DETRAN | ES

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO Nº 017/2026

ID CidadES/TCE/ES: 2026.500E0100022.01.0017

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO, doravante denominado **DETRAN/ES**, com sede na Av. Fernando Ferrari, 1080, Edifício América Centro Empresarial, Torre Sul - Mata da Praia CEP: 29066-920 - Vitória / ES, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, para **Contratação de empresa para prestação de serviços de suporte técnico de TI (Service Desk), nos níveis N1, N2 e nível especializado N3, visando a manutenção e otimização dos sistemas e infraestrutura tecnológica do DETRAN|ES**, conforme processo E-Docs nº **2026-9GDFC**, 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 para o fornecimento de Contratação de empresa para prestação de serviços de suporte técnico de TI (Service Desk), nos níveis N1, N2 e nível especializado N3, visando a manutenção e otimização dos sistemas e infraestrutura tecnológica do DETRAN|ES**, conforme especificações do Termo de Referência, Anexo I deste Edital.

1.2 - A licitação será realizada em único item.

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

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Prestação de serviços de suporte técnico de TI nos níveis N1, N2 e nível especializado N3	50.000	UST – UNIDADE DE SERVIÇO TECNICO	R$ 128,00	R$ 6.400.000,00

1.4 - Data de Início do Acolhimento das Propostas: 06 de Novembro de 2026; às 10:00h

1.5 - Data do Fim do Acolhimento das Propostas: 24 de Novembro de 2026; às 09:00h

1.6 - Data da Abertura das Propostas: 24 de Novembro de 2026; às 10:00h

1.7 - Data da sessão pública: 24 de Novembro de 2026; às 10:00h

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 1 / 92

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

1.9 - Esta licitação será julgada sob o critério de menor grupo de itens.

1.10 - As despesas decorrentes da presente licitação correrão à conta do orçamento próprio do **DETRAN/ES** a cargo da conta da atividade no **10.45.202.06.126. 0036. 2187**, Elemento de Despesa no **339040** do orçamento da (o) **DETRAN/ES** 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 - Não será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte ou para os beneficiários congêneres, em razão da vedação prevista no art. 4º, § 1º, I, e §§ 2º e 3º, da Lei 14.133/2021.

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;

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 2 / 92

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.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 3 / 92

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 7°, 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. 3° 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

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 4 / 92

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.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 5 / 92

4.2.1 - O licitante arrematante deverá indicar a marca e modelo do produto oferecido na proposta inicial registrada no sistema, podendo modificá-los quando da apresentação da proposta final ajustada de que trata o item 8.1.

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

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

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

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

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.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 6 / 92

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

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

5.7- 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$ 60.000,00 (sessenta mil reais), aproximadamente 1% do valor máximo admitido.**

5.8- 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 inexequível.

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

5.10- 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.

5.10-1. 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.

5.10-2. 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.

5.10-3. 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.

5.11- 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.

5.11-1. 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.

5.11-2. 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

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 7 / 92

e fechado em até 05 (cinco) minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11-3. 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.

5.11-4. Não havendo pelo menos 03 (três) ofertas nas condições definidas no subitem 6.12.2, 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.

5.11-5. 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.

5.12- 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.

5.12-1. 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.

5.12-2. 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.

5.12-3. 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.

5.12-4. 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.

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

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

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 8 / 92

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

5.16- 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.

5.17- 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

6.7- 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.

6.7-1. 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.

6.7-2. 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.

6.7-3. 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.

6.7-4. 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.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 9 / 92

6.7-5. 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.

6.8- 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.

6.8-1. Havendo eventual empate, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei 14.133/2021.

6.8-2. 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.

6.9- 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.

6.9-1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.9-2. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.10- 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.

6.10-1. 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.

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

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.7- Encerrada a negociação, o Pregoeiro solicitará ao licitante arrematante que, no prazo de 2 (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.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 10 / 92

7.8- 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:

7.8-1. SICAF;

7.8-2. Cadastro de Fornecedores do Estado do Espírito Santo – CRC/ES;

7.8-3. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis);

7.8-4. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep).

7.9- 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.

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

7.11- 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.

7.12- Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.12-1. contiver vícios insanáveis;

7.12-2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.12-3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.12-4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.12-5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 11 / 92

7.13- 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.

7.14- 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.

7.15- 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.

7.15-1. Se todos os licitantes forem desclassificados e/ou inabilitados, o Pregoeiro irá declarar fracassado o item ou grupo de itens correspondente.

7.15-2. A declaração do fracasso deverá observar os procedimentos descritos no tópico referente a fase de recurso.

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.7- 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.

8.7-1. 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.

8.8- 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.

8.9- 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.

8.10- 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).

8.11- 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

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 12 / 92

deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

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

8.12-1. 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.

8.13- 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.

8.13-1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

8.14- 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.

8.15- 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.

8.16- 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.

8.17- 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.

8.17-1. Se todos os licitantes forem desclassificados e/ou inabilitados, o Pregoeiro irá declarar fracassado o item ou grupo de itens correspondente.

8.18- 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

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 13 / 92

9.7- 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.

9.8- 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.

9.9- 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:

9.9-1. 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.

9.9-2. a intenção de recorrer deverá ser manifestada uma única vez e imediatamente na fase de recurso, sob pena de preclusão;

9.9-3. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;

9.9-4. 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.

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

9.11- 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.

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

9.13- 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.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 14 / 92

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

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

9.16- 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/).

9.17- 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.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 15 / 92

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 mantiver 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;

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 16 / 92

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 16 horas**, ou enviadas para o equipelicita2@detran.es.gov.br Somente serão aceitas impugnações protocolizadas se assinadas pelo impugnante.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 17 / 92

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.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 18 / 92

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.

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 I – Termo de Referência e Requisitos de Habilitação (item 08 do TR)

Anexo II - Modelos do Edital

Anexo III – Minuta de Termo de Contrato

VITÓRIA, 05 DE NOVEMBRO DE 2026

ROGÉRIA DA SILVA AMARAL HENRIQUES

Instrução De Serviço P Nº 303, De 28 De Maio De 2024.

AGENTE DE CONTRATAÇÃO (COMISSÃO DE ATIVIDADES DE LICITAÇÃO II) DETRAN/ES

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 19 / 92

DETRAN | ES

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo os níveis de atendimento N1, N2 e N3-Especializado, visando à manutenção, operação, suporte e otimização dos sistemas corporativos, infraestrutura tecnológica, redes, servidores, ativos de rede e demais componentes do ambiente de TI do DETRAN|ES.

VITÓRIA/ES

2026

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 20 / 92

DETRAN | ES

TERMO DE REFERÊNCIA

1- DO OBJETO

1.1- O objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de Suporte Técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo os níveis N1, N2 e Especializado-N3, visando à manutenção, operação, suporte e otimização dos sistemas e infraestrutura tecnológica, redes, servidores, ativos de rede e demais componentes do ambiente de TI do DETRAN|ES.

