEES observará o orçamento aprovado e a Ordem de Fornecimento prévia. O estoque ou a disponibilidade comercial da CONTRATADA não gera direito a pagamento nem dispensa os controles de autorização deste Anexo.

5. REQUISITOS DOS PRODUTOS

Os produtos deverão ser novos, sem uso, não reconicionados, compatíveis com o equipamento atendido e acompanhados de garantia mínima indicada na planilha ou, quando superior, da garantia padrão do fabricante.

A CONTRATADA responderá pela compatibilidade do item indicado e pela instalação/configuração quando necessária ao restabelecimento do serviço.

As ferramentas, softwares e licenças utilizados internamente pela CONTRATADA para execução dos serviços de suporte, monitoramento, diagnóstico, acesso remoto, gestão ou segurança, inclusive a ferramenta ITSM prevista no Anexo XV, constituem custos operacionais da Parcela A – Serviços, salvo disposição expressa em contrário, e não poderão ser faturados como fornecimento acessório.





Licenças destinadas ao uso administrativo, finalístico ou individual de usuários da JUCEES não integram este Anexo, não compõem o limite de 25% da Parcela B e observarão o procedimento específico previsto no corpo do Termo de Referência.

6. CATÁLOGO E QUANTITATIVOS ANUAIS MÁXIMOS

Item	Especificação mínima	Unid.	Qtd. anual máxima	Garantia / observações
1	Mouse USB óptico, com fio, mínimo 3 botões e scroll, compatível com o ambiente institucional.	un.	16	Garantia mínima de 12 meses. Substituição emergencial.
2	Teclado USB com fio, padrão ABNT2, compatível com o ambiente institucional.	un.	12	Garantia mínima de 12 meses. Substituição emergencial.
3	Memória RAM compatível com o equipamento indicado na Ordem de Fornecimento; capacidade e tecnologia definidas no catálogo.	un.	8	Garantia mínima de 12 meses.
4	SSD compatível com o equipamento indicado; interface e capacidade definidas no catálogo.	un.	8	Garantia mínima de 12 meses.
5	Fonte de alimentação compatível com o equipamento indicado, nova e dimensionada conforme o fabricante.	un.	6	Garantia mínima de 12 meses.
6	Patch cord de rede Cat.6 ou superior, comprimento definido no catálogo.	un.	20	Garantia mínima de 12 meses. Reposição de conectividade.
7	Adaptadores e conectores previamente especificados no catálogo, vedada categoria aberta.	un.	12	Garantia mínima de 12 meses.
8	Headset USB ou P2/P3 conforme padrão institucional, com microfone e controle de volume.	un.	12	Garantia mínima de 12 meses. Atendimento operacional.

6.1. Os quantitativos indicados neste Anexo foram definidos como reserva de contingência proporcional ao parque tecnológico abrangido pela contratação e à criticidade operacional dos serviços, não gerando obrigação de consumo mínimo ou aquisição integral pela Administração.

6.2. A pesquisa direta de mercado concluída em 31 de agosto de 2026, documentada nas peças 47 a 49 e analisada na peça 50, resultou em preços globais para a solução integrada. A distribuição administrativa de R\$ 1.250.000,00 compreende R\$ 1.000.000,00 para a Parcela A e até R\$ 250.000,00 para a Parcela B. A tabela de especificações e a tabela-resumo deste Anexo delimitam o catálogo e os quantitativos máximos, sem exigir preços unitários de materiais na proposta da licitação. Os preços aplicáveis serão os aprovados para cada demanda, após pesquisa e análise na forma da seção 3, respeitados o teto da seção 2 e as quantidades efetivamente autorizadas, entregues e recebidas.

Item	Descrição resumida	Qtd. máx.
1	Mouse USB	16
2	Teclado USB ABNT2	12
3	Memória RAM	8
4	SSD	8
5	Fonte de alimentação	6
6	Patch cord	20
7	Adaptadores/conectores	12
8	Headset	12

7. DEMANDAS EVENTUAIS DE SOFTWARE E LICENÇAS NÃO INTEGRANTES DA PARCELA B

7.1. A Parcela B não constitui catálogo aberto de software e não autoriza a CONTRATADA a adquirir ou revender, por conta deste contrato, licenças de inteligência artificial, edição gráfica, produtividade, comunicação, colaboração, SaaS ou outras soluções destinadas ao uso administrativo, finalístico ou individual de servidores e colaboradores da JUCEES.



**JUCEES**JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTOGOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO

7.2. Necessidades pontuais dessa natureza serão avaliadas individualmente pela Gerência de Tecnologia da Informação e processadas por instrumento administrativo próprio, observadas a justificativa da necessidade, a segurança da informação, a proteção de dados, a existência de solução institucional equivalente, a estimativa de preço, a disponibilidade orçamentária e a legislação aplicável.