1.2- Serviços nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência:

ITEM	CATSERV	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL ANUAL
1	26980	Prestação de serviços de suporte técnico de TI nos níveis N1, N2 e nível especializado N3	UST – UNIDADE DE SERVIÇO TECNICO	50.000	128,00	6.400.000,00

1.3- O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado a partir da publicação no PNCP, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, conforme interesse da Administração e nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14133/2021, respeitada a vigência máxima decenal.

1.4- Os bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justifica-se no CAPÍTULO II Art. 13, inciso III do Decreto Estadual 5352-R/2023:

> 1.4-1. III - bem de categoria comum: aquele, de consumo ou permanente, cujas características e qualidade são estritamente as suficientes e necessárias para o atendimento do interesse público;

1.5- O serviço em questão é classificado como de natureza contínua, visto que sua prestação se faz necessária de forma ininterrupta ao longo do tempo;

1.6- Em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, este Termo de Referência foi elaborado para a contratação de serviços de natureza continuada, essenciais para atender às necessidades públicas de forma permanente, garantindo a integridade do patrimônio e o funcionamento do órgão ou entidade, sob o risco de comprometer a prestação do serviço público em caso de interrupção.

1.7- O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 5.352-R/2023.

1.8- Os itens devem estar de acordo com os padrões do contrato e conforme os termos discriminados e aceitos na proposta da Contratada.

1.9- A contratação não será parcelada, sendo em lote único, pois o objeto é indivisível e a sua execução em partes distintas poderia comprometer a eficiência e a economicidade da solução.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 21 / 92

1.10- A solução foi estruturada em lote único em razão da forte integração operacional existente entre os serviços de suporte técnico, infraestrutura, segurança da informação e serviços especializados.

1.11- O parcelamento dividiria a responsabilidade entre diferentes fornecedores, dificultando a comunicação, a coordenação e o gerenciamento como um todo. Teria uma resolução de problemas e suporte descentralizado, o que poderia demandar mais tempo.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1- A presente contratação visa assegurar a continuidade e aprimoramento dos serviços de Service Desk desta autarquia, essenciais para o suporte e manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e para o atendimento aos usuários.

2.2- A gestão eficiente dos incidentes, requisições e problemas relacionados aos recursos de TIC é fundamental para a produtividade e o bom funcionamento das atividades, uma vez que contrato atual vence em setembro de 2025. A contratação dos serviços de Service Desk é justificada pela necessidade premente de garantir o suporte técnico contínuo e de qualidade aos usuários e à infraestrutura de TIC do DETRAN|ES. A interrupção ou a degradação desses serviços impactaria diretamente a capacidade operacional da instituição, comprometendo a execução de suas atividades essenciais.

2.3- Atualmente, os serviços de Service Desk são providos por meio de um contrato vigente, que, no entanto, não será renovado, tornando assim essa nova contratação em caráter de urgência. Diante disso, torna-se imperativa a contratação de uma nova empresa especializada para garantir a transição suave e a manutenção ininterrupta do suporte técnico, sem prejuízo à qualidade e à disponibilidade dos serviços prestados aos usuários.

2.4- Esta nova contratação visa, portanto, não apenas substituir o contrato anterior, mas também incorporar as lições aprendidas e as melhores práticas de mercado, buscando um parceiro que ofereça maior eficiência, qualidade e inovação nos serviços de Service Desk.

2.5- FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

2.5-1. A contratação visa atender aos princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Lei nº 13.709/2018 (LGPD) estabelece obrigações para as instituições públicas e privadas em relação ao tratamento de dados pessoais. A contratação de serviços de TI é uma medida importante para garantir as melhores práticas de segurança e tratamento dos dados pessoais, e o cumprimento da LGPD.

2.5-2. A contratação encontra sólido amparo legal na Lei nº 14.133/2021, que estabelece as normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas, e no Decreto Estadual nº 5545-R/2023, que regulamenta a gestão de contratos administrativos no âmbito da Administração Pública Estadual.

2.5-3. A contratação visa atender aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, interesse público e economicidade,

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 22 / 92

assegurando a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração Pública e a proteção do patrimônio público.

2.5-4. A modernização da infraestrutura de TI, a otimização do suporte técnico, a redução de custos e a simplificação da gestão de serviços de TI contribuirão para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo DETRAN|ES à sociedade, em consonância com os objetivos estratégicos do órgão.

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

3.1-O ServiceDesk constitui-se em uma solução integrada de atendimento técnico estruturada em três níveis hierárquicos de suporte, destinada a garantir a continuidade operacional dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da Administração Pública contratante.

3.2-A CONTRATADA deverá realizar o gerenciamento proativo e reativo, organização, operação, manutenção e suporte técnico, monitoração e implementação de melhorias contínuas na infraestrutura TIC.

3.3-Para fins de mensuração e faturamento dos serviços executados por demanda, será adotado o Catálogo de Serviços abaixo, elaborado com base na métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST) definida no Estudo Técnico Preliminar, contemplando os três níveis de atendimento e os serviços especializados de suporte à infraestrutura tecnológica, segurança da informação e inteligência de dados.

3.4-O catálogo de serviços abaixo foi definido com base na metodologia de mensuração por Unidade de Serviço Técnico (UST), conforme critérios estabelecidos no ETP e utilizado para fins de registro, medição e faturamento dos serviços executados.

Nº	SERVIÇOS	USTs
1	Serviços de suporte técnico de 1º Nível	0,33
2	Serviços de suporte técnico de 2º Nível	0,75
3	Serviços de suporte técnico de 3º Nível	1,5
4	Serviços de Gerenciamento de Segurança da Informação	4,0
5	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura Tecnológica	4,0
6	Serviços de Business Intelligence (BI) e Ciência de Dados	2,5

3.5- SERVICE DESK NÍVEL 1 (N1) - ATENDIMENTO BÁSICO

3.5-1. Serviços customizados em atendimento, registro adequado, qualificação, priorização, resolução ou encaminhamento dos chamados técnicos abertos pela Contratada.

3.5-2. Deverão ser usadas para tal atendimento ferramentas e canais definidos em comum acordo, como via telefone, e-mail, chat, formulário e/ou ferramentas de mensageria instantânea, às expensas da Contratante.

3.5-3. Prestado de forma continuada e remota, sendo o primeiro ponto de contato com usuários, para resolução de problemas básicos e rotineiros de requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 23 / 92

3.5-4. Registro e classificação de chamados. Gerenciando todo o ciclo de vida do chamado e escalonamento para níveis técnicos superiores para ocorrências de mais alta complexidade.

3.5-5. O atendimento e suporte de 1º Nível pode ser classificado como:

3.5-5.1. Solucionador: o foco é tentar resolver neste atendimento, através do uso de ferramentas e conhecimento técnico específico para solução remota.

3.5-5.2. Direcionador: Este somente atende, identifica e direciona para a área que vai solucionar o problema.

3.5-5.3. Necessária escolaridade com nível médio concluído, conforme definido no Termo de Referência.

3.5-6. Será apresentado relatório com resumo descritivo de atividades desenvolvidas a partir das demandas solicitadas pela contratante.

3.6- SERVICE DESK NÍVEL 2 (N2) - SUPORTE INTERMEDIÁRIO

3.6-1. Prestado de forma continuada nas dependências da sede do CONTRATANTE, para resolução de problemas complexos escalados do N1.

3.6-2. Suporte técnico avançado em sistemas específicos, e priorizando o restabelecimento da conectividade entre sede e regionais para continuidade do atendimento, e realizar análise aprofundada de incidentes.

3.6-3. Serviço de atendimento aos chamados técnicos, a partir de chamados diretamente demandados aos perfis adequados ou advindos do 1º nível após a devida qualificação.

3.6-4. Podem ocorrer de duas maneiras:

3.6-4.1. Atendimento Externo: Ocorre quando o incidente necessita de um atendimento presencial, exigindo a atuação ao lado do usuário demandante, incluindo atendimento presencial nas agências.

3.6-4.2. Atendimento Especializado: Ocorre quando o incidente é classificado como atendimento especializado, envolvendo geralmente atuação de profissionais de maturidade acima de 3 anos de experiência comprovada.

3.6-4.3. Necessária escolaridade com nível técnico concluído, tendo cursos e certificações nas áreas de Administração de Redes, Linguagens de Programação nível intermediário aderentes ao objeto licitado e/ou Gerenciamento de Bancos de Dados básico.

3.6-5. Será apresentado relatório com resumo descritivo de atividades desenvolvidas a partir das demandas solicitadas pela contratante.

3.7- SERVICE DESK NÍVEL 3 (N3) – ESPECIALISTA

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 24 / 92

3.7-1. Prestado de forma continuada nas dependências da sede do CONTRATANTE, para resolução de problemas críticos e complexos**,** com expertise técnica em tecnologias específicas.

3.7-2. Realizar o atendimento à operação do Datacenter e sistemas de comunicações de dados solicitados por meio das requisições de serviço, resposta à ocorrência de incidentes e problemas detectados.

3.7-3. Consultoria técnica especializada.

3.7-4. Supervisão dos níveis I e II de atendimento e liderança com foco estratégico de Gerenciamento de Incidentes (para desenvolver um mecanismo apropriado de correção de falhas e restabelecimento de serviços no menor tempo possível).

3.7-5. Coordenação técnica e integradora do nível III de atendimento, com foco na visão holística de operação do Datacenter e liderança com foco estratégico no gerenciamento de problemas.

3.7-6. Serviços especializados em nível avançado, através de atendimento, focado em bancos de dados, cybersegurança, sistemas específicos e soluções diversas consideradas de alta complexidade;

3.7-7. Realiza contato com os fabricantes de hardware e software quando necessários, em atendimento interno ou externo;

3.7-8. Necessária escolaridade com nível superior concluído ou em conclusão, tendo cursos e certificações nas áreas, em nível avançado aderentes ao objeto licitado, Cybersegurança – hardware e software – nível intermediário e/ou Gerenciamento de Bancos de Dados intermediário;

3.7-9. Será apresentado relatório com resumo descritivo de atividades desenvolvidas a partir das demandas solicitadas pela contratante.

3.7-10. SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

3.7-10.1. Serviço customizado constituído por planejamento e coordenação de atividades de infraestrutura de TI e suporte técnico, visando:

3.7-10.1.1. Estabelecer e manter os ambientes e recursos tecnológicos disponíveis para uso;

3.7-10.1.2. Garantir os níveis de segurança, desempenho, contingência e redundância compatíveis com as necessidades de cada projeto.

3.7-10.2. Necessária escolaridade com nível superior concluído, tendo pós-graduação, cursos e certificações nas áreas correlatas ao desempenho da função.

3.7-10.3. Será apresentado relatório com resumo descritivo de atividades desenvolvidas a partir das demandas solicitadas pela contratante.

3.7-10.4. Serviços especializados cuja atividade principal pode ser definida como:

3.7-10.4.1. Elaborar projetos, integração de sistemas, avaliação e identificação de soluções tecnológicas;

3.7-10.4.2. Elaborar estratégias e procedimentos de contingências;

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 25 / 92

3.7-10.4.3. Coordenar a implementação de soluções;

3.7-10.4.4. Propor planos de investimentos visando atualização tecnológica;

3.7-10.4.5. Interagir com as áreas da Contratante, garantindo o bom desempenho de equipamentos, redes e sistemas;

3.7-10.4.6. Responder pela manutenção da infraestrutura de redes e servidores;

3.7-10.4.7. Interagir com os fornecedores de telecomunicações e sistemas da Contratante.

3.7-10.5. Necessária escolaridade com nível superior concluído, pós-graduação e cursos e certificações nas áreas correlatas ao desempenho da função.

3.7-10.6. Será apresentado relatório com resumo descritivo de atividades desenvolvidas a partir das demandas solicitadas pela contratante.

3.7-11. SERVIÇOS DE BUSINESS INTELLIGENCE (BI) E CIÊNCIA DE DADOS

3.7-11.1. Serviço customizado em Modelagem de Dados, através das seguintes atividades:

3.7-11.1.1. Analisar e projetar modelos orientados a Objetos;

3.7-11.1.2. Testar a Qualidade de software na perspectiva da Ciência dos dados;

3.7-11.1.3. Extrair a transformação e Carga de dados (ETL); Online Analytical Processing (OLAP).

3.7-11.1.4. Projetar a implantação e manutenção de Datamarts e Datawarehouse, utilizando sistema gerenciador de banco de dados Oracle, UML, ferramentas e técnicas de Business Intelligence;

3.7-11.1.5. Realizar modelagem de processos, modelagem relacional, modelagem Multidimensional e modelagem orientada a objetos;

3.7-11.2. Necessária escolaridade com nível superior concluído, pós-graduação e cursos e certificações nas áreas correlatas ao desempenho da função.

3.7-11.3. Será apresentado relatório com resumo descritivo de atividades desenvolvidas a partir das demandas solicitadas pela contratante.

3.7-12. SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.7-12.1. Serviços especializados em Segurança da Informação, contemplando as seguintes atividades:

3.7-12.1.1. Elaborar e executar os métodos ou processos para avaliar a segurança de uma rede ou Sistemas de Informação simulando um ataque malicioso com o intuito de conseguir acessos cada vez mais privilegiados, até que se obtenha uma prova correspondente ao nível de comprometimento da Informação proposto inicialmente;

3.7-12.1.2. Mostrar a conformidade dos resultados, respeitando os padrões estabelecidos no documento de Processo de Software da CONTRATANTE.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 26 / 92

3.7-12.1.3. ‘Entende-se como Segurança ou Security Testing a avaliação das vulnerabilidades em aplicações e serviços frente a diferentes tipos de ataques de segurança – como Ataques de negação de serviço ou Ataque man-in-the-middle;

3.7-12.1.4. Descobrir novas vulnerabilidades antes que sejam exploradas por atacantes.