7.3. Quando juridicamente cabível, eventual despesa que exija pronto pagamento ou se enquadre como de pequeno vulto poderá ser submetida à avaliação para utilização do regime de Suprimento de Fundos, nos termos do Decreto Estadual nº 6.332-R/2026, da Portaria SEFAZ nº 028-R/2026 e demais normas aplicáveis, mediante autorização do ordenador de despesas e sem prejuízo dos controles de planejamento, fracionamento e prestação de contas.

7.4. A utilização de Suprimento de Fundos ou de qualquer outro procedimento excepcional não poderá ocorrer quando houver contratação vigente capaz de atender à demanda, quando a natureza da necessidade indicar que deva existir contratação de fornecimento, nem quando houver caracterização de fracionamento de despesa.

7.5. A quantidade reduzida ou a baixa materialidade da demanda não dispensa a análise administrativa e não constitui, isoladamente, autorização de compra. Demandas recorrentes ou previsíveis deverão ser planejadas em contratação própria.

8. RECEBIMENTO, GARANTIA E RASTREABILIDADE

O recebimento provisório ocorrerá na entrega. O recebimento definitivo dependerá da verificação de quantidade, conformidade, compatibilidade, funcionamento e documentação de garantia.

O registro deverá identificar Ordem de Fornecimento, chamado associado, item, quantidade, equipamento atendido, marca/modelo, número de série quando houver, data, técnico responsável e termo de aceite.

Itens defeituosos, incompatíveis ou em desacordo deverão ser substituídos sem custo adicional.

9. FATURAMENTO E CONTROLE DE SALDO

O faturamento da Parcela B corresponderá às quantidades efetivamente entregues e recebidas, pelos preços finais do orçamento aprovado e da respectiva Ordem de Fornecimento. A CONTRATADA adquirirá os bens e será responsável pelo fornecimento à JUCEES, pela compatibilidade, instalação quando aplicável e garantia, emitindo documento fiscal adequado à sua operação. A liquidação e o pagamento dependerão do recebimento definitivo e da documentação comprobatória, observados os momentos de emissão exigidos pela legislação fiscal.

O faturamento dos bens deverá ser segregado da nota fiscal dos serviços e observar a natureza fiscal da operação.

A fiscalização manterá demonstrativo acumulado do saldo quantitativo por item, do valor consumido e do limite financeiro remanescente.

É vedada a cobrança de taxa administrativa, margem adicional, acréscimo sobre o orçamento aprovado, reembolso sem autorização ou valor não previsto na Ordem de





Fornecimento. O preço aprovado deverá refletir as condições finais da operação de fornecimento à JUCEES, inclusive frete, tributos e garantia, sem duplicidade com os custos operacionais remunerados na Parcela A. A CONTRATADA deverá manter comprovantes da aquisição para conferência pela fiscalização.

10. CONTROLES E VEDAÇÕES

Não haverá consumo mínimo garantido nem direito da CONTRATADA à utilização integral do limite financeiro.

É vedado utilizar saldo quantitativo ou financeiro da Parcela B para adquirir produto não previsto no catálogo fechado deste Anexo ou transferir quantitativos entre produtos sem a formalização contratual cabível. Necessidades de produtos não catalogados serão processadas por contratação própria.

É vedada dupla cobrança de item já incluído na composição da Parcela A – Serviços.

As aquisições estruturantes e de expansão permanecerão objeto de contratação própria.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este Anexo deverá ser interpretado em conjunto com o Anexo XI – Estoque Operacional de Contingência, o Anexo XIII – Composição de Custos e Medição por Demanda Ativa e o Anexo XV – Ferramenta ITSM de Apoio à Execução Contratual e Prova de Conceito, especialmente quanto às vedações de cobrança em duplicidade.

As disposições deste Anexo vinculam a CONTRATADA e a fiscalização. O saldo da Parcela B não constitui crédito, franquia ou direito ao fornecimento. O preço aprovado será mantido para a respectiva Ordem de Fornecimento, conforme as condições e o prazo de validade do orçamento. Se o orçamento expirar antes da autorização ou se suas condições deixarem de estar disponíveis antes da compra, a CONTRATADA comunicará a fiscalização e apresentará pesquisa e orçamento atualizados para nova análise e aprovação, vedada alteração automática do preço ou aquisição sem autorização. Produtos, quantidades ou condições diferentes dos aprovados dependerão de análise e autorização prévias, sempre dentro do catálogo e dos limites contratuais.

Os casos omissos serão submetidos à fiscalização e à gestão contratual, com motivação técnica e observância da legislação aplicável.





ANEXO XV

FERRAMENTA ITSM DE APOIO À EXECUÇÃO CONTRATUAL E PROVA DE CONCEITO

1. OBJETIVO

1.1. O presente Anexo estabelece as condições mínimas para disponibilização, utilização, custeio, implantação, configuração, fiscalização e encerramento da ferramenta de ITSM – Information Technology Service Management – a ser disponibilizada pela CONTRATADA como instrumento de apoio à execução dos serviços continuados previstos no Termo de Referência.