3.7-12.1.5. Entende-se como Teste de invasão a verificação da segurança de um sistema, utilizando um conjunto de técnicas para indicar ou certificar que as Projeto Básico de vulnerabilidades e os riscos em um sistema estão identificados e tratados.

3.7-12.2. Necessária escolaridade com nível superior concluído, pós-graduação e cursos e certificações nas áreas correlatas ao desempenho da função.

3.7-12.3. Será apresentado relatório com resumo descritivo de atividades desenvolvidas a partir das demandas solicitadas pela contratante.

3.7-12.4. Serviços especializados contemplando as seguintes ações:

3.7-12.4.1. Apoiar na resolução de falhas de segurança na aplicação, incluindo, dentre outras, problemas de validação de entrada de dados, de autenticação ou autorização, cross site scripting, configurações inseguras e cross site request forgery;

3.7-12.5. Necessária escolaridade com nível superior concluído, pós-graduação e cursos e certificações nas áreas correlatas ao desempenho da função.

3.7-12.6. Será apresentado como evidência do serviço Relatório com resultado da análise e propostas de solução para os problemas.

3.8- A execução dos serviços observará as seguintes diretrizes operacionais:

3.8-1. Os profissionais de Nível 1 (N1) atuarão de forma remota, realizando atendimento aos usuários por meio dos canais disponibilizados pela Administração.

3.8-2. Os profissionais de Nível 2 (N2) permanecerão alocados presencialmente na sede do DETRAN/ES, podendo realizar atendimentos remotos às unidades da Autarquia quando tecnicamente viável e compatível com a natureza da demanda.

3.8-3. Os profissionais de Nível 3 (N3) permanecerão alocados presencialmente na sede do DETRAN/ES, podendo realizar atendimentos remotos e atividades especializadas quando tecnicamente viáveis.

3.8-4. Os profissionais de Nível 2 (N2) e Nível 3 (N3) poderão realizar deslocamentos para quaisquer unidades do DETRAN/ES sempre que necessário à execução dos serviços contratados.

3.9- Dada a natureza delicada dos dados que a equipe da CONTRATADA irá manusear, serão estabelecidos acordos de confidencialidade envolvendo a CONTRATANTE, a CONTRATADA e seus colaboradores.

3.10- Além disso, a CONTRATADA deverá, na medida do praticável, tomar medidas para reduzir a rotatividade de seus funcionários e evitar que eles participem de outros

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 27 / 92

projetos da CONTRATADA que possam resultar na retirada dos profissionais dedicados a este serviço.

3.11- Incluir o esclarecimento de dúvidas, suporte a hardware (microinformática e servidores de diferentes plataformas), redes (dados e voz), cabeamento estruturado, monitoramento de sistemas e ativos, e controle de acessos.

3.12- Incluir o planejamento e implementação de soluções de segurança de rede, testes de qualidade e intrusão, e o controle da infraestrutura tecnológica.

3.13- Englobar a abertura e acompanhamento de chamados com fornecedores, intervenções técnicas (resposta a incidentes, análise de problemas, mudanças de infraestrutura), operação de sistemas de atendimento, e atividades relacionadas à operacionalização técnica.

3.14- Deve ser possível precisar previamente, de forma quantitativa e qualitativa, o total de serviço para futuras demandas. Isso porque o dimensionamento das equipes é dinâmico, utilizando mensalmente quantidades de Unidades de Serviço Técnico (UST) que podem variar do total inicialmente acordado no contrato.

3.15- A CONTRATADA somente poderá faturar os valores referentes às solicitações de serviço de atendimento de 1º, 2º e 3º nível medidas em UST e efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela equipe de fiscalização do contrato.

3.16- SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS

3.16-1. A CONTRATADA deverá substituir definitivamente, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, qualquer profissional cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados:

3.16-1.1. Prejudiciais à disciplina do DETRAN|ES e inconveniente ao ambiente de trabalho.

3.16-1.2. Insatisfatório ao interesse do serviço público.

3.16-1.3. Incompatíveis com normas internas

3.16-2. E de forma imediata:

3.16-2.1. Por motivos de gozo de férias ou por apresentação de afastamento médico.

3.16-3. Processo de substituição:

3.16-3.1. Realização de comunicação formal pelo DETRAN-ES.

3.16-3.2. Com justificativa apresentada pelo Fiscal/Gestor.

3.16-3.3. Deverá acontecer no prazo máximo de 5 dias uteis a efetivação da substituição.

3.16-3.4. Não poderá haver interrupções dos serviços durante transição.

3.17- ATENDIMENTO EM LOCAIS EXTERNOS

3.17-1. Mediante necessidade da Administração, os serviços poderão ser executados em qualquer unidade do DETRAN/ES localizada no território estadual, abrangendo as agências da Região Metropolitana e do interior.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 28 / 92

3.17-2. Os atendimentos presenciais externos poderão envolver profissionais dos níveis N2 e N3, observadas as características de cada modalidade de suporte previstas neste Termo de Referência.

3.17-3. Os custos de deslocamento, hospedagem, alimentação e demais despesas necessárias à execução dos serviços correrão por conta da CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, respeitadas as características de alocação definidas para cada nível de suporte.

3.18- MÉTRICA DE MEDIÇÃO - UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO)

3.18-1. Para fins de mensuração e controle, adota-se como medida padrão a Unidade de Serviço Técnico (UST).

3.18-2. A Unidade de Serviço Técnico – UST corresponde à unidade de medida utilizada para quantificar o esforço técnico necessário à execução dos serviços previstos neste Termo de Referência.

3.18-3. A mensuração por UST visa remunerar os resultados efetivamente entregues, observados os critérios de qualidade, prazo e desempenho estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

3.18-4. A utilização da UST não implica vínculo direto entre quantidade de chamados registrados e quantidade de UST executadas, uma vez que diferentes atividades possuem graus distintos de complexidade técnica..

3.18-5. Justifica-se por representar uma métrica padronizada de esforço para a prestação de serviços de suporte técnico, permitindo quantificar o trabalho necessário independentemente da complexidade específica da atividade, facilitando o controle, medição e pagamento dos serviços prestados.

3.18-6. O pagamento mensal é calculado multiplicando-se o total de USTs (Informadas no item 3.3 - Catálogo de Serviço) consumidas no período pelo valor unitário da UST.

3.19- A execução contratual será realizada por demanda, mediante Ordens de Serviço e mensuração em Unidade de Serviço Técnico – UST

3.20- O nível de complexidade de uma tarefa ou a sua criticidade determina o grau de expectativa e prioridade necessária para cumprimento de cada rotina, e, por consequência, a quantidade de UST ajustada a tal complexidade.

3.20-1. A adoção da referência única facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscal do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o custo de cada uma das fases, conforme expectativa e característica de cada demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais e especificações dos serviços, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 29 / 92

3.20-2. O quadro a seguir demonstra a correlação entre a complexidade e a priorização das atividades demandas em suas respectivas Ordens de Serviço. Essa complexidade será considerada conforme o peso de cada atividade.