1.2. A ferramenta deverá apoiar o registro, acompanhamento, categorização, priorização, tratamento, rastreabilidade, medição, emissão de relatórios, controle de níveis de serviço – SLA, gestão de ativos e itens de configuração, base de conhecimento, fiscalização dos chamados, incidentes, requisições, atividades operacionais e demais registros relacionados à execução contratual.

1.3. Será admitida solução proprietária, de código aberto (open source), software livre ou solução composta por plataforma principal e componentes, módulos, plugins ou integrações complementares, desde que o conjunto disponibilizado pela CONTRATADA atenda integralmente aos requisitos obrigatórios estabelecidos neste Anexo e no Termo de Referência.

2. NATUREZA DA FERRAMENTA

2.1. A ferramenta ITSM constitui meio operacional da CONTRATADA para execução, acompanhamento e controle dos serviços, não alterando o objeto principal da contratação, que permanece sendo a prestação continuada de serviços especializados de TIC.

2.2. A disponibilização da ferramenta não configura aquisição de software pela JUCEES, cessão definitiva de licença, contratação autônoma de plataforma ou fornecimento integrante da Parcela B.

2.3. A CONTRATADA deverá manter a ferramenta disponível durante toda a vigência contratual, incluindo eventuais prorrogações e o período de transição operacional, quando necessário à continuidade dos registros e à transferência de informações.

2.4. A ferramenta deverá possuir recursos que permitam apoiar práticas de gerenciamento de serviços de TIC alinhadas às boas práticas reconhecidas de mercado, especialmente aquelas relacionadas à biblioteca ITIL, e que comprove aderência funcional ou suporte a pelo menos 10 processos descritos na biblioteca ITIL.

2.4.1. Para fins de avaliação da aderência funcional, deverão ser contempladas, diretamente pela plataforma ou mediante módulos, plugins, configurações ou integrações que componham a solução ofertada, funcionalidades relacionadas, no mínimo, às seguintes práticas:

- I – AVM - Gerenciamento de Disponibilidade;
- II – CHG - Gerenciamento de Mudanças;





- III – CON - Gerenciamento de Configuração e Itens de Configuração;
- IV – IM - Gerenciamento de Incidentes;
- V – KM - Gerenciamento de Conhecimento;
- VI – MA - Monitoramento e Alertas;
- VII – PM - Gerenciamento de Problemas;
- VIII – RM - Cumprimento de Requisições;
- IX – SD - Service Desk; e
- X – SLM - Gerenciamento de Nível de Serviço.

2.4.2. A comprovação da aderência será realizada prioritariamente por meio da Prova de Conceito – POC, documentação técnica, manuais, documentação oficial do projeto ou fabricante, demonstração prática das funcionalidades ou outros elementos técnicos idôneos aceitos pela Administração.

2.4.3. Certificações de aderência a ITIL ou a outros padrões reconhecidos de gerenciamento de serviços poderão ser apresentadas como documentação complementar, quando disponíveis, não constituindo requisito obrigatório de habilitação ou aceitabilidade da solução.

2.5. Os requisitos deste Anexo deverão ser interpretados de forma funcional, objetiva e proporcional à execução contratual, admitindo soluções equivalentes que atendam às necessidades de registro, rastreabilidade, medição, fiscalização e continuidade dos serviços.

2.6. É vedada a indicação ou exigência de marca, produto específico, fabricante exclusivo, modelo de licenciamento específico ou certificação emitida exclusivamente por determinada entidade privada que possa restringir indevidamente a competitividade, salvo quando houver justificativa técnica formal e juridicamente admitida.

2.7. Será admitida ferramenta baseada em software livre ou de código aberto, inclusive solução hospedada e administrada pela CONTRATADA, desde que sejam assegurados suporte, manutenção, atualizações, segurança, disponibilidade, backup, recuperação, parametrização, integrações e demais obrigações previstas neste Anexo, sem transferência dessas responsabilidades à JUCEES.

3. CUSTEIO E COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

3.1. O custo mensal necessário à disponibilização, operação e sustentação da ferramenta ITSM deverá integrar a Parcela A – Serviços Continuados, em categoria própria da planilha de composição de custos constante do Anexo XIII.

3.2. O valor informado deverá compreender todos os custos necessários à disponibilização da solução, incluindo, conforme aplicável, licenciamento, assinatura, hospedagem, infraestrutura computacional, suporte, manutenção, configuração, parametrização, atualizações, armazenamento, backup, recuperação, módulos, plugins, integrações, acesso dos usuários autorizados, relatórios e demais custos diretos ou indiretos.