3.20-3. Quadro de Complexidade dos Serviços (Fator de Serviços).

COMPLEXIDADE	PERFIL PROFISSIONAL	FATOR
Baixa (B)	N1	1
Média (M)	N2	1,2
Alta (A)	N3	1,5

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1- Da Sustentabilidade

4.1-1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos:

4.1-1.1. Utilização de materiais recicláveis quando possível.

4.1-1.2. Redução do consumo de papel através de processos digitais.

4.1-1.3. Descarte adequado de equipamentos eletrônicos.

4.1-1.4. Uso racional de energia elétrica.

4.2- Responsabilidade Social:

4.2-1. Priorizar contratação de profissionais locais.

4.2-2. Respeitar legislação trabalhista e direitos humanos.

4.2-3. Implementar práticas de diversidade e inclusão.

4.2-4. Contribuir para desenvolvimento da comunidade local.

4.3- Da Exigência de Amostras

4.3-1. Não será solicitado amostras, sendo justificado pela natureza do objeto.

4.4- Da Subcontratação

4.4-1. Será admitida a subcontratação, se previamente aprovada pela contratante, sendo ou não parte do escopo principal do objeto, restrita, contudo, ao percentual máximo de 30% (trinta por cento) da contratação.

4.4-1.1. A limitação da subcontratação ao percentual máximo de 30% do objeto visa preservar a responsabilidade técnica da contratada principal sobre a execução dos serviços, garantir a adequada coordenação das atividades, evitar a fragmentação excessiva da prestação dos serviços e assegurar a manutenção da qualidade, da segurança da informação e dos níveis de serviço exigidos pela Administração, sem restringir a flexibilidade operacional necessária ao cumprimento do contrato.

4.4-2. A subcontratação de que trata esta cláusula, não exclui a responsabilidade da contratada perante a contratante quanto à qualidade técnica da obra ou do serviço prestado, não constituindo, portanto, qualquer vínculo contratual ou legal da contratante com a subcontratada.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 30 / 92

4.4-3. A contratada ao requerer autorização para subcontratação de parte do objeto, deverá comprovar perante a Administração a regularidade jurídico/fiscal e trabalhista de sua subcontratada.

4.4-4. A contratada se responsabiliza por corrigir qualquer falha, defeito ou inacabamento no trabalho executado pelo subcontratado. A contratada terá no mínimo 4h (quatro horas) para a resolução de problemas e as condições Críticos, para que a subcontratada corrija as falhas, conforme exigências contratuais.

4.4-5. A contratada deve garantir o cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias do subcontratado, bem como o recolhimento das contribuições devidas, ou então assumir a responsabilidade subsidiária, conforme a lei e as circunstâncias da subcontratação, em contratos administrativos.

4.4-6. Detalhar as apólices de seguro e as licenças necessárias para que a subcontratada possa iniciar o projeto, protegendo ambas as partes de potenciais responsabilidades legais e financeiras.

4.4-7. Conforme Art. 122. Na execução do contrato e sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, o contratado poderá subcontratar partes da obra, do serviço ou do fornecimento até o limite autorizado, em cada caso, pela Administração.

§ 1º O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.4-8. A contratada será a principal e integralmente responsável perante a Administração pela execução do objeto contratual, independentemente da subcontratação, e deverá:

4.4-8.1. Corrigir, às suas expensas, quaisquer falhas ou defeitos decorrentes da atuação da subcontratada, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço contratado.

4.4-8.2. Responder por todos os danos causados à Administração ou a terceiros em razão de atos ou omissões da subcontratada.

4.4-8.3. Assegurar que os prazos estabelecidos no contrato sejam rigorosamente cumpridos, independentemente da participação da subcontratada na execução das atividades.

4.4-8.4. Manter mecanismos de supervisão e controle sobre a subcontratada, assegurando que todas as obrigações contratuais, legais e regulamentares sejam atendidas.

4.4-9. A existência de subcontratação não afasta a responsabilidade da contratada quanto às penalidades previstas no contrato, inclusive multas por descumprimento de SLA, atrasos ou falhas na execução.

4.5- Da Garantia de Execução

4.5-1. A contratação conta com garantia da contratação, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 31 / 92

4.5-2. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da vigência do contrato, comprovante de prestação de garantia, quando optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) (preencher) do valor inicial/total/anual do contrato.

4.5-3. A garantia deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias, inclusive nos casos de Termo Aditivo.

4.5-4. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 30 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.5-5. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.5-6. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 10.9 deste contrato.

4.5-7. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.5-8. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

4.5-8.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.5-8.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.5-8.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

4.5-9. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item acima, observada a legislação que rege a matéria.

4.5-10. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, aberta pela contratante, com correção monetária.

4.5-11. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

4.5-12. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 32 / 92

4.5-13. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.5-14. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

4.5-15. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.5-15.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133/2021).

4.5-15.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

4.5-16. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

4.5-17. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.5-18. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.5-18.1. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.6- Requisitos Profissionais

4.6-1. Para enquadramento e aceitabilidade dos profissionais disponibilizados pela CONTRATADA, serão aplicados os critérios de enquadramentos por perfil quanto a formação e senioridade por tempo de experiência, conforme disposto a seguir:

4.6-1.1. Requisitos de perfil quanto à qualificação acadêmica;

4.6-1.2. Perfil Assistente: Profissionais com formação de nível médio;

4.6-1.3. Perfil Técnico: cursos de nível técnico compatíveis com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço;

4.6-1.4. Perfil Analista: cursos de nível superior compatíveis com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço;

4.6-1.5. Perfil Especialista: cursos de nível superior e pós-graduação compatíveis com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço;

4.6-2. Requisitos de senioridade dos profissionais

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 33 / 92

4.6-2.1. Profissional Júnior: experiência iniciante comprovada, seja por vínculo empregatício, contratual ou através do portfólio de entregas, em atividades e funções correlatas ao serviço;

4.6-2.2. Profissional Pleno: Profissionais com formação de nível superior completo em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, ou área compatível com o processo de negócio suportado, ou experiência intermediária comprovada, seja por vínculo empregatício, contratual ou através do portfólio de entregas, em atividades e funções correlatas ao serviço.

4.6-2.3. Profissional Sênior: Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas ao serviço, ou compatível com o processo de negócio objeto suportado, ou experiência avançada comprovada, seja por vínculo empregatício, contratual ou através do portfólio de entregas, em atividades e funções correlatas ao serviço,

4.6-2.4. Profissional Master: formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas serviço, ou compatível com o processo de negócio objeto suportado, com certificações de proficiência técnica com reconhecimento internacional e de alto valor agregado, ou com experiência comprovada, seja por vínculo empregatício, contratual ou através do portfólio de entregas, em atividades e funções correlatas ao serviço.