3.3. No caso de utilização de software livre ou de código aberto sem custo de licenciamento, a CONTRATADA poderá informar custo de licenciamento igual a zero,





permanecendo incorporados à Parcela A os custos efetivamente necessários à hospedagem, implantação, configuração, administração, suporte, manutenção, atualização, segurança e operação da solução.

3.4. É vedada a cobrança autônoma, reembolso, taxa adicional, faturamento na Parcela B ou duplicidade de cobrança relacionada à ferramenta ITSM, salvo alteração contratual formalmente justificada e juridicamente cabível.

4. INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS NA PROPOSTA

4.1. A licitante deverá informar, em sua proposta ou em documento complementar solicitado pela Administração, os dados mínimos da ferramenta ITSM que será utilizada durante a execução contratual:

Informação	Preenchimento
Nome da ferramenta	Informar nome comercial, nome do projeto ou denominação da solução
Fabricante, desenvolvedor, comunidade, fornecedor ou mantenedor	Informar conforme aplicável
Natureza da solução	Proprietária, software livre, código aberto ou equivalente
Modelo de disponibilização	Solução acessível via navegador, hospedada em nuvem, datacenter ou infraestrutura disponibilizada/administrada pela CONTRATADA, sem instalação obrigatória nos equipamentos dos usuários
Modalidade de licenciamento	Informar assinatura, licenciamento, software livre, código aberto ou outra modalidade aplicável
Versão ofertada	Informar versão ou edição da solução que será utilizada
Custo mensal alocado no Anexo XIII	Informar o custo mensal total da solução, inclusive quando o licenciamento possuir custo zero
Perfis de acesso previstos	Usuários solicitantes; técnicos/analistas da CONTRATADA; gestores e fiscais da JUCEES; administradores da ferramenta e demais perfis necessários
Principais integrações	APIs REST ou mecanismos equivalentes; e-mail/SMTP; portal de autosserviço; base de conhecimento; CMDB/inventário;





previstas	monitoramento/Zabbix ou equivalente; autenticação/diretório, quando aplicável
Componentes complementares	Informar módulos, plugins, extensões ou componentes adicionais utilizados para atendimento aos requisitos do TR
Endereço eletrônico de acesso	Informar quando definido

4.2. A utilização de módulos, plugins ou extensões será admitida desde que sejam compatíveis com a versão da ferramenta ofertada, possuam origem tecnicamente confiável e sua instalação, manutenção, atualização e suporte sejam de responsabilidade da CONTRATADA.

5. PROVA DE CONCEITO DA FERRAMENTA ITSM

5.1. A Prova de Conceito – POC terá por finalidade verificar, de forma objetiva e prática, se a solução ITSM indicada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar atende aos requisitos mínimos previstos neste Anexo, independentemente de a funcionalidade ser provida nativamente pela ferramenta principal ou mediante módulo, plugin, configuração ou integração integrante da solução ofertada.

5.2. A POC terá caráter classificatório, servindo como condição de aceitabilidade da solução ofertada e de comprovação de aderência às especificações técnicas do Termo de Referência. A avaliação deverá observar roteiro previamente definido no edital, com registro formal dos resultados pela comissão ou equipe designada pela Administração.

5.3. A POC será exigida apenas da licitante provisoriamente vencedora, após a etapa de julgamento da proposta, observada a ordem de classificação, podendo ser realizada de forma presencial ou remota, conforme definido no edital.

Grupo	Demonstração mínima	Critério
Arquitetura	Acesso à solução por navegador, sem instalação local obrigatória nos equipamentos dos usuários	Obrigatório
Chamados	Abertura, classificação, acompanhamento, atualização, anexação de evidências, encerramento e reabertura de chamado	Obrigatório
SLA	Controle de prioridade, fila, prazo de resposta, prazo de solução, alertas e relatório de cumprimento	Obrigatório
Catálogo de serviços	Disponibilização de itens de solicitação compatíveis com os serviços de TIC abrangidos pelo contrato	Obrigatório





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



Base de conhecimento	Criação, pesquisa e utilização de artigos de conhecimento como apoio à solução de demandas	Obrigatório
CMDB/Inventário	Associação de chamado a ativo, usuário, serviço, ambiente, sistema ou item de configuração	Obrigatório
Relatórios e dashboards	Exibição de indicadores de chamados, backlog, SLA, reincidência, criticidade e produtividade	Obrigatório
Auditoria e rastreabilidade	Histórico de ações, usuários, datas, horários, responsáveis, anexos, tratativas e evidências	Obrigatório
Exportação de dados	Exportação de chamados, relatórios, históricos e registros operacionais em formato aberto ou usual de mercado	Obrigatório
Integrações	Demonstração de API REST ou mecanismo equivalente de interoperabilidade e possibilidade de integração com e-mail/SMTP, monitoramento/Zabbix ou solução equivalente	Obrigatório
Automação	Demonstração de regras, notificações, gatilhos ou fluxos automatizados aplicáveis ao atendimento	Obrigatório
Agente virtual/chatbot	Possibilidade de integração com agente virtual, chatbot ou canal automatizado para abertura ou acompanhamento de chamados	Desejável

5.4. Para fins de aceitabilidade, a solução será considerada aprovada se atender a 100% dos requisitos classificados como obrigatórios.

5.5. Os requisitos classificados como desejáveis poderão ser utilizados para registro da capacidade funcional da solução, não constituindo causa de desclassificação quando ausentes, salvo se outra disposição do Termo de Referência os estabelecer expressamente como obrigatórios.

5.6. Caso a licitante provisoriamente vencedora não comprove o atendimento aos requisitos obrigatórios da POC, sua proposta poderá ser desclassificada, observados o contraditório, a ampla defesa e as demais regras previstas no edital, podendo a Administração convocar a licitante subsequente, respeitada a ordem de classificação.

5.7. A demonstração poderá utilizar ambiente próprio da licitante, ambiente de homologação, demonstração ou instância especificamente configurada para a POC, desde que permita verificar objetivamente as funcionalidades exigidas.




JUCEES

 JUNTA COMERCIAL
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

 GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO


6. REQUISITOS FUNCIONAIS MÍNIMOS

Grupo	Requisito mínimo
Registro de chamados	Abertura, acompanhamento, atualização, categorização, priorização, encerramento e reabertura de chamados técnicos
SLA e glosas	Controle de prazos, tempos de resposta, tempos de solução, filas, prioridades, evidências e indicadores necessários à aferição contratual
Catálogo de serviços	Disponibilização de catálogo de solicitações compatível com os serviços abrangidos pelo contrato
Base de conhecimento	Registro e consulta de procedimentos, soluções recorrentes, orientações técnicas e histórico operacional relevante
Inventário/CMDB	Associação de chamados a ativos, usuários, serviços, ambientes, sistemas ou componentes do inventário
Relatórios e painéis	Emissão de relatórios operacionais, gerenciais e demonstrativos de desempenho, backlog, SLA, reincidência, criticidade e produtividade
Auditoria	Registro de data, horário, usuário, responsável técnico, alterações, tratativas, anexos, evidências e histórico dos atendimentos
Exportação de dados	Exportação de chamados, relatórios, históricos e registros operacionais em formato aberto ou usual de mercado
Gestão de problemas	Registro, acompanhamento e relacionamento de problemas com incidentes associados
Gestão de mudanças	Registro, classificação, acompanhamento e histórico de mudanças relacionadas ao ambiente de TIC
Monitoramento	Possibilidade de recebimento ou tratamento de eventos provenientes de ferramentas de monitoramento
APIs/Interoperabilidade	Disponibilização de API REST, webservice ou outro mecanismo tecnicamente equivalente que permita integração com sistemas externos

6.1. Os requisitos poderão ser atendidos por funcionalidades nativas ou mediante configurações, módulos, plugins, extensões ou integrações que integrem a solução disponibilizada pela CONTRATADA.





6.2. A utilização de componentes complementares não poderá implicar custos adicionais para a JUCEES além daqueles previstos na proposta e na composição da Parcela A.

7. INTEGRAÇÕES E AUTOMAÇÕES

7.1. Quando autorizado pela JUCEES e tecnicamente viável, a ferramenta deverá permitir integração com recursos institucionais ou operacionais utilizados na execução do contrato, incluindo autenticação/diretório, correio eletrônico, ferramentas de monitoramento, Zabbix ou solução equivalente, APIs REST, webservices ou mecanismos equivalentes de interoperabilidade.

7.2. Eventual agente virtual, chatbot ou recurso de automação poderá ser integrado à ferramenta como canal auxiliar de atendimento, desde que preserve rastreabilidade, histórico, classificação da demanda, possibilidade de encaminhamento a atendimento humano e observância à LGPD e às diretrizes de segurança da informação.

7.3. A funcionalidade de agente virtual não necessita ser nativa da ferramenta ITSM, sendo admitida sua implementação mediante integração com solução externa, API, plugin ou outro mecanismo de interoperabilidade.

7.4. As integrações não poderão exigir da JUCEES aquisição autônoma de licenças, contratação de serviços adicionais ou assunção de custos não previstos na composição de preços, salvo decisão administrativa própria e formalmente instruída.

8. SEGURANÇA, LGPD E RASTREABILIDADE

8.1. A solução deverá observar os requisitos de segurança da informação, confidencialidade, controle de acesso, segregação de perfis, trilhas de auditoria, rastreabilidade operacional, integridade dos registros e proteção de dados pessoais previstos no Termo de Referência e em seus anexos.

8.2. A CONTRATADA será responsável pela guarda, integridade, disponibilidade, confidencialidade, backup e recuperação dos registros mantidos na solução, sem prejuízo do direito da JUCEES de acessar, consultar, auditar e exportar as informações relacionadas à execução contratual.