4.6-2.5. Profissional Expert: formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas serviço, ou compatível com o processo de negócio objeto suportado, com certificações de proficiência técnica com reconhecimento internacional e de alto valor agregado, ou com experiência comprovada, seja por vínculo empregatício, contratual ou através do portfólio de entregas, em atividades e funções correlatas ao serviço e com conhecimentos específicos sobre o negócio da CONTRATANTE.

4.7- Certificações técnicas

4.7-1. Os membros dos times enquadrados deverão ter certificações correlatas ao serviço prestado.

4.7-2. No caso de readequações da equipe nos casos de inclusão, exclusão ou substituição de profissionais a tolerância de ajuste será de até 4 (quatro) meses, podendo esses prazos serem relativizados por motivo de força maior ou caso fortuito, desde que justificado pela CONTRATANTE ou pela CONTRATADA.

4.7-3. Conforme os papéis desempenhados nos projetos serão demandados profissionais com certificações ou conhecimentos específicos nas tecnologias e técnicas aplicáveis ao serviço, em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.7-4. Para os especialistas, dependendo do seu papel dentro do time, quando não detentor de título de pós-graduação, será exigida pelo menos uma certificação relativa à sua área de atuação.

4.7-5. As exigências de formação acadêmica e técnica deverá ser comprovada por meio de certificados emitidos por entidades de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação ou organizações certificadoras respectivamente, e a experiência

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 34 / 92

profissional comprovada mediante vínculos empregatícios (carteira de trabalho ou contrato social no caso de sócio integrante de equipe técnica ou contrato de prestação de serviços), e, caso o vínculo não comprove a experiência profissional exigida, será aceita declaração emitida pela empresa e/ou atestado de capacidade técnica emitido por órgão público ou empresa privada, e/ou apresentação de portfólio de entregas, sujeitando-se, em quaisquer dos casos, a diligência na sede da CONTRATADA ou do emitente do atestado para comprovação da experiência declarada, a critério da CONTRATANTE.

4.8- Enquadramento mínimo dos profissionais por nível de atendimento

Nível	Perfil Mínimo	Escolaridade Mínima	Capacitação
Nível 1 (N1)	Assistente ou Técnico	Ensino Médio completo	cursos, treinamentos ou certificações compatíveis com suporte técnico ao usuário.
Nível 2 (N2)	Técnico ou Analista	Curso técnico ou graduação em área compatível	certificações, treinamentos ou conhecimentos compatíveis com administração de redes, sistemas operacionais, infraestrutura e suporte especializado.
Nível 3 (N3)	Analista ou Especialista	Graduação em área compatível	pós-graduação, certificações profissionais, treinamentos especializados ou experiência comprovada compatível com a área de atuação.
Serviços Especializados	Especialista	Graduação compatível	pós-graduação e certificações correlatas

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 35 / 92

(Infraestrutura, Segurança da Informação e BI/Ciência de Dados)	à especialidade desempenhada.

4.9- A prestação do serviço não gera vínculo empregatício entre os profissionais da CONTRATADA e a Administração.

4.10- A definição das demandas iniciais para emissão das primeiras ordens de serviço será realizada mediante alinhamento entre as partes na Reunião Inicial, que ocorrerá em até 10 (dez) dias da assinatura do contrato, quando serão apresentadas as principais demandas de serviços para dimensionamento da equipe a ser alocada.

4.11- Não serão consumidas unidades de serviço ou repassado quaisquer ônus à CONTRATANTE em decorrência do alinhamento inicial.

4.12- Características mínimas:

4.12-1. Para prover esses serviços de forma efetiva, a CONTRATADA deverá fornecer um serviço de coordenação que orquestre os serviços integrados das torres deste bloco e estabeleça o elo entre a CONTRATANTE e os serviços prestados.

4.12-2. Garantir a continuidade da prestação dos serviços de Service Desk, com Nível 1 (N1) executado remotamente e Níveis 2 (N2) e 3 (N3) alocados presencialmente na sede da CONTRATANTE, podendo realizar atendimentos remotos e deslocamentos quando tecnicamente necessários.

4.12-3. Manter a alta disponibilidade dos sistemas e equipamentos de TIC, minimizando interrupções e impactos nas operações da autarquia.

4.12-4. Otimizar a resolução de incidentes e o atendimento de requisições, por meio de processos bem definidos e equipes qualificadas.

4.12-5. Disponibilizar Service Desk no nível de N1, para atuar como ponto central para receber, registrar e direcionar as solicitações de suporte dos usuários de forma remota.

4.12-6. Disponibilizar Service Desk no nível de N2, para atuar como ponto central de forma presencial, para receber, registrar e envolver na resolução de problemas específicos de software, configurações avançadas, troubleshooting mais complexo e apoio à equipe técnica em viagens.

4.12-7. Disponibilizar Service Desk no nível de N3-Especialista, para atuar de forma presencial nas demandas para resolução de problemas críticos, manutenção preventiva, implementação de melhorias na infraestrutura e suporte a projetos mais estratégicos, como também à otimização e evolução contínua da infraestrutura tecnológica da organização.

4.12-8. Deverá arcar com todos os custos das viagens para os profissionais no nível N2 e N3, para apoio a equipe técnica.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 36 / 92

4.12-9. Deverá garantir uma equipe no local sede da CONTRATANTE, sendo essencial para lidar com situações que demandam presença física, garantindo a resolução completa e efetiva de questões que não podem ser abordadas remotamente.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1- Condições de execução

5.1-1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1-1.1. Início da execução do objeto: em até 10 (dez) dias contados do recebimento da ordem de serviço;

5.1-1.2. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

5.1-1.3. Todos os serviços eventualmente previstos deverão ser executados em conformidade com as metodologias e padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE poderá adotar novos padrões, metodologias, arquiteturas ou tecnologias durante a execução contratual, desde que forneça prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos para que a CONTRATADA possa se adequar ao novo cenário adotado.

5.2- Local e horário da prestação dos serviços

5.2-1. Os serviços prestados pelos profissionais de Nível 1 (N1) serão executados de forma remota.

5.2-2. Os profissionais dos níveis N2 e N3 permanecerão alocados presencialmente na sede do DETRAN/ES, localizada na Av. Fernando Ferrari, nº 1.080, Torre Sul, Edifício América Centro Empresarial, Bairro Mata da Praia, Vitória/ES, CEP 29066-380.

5.2-3. Os profissionais dos níveis N2 e N3 poderão realizar atendimentos remotos às unidades da Autarquia, sem descaracterizar sua alocação presencial na sede do DETRAN/ES, quando tecnicamente viável e compatível com a natureza da demanda, bem como deslocamentos para atendimento presencial em outras localidades do Estado quando necessário.