8.3. A utilização de solução de código aberto ou software livre não afasta ou reduz qualquer responsabilidade da CONTRATADA quanto à segurança, atualização, manutenção, correção de vulnerabilidades, disponibilidade e continuidade da solução.

9. IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E CONTINUIDADE

9.1. A ferramenta deverá estar operacional no início da execução dos serviços ou no prazo validado pela fiscalização durante a fase de transição, sem prejuízo da continuidade do registro das demandas e da rastreabilidade dos atendimentos.

9.2. Durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá manter parametrizações, filas, categorias, catálogo de serviços, relatórios, perfis de acesso, integrações autorizadas, plugins, módulos e demais configurações necessárias ao acompanhamento dos serviços contratados.

9.3. Em caso de substituição da ferramenta, versão, módulo ou componente relevante durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá obter anuência prévia da





fiscalização quando a alteração puder impactar a execução contratual, assegurando equivalência funcional, preservação do histórico, registros, evidências e continuidade operacional, sem acréscimo de custo para a JUCEES.

9.4. Atualizações de versão, correções de segurança e atualizações de componentes que não impliquem redução funcional deverão ser realizadas pela CONTRATADA de acordo com as boas práticas de gestão e segurança da solução.

10. ENCERRAMENTO CONTRATUAL E DEVOLUÇÃO DOS DADOS

10.1. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá entregar à JUCEES exportação completa dos chamados, históricos, relatórios, bases de conhecimento, inventário/CMDB relacionado à execução contratual, registros operacionais, evidências, logs e demais informações relacionadas à execução dos serviços, quando solicitado pela fiscalização.

10.2. A devolução dos dados deverá ocorrer sem custo adicional e de forma compatível com as obrigações de transição contratual, continuidade operacional, confidencialidade, LGPD e segurança da informação.

10.3. Os dados deverão ser fornecidos em formato aberto, estruturado ou usual de mercado que possibilite sua consulta e, sempre que tecnicamente possível, sua importação ou migração para outra solução.

10.4. A CONTRATADA não poderá condicionar a entrega dos dados ao pagamento de licença adicional, taxa de exportação, aquisição de módulo ou contratação posterior da ferramenta.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. A ferramenta ITSM deverá ser interpretada como instrumento de apoio à fiscalização e à execução dos serviços, permanecendo subordinada às regras de SLA, glosas, medição, segurança, transição, relatórios e demais obrigações previstas no Termo de Referência.

11.2. Para todos os requisitos deste Anexo, salvo disposição expressa em contrário, será admitido atendimento mediante funcionalidade nativa, configuração, parametrização, módulo, plugin, extensão, API ou integração que componha a solução disponibilizada pela CONTRATADA, desde que o resultado funcional exigido seja integralmente atendido.

11.3. A Administração avaliará a solução pelo atendimento objetivo aos requisitos funcionais e de desempenho estabelecidos, independentemente da tecnologia, modelo de desenvolvimento, fabricante, comunidade mantenedora ou modalidade de licenciamento adotada.

11.4. Os casos omissos serão resolvidos pela fiscalização e gestão contratual, mediante motivação técnica e observância da legislação aplicável.



**ANEXO XVI****MODELO DE ATESTE MENSAL DOS SERVIÇOS E CHECKLIST DE FISCALIZAÇÃO****1. OBJETIVO**

1.1. O presente Anexo estabelece modelo padronizado de ateste mensal dos serviços continuados de TIC prestados à JUCEES, com checklist mínimo de conferência para subsidiar a fiscalização contratual, a validação da medição, a apuração de glosas, a liquidação da despesa e o pagamento da fatura mensal.

1.2. O preenchimento deste modelo não substitui a análise técnica da fiscalização, os relatórios operacionais, os registros da ferramenta ITSM, o demonstrativo de demanda ativa ou outros documentos exigidos no Termo de Referência, servindo como instrumento de consolidação mensal das verificações realizadas.

2. IDENTIFICAÇÃO DO ATESTE MENSAL

Campo	Informação
Contrato nº	
Processo E-Docs	
Competência / mês de referência	
Período de execução analisado	
Contratada	
Nota fiscal / fatura nº	
Valor bruto medido da Parcela A	
Glosas / deduções aplicáveis	
Valor líquido sugerido para ateste	
Fiscal técnico responsável	
Gestor do contrato	

3. DOCUMENTOS E EVIDÊNCIAS RECEBIDOS

Item	Verificação mensal	Status (C / P / N/A)	Evidência / observação
3.1	Relatório Operacional Mensal apresentado no prazo previsto no Anexo X.		
3.2	Demonstrativo de demanda ativa por categoria, conforme metodologia do Anexo XIII.		
3.3	Inventário mensal atualizado, com inclusões, exclusões e alterações do período.		
3.4	Relação de chamados abertos, encerrados, pendentes e reabertos na competência.		
3.5	Relatório de cumprimento dos níveis mínimos de serviço (SLA).		
3.6	Relatório de incidentes críticos, indisponibilidades e reincidências.		
3.7	Evidências operacionais relevantes extraídas da ferramenta ITSM.		
3.8	Registros de atendimentos remotos e gravações, quando aplicáveis a ambientes críticos.		
3.9	Memória de cálculo de glosas, deduções ou parcela incontroversa, quando houver.		
3.10	Documentação da Parcela B, quando houver: justificativa		