5.3- Materiais a serem disponibilizados

5.3-1. Caso seja necessário alocar equipamentos próprios nas dependências do DETRAN-ES:

5.3-1.1. Equipamentos devem estar em conformidade com políticas de segurança

5.3-1.2. Prévia aprovação da Gerência de TI

5.3-1.3. Inventário completo dos equipamentos

5.3-1.4. Responsabilidade integral por manutenção e segurança

5.4- Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 37 / 92

5.4-1. A Visita Técnica

5.4-1.1. Finalidade da Vistoria

5.4-1.1.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, visando o reconhecimento detalhado da infraestrutura e recursos tecnológicos utilizados nas atividades de suporte técnico no DETRAN-ES.

5.4-1.2. Caráter Facultativo da Vistoria

5.4-1.2.1. A realização da vistoria técnica é FACULTATIVA, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, ficando a critério de cada licitante decidir pela sua realização ou não.

5.4-1.3. Procedimentos para Agendamento

5.4-1.3.1. Prazo para Vistoria

5.4-1.3.1.1. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 2 (dois) dias úteis antes da data prevista para a abertura da sessão pública.

5.4-1.4. Agendamento

5.4-1.4.1. Responsável: Subgerência de Infraestrutura e Segurança de TI – SGIS

5.4-1.4.2. Telefone: (27) 31456374

5.4-1.4.3. E-mail: gti.detran@detran.es.gov.br

5.4-1.4.4. Horário: Das 08h00 às 17h00, em dias úteis

5.4-1.5. Documentação Necessária

5.4-1.5.1. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando:

5.4-1.5.1.1. Documento de identidade civil

5.4-1.5.1.2. Documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria

5.4-2. Conteúdo Detalhado da Vistoria

5.4-2.1. Apresentação da Infraestrutura:

5.4-2.1.1. Datacenter: Sala-cofre, sistema de climatização, energia redundante

5.4-2.1.2. Service Desk: Central de atendimento, estrutura de telecomunicações

5.4-2.1.3. Núcleo de Monitoramento: Ferramentas de supervisão, painéis de controle

5.4-2.1.4. Laboratório de TI: Área de testes e homologação

5.4-2.2. Demonstração de Equipamentos:

5.4-2.2.1. Modelos de servidores utilizados (Dell, HP, IBM)

5.4-2.2.2. Equipamentos de rede (Cisco, Fortinet, Ubiquiti)

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 38 / 92

5.4-2.2.3. Sistemas de storage (SAN, NAS, backup)

5.4-2.2.4. Estações de trabalho padronizadas

5.4-2.3. Apresentação de Sistemas:

5.4-2.3.1. Topologia de rede WAN e conectividade entre unidades

5.4-2.3.2. Arquitetura de rede local (VLANs, segmentação)

5.4-2.3.3. Sistemas de monitoramento em uso (Zabbix, PRTG)

5.4-2.3.4. Ferramentas de gestão de chamados atuais

5.4-2.4. Informações Sensíveis

5.4-2.4.1. Conforme legislação vigente, durante a realização do levantamento do ambiente computacional de TIC do DETRAN-ES, informações de interesse estratégico da instituição foram resguardadas, cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação neste Termo de Referência, tais como:

5.4-2.4.1.1. Plantas do Centro de Dados e salas de telecomunicações

5.4-2.4.1.2. Topologia detalhada da Rede

5.4-2.4.1.3. Modelos específicos de hardware e software

5.4-2.4.1.4. Versões específicas de ferramentas de segurança

5.4-2.4.1.5. Versões específicas de Servidores Web e Banco de Dados

5.4-2.4.2. Estas informações serão fornecidas durante a realização da vistoria e somente após a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção e Sigilo.

5.4-2.5. Comprovação da Vistoria Realizada

5.4-2.5.1. Caso seja realizada a vistoria, a licitante deverá comprovar sua realização por meio de Declaração de Vistoria Técnica (conforme modelo Anexo I, Modelo 1) assinada pelo servidor responsável do DETRAN-ES durante a realização da referida vistoria.

5.4-2.6. Declaração de Conhecimento sem Vistoria

5.4-2.6.1. Caso o licitante opte por NÃO REALIZAR a vistoria, deverá apresentar Declaração de Conhecimento das Condições Locais (conforme modelo Anexo I, Modelo 2) assinada pelo responsável técnico do licitante, atestando o conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

5.4-2.7. Responsabilidades e Ônus

5.4-2.7.1. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5.4-2.8. A proponente que decidir não realizar a vistoria e, eventualmente, subestimar sua proposta, incorrerá em risco típico do seu negócio, não podendo,

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 39 / 92

futuramente, opô-lo contra a Administração para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do contrato que vier a firmar, assumindo, assim, plena responsabilidade pela elaboração de sua proposta comercial.

5.5- Procedimentos de transição e finalização do contrato:

5.5-1. A contratada deverá entregar ao DETRAN|ES:

5.5-1.1. Toda documentação gerada durante a prestação dos serviços.

5.5-1.2. Propriedade intelectual e direitos autorais dos produtos elaborados.

5.5-1.3. Base de dados completa de soluções.

5.5-1.4. Manuais e procedimentos atualizados.

5.5-2. Transferência de conhecimento:

5.5-2.1. A partir do 3º mês antes do término de vigência do contrato, deverá realizar a transferência de conhecimento para a equipe técnica tanto do contratante quanto para a nova contratada.

5.5-2.2. Na forma presencial com conteúdo referente a processos, ferramentas, configurações e senhas.

5.5-3. Transição:

5.5-3.1. Colaborar ativamente na transição para sucessora.

5.5-3.2. Fornecer informações necessárias para continuidade.

5.5-3.3. Manter equipe disponível durante período de transição.

5.5-3.4. Garantir que não haja interrupção dos serviços.

5.6- Segurança da Informação e Confidencialidade

5.6-1. A CONTRATADA deverá se comprometer a seguir a Política de Segurança da Informação, das Comunicações, da Privacidade e Proteção de Dados do Estado do ES e as orientações formuladas pela Contratante.

5.6-2. Em relação ao sigilo das comunicações e dos dados coletados e processados na prestação do serviço, a CONTRATADA deverá observar os ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), considerando as definições contidas no ANEXO III – Termo de Obrigações da Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

5.6-2.1. Abster-se de revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, inclusive para fins comerciais ou que violem direitos protegidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), a terceiros, bem como não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução dos serviços, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao necessário cumprimento do contrato.

5.7- Da Confidencialidade

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 40 / 92

5.7-1. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, empregados e colaboradores, pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.

5.7-2. A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO (ANEXO II) em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

5.7-3. Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, TERMO DE CIÊNCIA em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

6.3- O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

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

6.5- Além do disposto acima, a gestão e fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

6.5-1. A CONTRATADA deverá submeter um cronograma de implantação e operação dos serviços de Service Desk para a aprovação da CONTRATANTE. Todas as entregas e a execução do serviço deverão seguir este cronograma, atendendo rigorosamente aos padrões de qualidade, compatibilidade técnica, metodologias e processos da CONTRATANTE. Isso é fundamental para que o Service Desk esteja perfeitamente alinhado às necessidades e ao ambiente tecnológico da organização.