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



	técnica, orçamento da CONTRATADA, no mínimo três cotações válidas e comparáveis, análise da fiscalização, aprovação gerencial, Ordem de Fornecimento, recebimento e documento fiscal.		
3.11	Comprovação de regularidade fiscal e demais documentos exigidos para pagamento.		

4. CHECKLIST DOS SERVIÇOS CONTINUADOS

Item	Verificação mensal	Status (C / P / N/A)	Evidência / observação
4.1	Service Desk e atendimento aos usuários executados conforme chamados, prazos e registros.		
4.2	Suporte às estações de trabalho realizado conforme demanda ativa e evidências registradas.		
4.3	Sustentação de servidores Linux executada conforme escopo, alertas e incidentes do período.		
4.4	Sustentação de servidores Microsoft Windows Server executada conforme escopo e evidências.		
4.5	Ambiente legado Microsoft Windows XP Professional acompanhado nos limites definidos no TR.		
4.6	Demandas de bancos Oracle tratadas com registro técnico e apoio de profissional habilitado quando necessário.		
4.7	Demandas de bancos MySQL tratadas com registro técnico, diagnóstico e evidências.		
4.8	Ativos de rede, switches, pontos ativos e conectividade acompanhados conforme inventário e chamados.		
4.9	Ambiente wireless, access points e roteadores acompanhados conforme escopo contratado.		
4.10	Telefonia IP acompanhada nos limites de monitoramento, registro e escalonamento previstos no TR.		
4.11	CFTV, câmeras e NVR acompanhados conforme escopo, chamados e ocorrências do período.		
4.12	Backup/PRODEST acompanhado por meio de alertas, registros, monitoramento e escalonamentos cabíveis.		
4.13	Antivírus, servidor de gerenciamento e endpoints monitorados acompanhados conforme responsabilidade atribuída.		
4.14	Aplicações institucionais e serviços hospedados no PRODEST acompanhados conforme escopo do TR.		





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



4.15	Nobreaks monitorados via rede/Zabbix ou solução equivalente, nos limites previstos no contrato.		
4.16	Gestão operacional, relatórios, governança do serviço e ferramenta ITSM mantidos durante o período.		

5. CHECKLIST DE SLA, GLOSAS E NÃO CONFORMIDADES

Item	Verificação mensal	Status (C / P / N/A)	Evidência / observação
5.1	Prazos de resposta inicial foram aferidos conforme chamados da competência.		
5.2	Prazos de solução foram aferidos por prioridade, criticidade e categoria de serviço.		
5.3	Chamados pendentes, vencidos, reabertos ou sem atualização foram identificados e justificados.		
5.4	Incidentes críticos tiveram comunicação, escalonamento, tratamento e encerramento documentados.		
5.5	Indisponibilidades, falhas recorrentes e impactos operacionais foram analisados.		
5.6	Glosas operacionais foram calculadas, quando cabíveis, conforme Anexo III.		
5.7	Deduções, retenções ou parcela incontroversa foram registradas e justificadas.		
5.8	Pendências do mês anterior foram avaliadas e tiveram providências registradas.		

6. CHECKLIST DA FERRAMENTA ITSM

Item	Verificação mensal	Status (C / P / N/A)	Evidência / observação
6.1	Ferramenta ITSM permaneceu disponível durante o período, ressalvadas indisponibilidades justificadas.		
6.2	Chamados possuem histórico completo, responsável técnico, datas, horários, status e evidências.		
6.3	Relatórios e painéis necessários à fiscalização foram disponibilizados ou exportados.		
6.4	Trilhas de auditoria, perfis de acesso e registros de alterações foram preservados.		
6.5	Base de conhecimento, catálogo de serviços, CMDB/inventário e integrações autorizadas foram mantidos quando aplicáveis.		
6.6	Agente virtual ou canal automatizado funcionou conforme previsto, quando aplicável.		
6.7	Não houve substituição da ferramenta sem autorização da fiscalização.		





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



6.8	Não houve cobrança autônoma ou duplicada da ferramenta fora da composição da Parcela A.		
-----	---	--	--

7. CHECKLIST DA DEMANDA ATIVA E DA MEDIÇÃO

Item	Verificação mensal	Status (C / P / N/A)	Evidência / observação
7.1	Quantidades de referência e demanda ativa foram confrontadas com o inventário validado.		
7.2	Inclusões e exclusões do período possuem evidência documental e data validada.		
7.3	QEMi, VUMi, valores medidos por categoria e valor bruto medido foram conferidos.		
7.4	Itens sem responsabilidade da CONTRATADA ou formalmente excluídos não foram faturados.		
7.5	Categoria da ferramenta ITSM foi medida como serviço mensal da Parcela A, quando aplicável.		
7.6	Valor da nota fiscal corresponde ao valor autorizado após glosas e deduções.		
7.7	Não foi identificada cobrança duplicada entre Parcela A e Parcela B.		

8. CHECKLIST DA PARCELA B, QUANDO HOVER

Item	Verificação mensal	Status (C / P / N/A)	Evidência / observação
8.1	Fornecimento precedido de justificativa técnica, orçamento discriminado, três cotações válidas e comparáveis, validação de preços pela fiscalização e aprovação gerencial prévia.		
8.2	Ordem de Fornecimento prévia identifica item, quantidade, preço unitário e total do orçamento aprovado, prazo e local de entrega.		
8.3	Produto entregue está previsto no catálogo fechado e corresponde à especificação e ao orçamento aprovados, com marca/modelo e número de série quando aplicável.		
8.4	Recebimento provisório e definitivo foram registrados pela fiscalização.		
8.5	Documento fiscal da CONTRATADA está segregado dos serviços e corresponde ao orçamento aprovado, à Ordem de Fornecimento e às quantidades recebidas.		
8.6	Saldo quantitativo e financeiro atualizado; respeitados o teto da Parcela B e os limites por produto; ausente taxa administrativa ou acréscimo sobre o orçamento aprovado.		





JUCEES

JUNTA COMERCIAL
DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



8.7	Não houve aquisição de item não previsto, expansão patrimonial indevida ou software/licença fora do escopo.		
-----	---	--	--

9. PENDÊNCIAS, PROVIDÊNCIAS E PRAZOS

Pendência / não conformidade	Providência exigida	Responsável	Prazo	Situação

10. CONCLUSÃO DO ATESTE

10.1. Após a conferência da documentação, dos registros operacionais, dos indicadores de SLA, do demonstrativo de demanda ativa, das glosas aplicáveis e das demais evidências, a fiscalização deverá registrar a conclusão do ateste mensal:

Opção	Conclusão	Observação
()	Ateste integral dos serviços da competência.	
()	Ateste parcial, com glosas/deduções ou pendências registradas.	
()	Não ateste da fatura, até saneamento das inconsistências indicadas.	
Resumo financeiro		Valor
Valor bruto medido		
Glosas/deduções		
Parcela incontroversa, quando aplicável		
Valor líquido autorizado para pagamento		

11. ASSINATURAS

Vitória/ES,

Responsável	Nome / matrícula	Assinatura
Fiscal técnico		
Fiscal administrativo, quando aplicável		
Gestor do contrato		
Representante da CONTRATADA, para ciência quando aplicável		

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1.O checklist poderá ser adaptado pela fiscalização contratual para refletir a competência apurada, desde que preservados os controles mínimos de medição, SLA, rastreabilidade, demanda ativa, Parcela B, glosas e conformidade documental.

12.2. O ateste mensal deverá ser juntado ao processo de fiscalização e liquidação da despesa, acompanhado dos documentos de suporte e das evidências necessárias à comprovação da execução contratual.





JUNTA COMERCIAL
DO ESPÍRITO SANTO

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO



ANEXO XVII – MODELOS DO EDITAL

ANEXO XVII.A - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

____ de _____ de ____.

PREGÃO Nº ____/____

Empresa: (Nome da Empresa)

À (Nome do Órgão)

Prezados Senhores,

1 - Compõem nossa Proposta os seguintes anexos:

1.1 - Proposta Comercial Detalhada, com a planilha dos serviços por categoria do Anexo XIII e demonstrativo do valor anual da Parcela A, do teto financeiro da Parcela B e do valor global, calculados conforme o Termo de Referência. Não serão ofertados preços unitários dos produtos da Parcela B nesta proposta.

1.2 - Documentos exigidos para Habilitação.

1.3 - Dados Complementares para Assinatura do Contrato.

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

3 - O preço dos serviços inclui todas as despesas diretas e indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros, licenças e direitos trabalhistas aplicáveis, bem como os custos operacionais de pesquisa de preços, elaboração de orçamentos e gestão, aquisição, logística, acompanhamento e garantia dos fornecimentos acessórios. O valor indicado para a Parcela B constitui apenas teto financeiro. Os próprios bens serão faturados separadamente pelos preços aprovados a cada demanda, conforme o Anexo XIV, sem cobrança adicional de taxa administrativa e sem duplicidade com os serviços.

4 - Declaramos ciência de que não será exigida garantia da contratação, conforme o Termo de Referência.

Atenciosamente,

(Nome do representante e assinatura)