6.5-2. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, utilizar um sistema informatizado próprio para a gestão e controle das solicitações de Service Desk. Essa ferramenta será essencial para o encaminhamento dos chamados, o monitoramento da execução,

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 41 / 92

a análise dos SLAs (Service Level Agreements) e o acompanhamento geral da performance do atendimento em todos os níveis (N1, N2 e Especialista-N3).

6.5-3. Os serviços deverão ser executados pela CONTRATADA, atendendo a todos os requisitos de segurança da informação estabelecidos pelo CONTRATANTE.

6.5-4. A CONTRATADA deve documentar detalhadamente todos os procedimentos de instalação, configuração, operação e manutenção da solução de Service Desk, entregando essa documentação à CONTRATANTE no formato definido. Além disso, durante a fase de implantação e ao longo do contrato, a CONTRATADA deverá realizar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, abrangendo toda a estrutura metodológica e os processos utilizados na prestação dos serviços. Isso capacitará a equipe interna para um suporte mais eficiente e uma melhor interação com o Service Desk.

6.5-5. A execução dos serviços inerentes deverá ser realizada por profissionais devidamente identificados e com experiência comprovada através de certificados.

6.5-6. A execução dos serviços, especialmente a implantação e as intervenções de maior complexidade, deverá ser realizada por profissionais devidamente identificados e com experiência comprovada, preferencialmente por meio de certificações dos fabricantes das soluções ou das melhores práticas em Service Desk. Por sua vez, a CONTRATANTE garantirá um ambiente adequado para a instalação de soluções e o acesso necessário aos colaboradores da CONTRATADA para a execução de suas atividades.

6.5-7. 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/2021 e demais condições previstas para a contratação.

6.6- CRITERIOS DE AVALIAÇÃO

6.6-1. A contratação consiste na terceirização de serviços de TI. Sendo assim, a avaliação dos serviços prestados, será feita considerando:

6.7- Não se estabelecerá garantia de consumo mínimo. As Ordens de Serviço serão emitidas conforme as prioridades definidas pela CONTRATANTE, respeitando o limite máximo de USTs previsto no contrato.

6.8- Os serviços contratados deverão ser executados por profissionais devidamente qualificados, sob a coordenação da CONTRATADA, observando os perfis técnicos especificados neste Termo de Referência.

6.9- A avaliação dos serviços prestados será realizada com base nos Critérios de Aceitação e nos Níveis Mínimos de Serviço exigidos, conforme estabelecido no item 7.28.

6.10- Os chamados serão classificados de acordo com os critérios de impacto e urgência.

6.11- Criticidade

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 42 / 92

Nível	Definição
Crítica	Paralisação de serviço essencial
Alta	Elevado impacto operacional
Média	Impacto moderado
Baixa	Solicitação sem impacto relevante

6.12- SLA

Criticidade	Resposta	Solução
Crítica	15 min	4 h
Alta	30 min	8 h
Média	2 h	24 h
Baixa	8 h	72 h

6.13- O quantitativo estimado de 50.000 UST anuais contempla não apenas os atendimentos registrados na Central de Serviços, mas também atividades de sustentação operacional, administração de ambientes tecnológicos, suporte especializado, segurança da informação, bancos de dados, atendimento às unidades descentralizadas e demandas técnicas extraordinárias.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1- Do Recebimento

7.1-1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, de forma sumária, no ato da entrega, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo fiscal ou comissão designada, consignando em relatório informações sobre a simples conferência da conformidade do que foi contratado, em especial do quantitativo, marca e modelo e demais informações constantes na nota fiscal.

7.1-2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 43 / 92

no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação por escrito da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.1-2.1. Caso haja irregularidades que impeçam o recebimento provisório, o fiscal, conforme o caso, deverá solicitar ao contratado, por escrito, as respectivas correções.

7.1-2.2. Após o recebimento provisório, o fiscal deverá manifestar-se sobre o cumprimento das exigências de caráter técnico da conformidade do material recebido com as exigências contratuais, visando subsidiar o gestor do contrato no recebimento definitivo, no prazo de 20 (vinte) dias.

7.1-3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da manifestação do fiscal prevista no item 7.2.2, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.1-3.1. Caso haja irregularidades que impeçam o recebimento definitivo, o gestor, conforme o caso, deverá solicitar ao contratado, por escrito, as respectivas correções no prazo de 15 (quinze) dias úteis.

7.1-4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.1-5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133/2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.1-6. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.1-7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança dos serviços nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.1-8. O recebimento provisório poderá ser dispensado nos casos em que a fiscalização consiga emitir sumariamente o termo de recebimento definitivo pela simplicidade ou quantidade recebida do objeto.

7.2- **Nota Fiscal**

7.2-1. 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:

7.2-1.1. o prazo de validade;

7.2-1.2. a data da emissão;

7.2-1.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 44 / 92

7.2-1.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.2-1.5. o valor a pagar; e

7.2-1.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.2-2. 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;

7.2-3. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal.

7.2-4. 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 substitui-la, e no Decreto Estadual 5.460-R/2023), os quais serão retidos e recolhidos diretamente pela Administração contratante.

7.2-5. Não será admitida a participação de empresas em consorcio. Uma vez que o objeto em apreço, não se reveste de alta complexidade, tampouco é serviço de grande vulto econômico, ou seja, o objeto não apresenta nenhuma característica própria que justificasse a admissão de empresas em consórcio. Além do exposto, a ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame.

7.3- **Do Prazo de Pagamento**

7.3-1. 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.

7.3-2. Ao enviar a solicitação de pagamento, o gestor do contrato deve especificar a data de vencimento da obrigação.

7.3-3. Decorrido o prazo indicado no item anterior, incidirá multa financeira nos seguintes termos:

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

Onde:
VM = Valor da Multa Financeira.
VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso.
ND = Número de dias em atraso.

7.3-4. O cálculo para definição do valor a ser faturado segue a seguinte fórmula:

$$VF = V_UST \times (Q_UST \times FT_SERV \times FAT_AJT)$$

Onde:

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 45 / 92

VF = Valor a ser faturado, em reais;
V_UST = Valor unitário contratado da UST, em reais;
Q_UST = Quantidade de USTs executadas;
FT_SERV = Fator de Serviços, conforme natureza e complexidade da atividade, conforme item 3.19.3.
FT_AJT= Fator de Ajuste, levando em conta a eficiência da entrega, conforme item 7.6.

7.3-5. 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.

7.3-6. A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971.

7.3-7. 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.

7.3-8. Para estes serviços de natureza continuada, que para o entendimento interno do contrato significa serviços que não são pontuais, em que os serviços profissionais são alocados de forma dedicada para a execução de tarefas recorrentes e constantes ou tarefas pontuais, mas que necessitam de disponibilidade imediata, gerando a disponibilização do serviço de forma preventiva, a CONTRATADA deve considerar o consumo de 160 h/mês por cada pacote de serviço.

7.4- Da Forma de Pagamento

7.4-1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.4-2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.4-3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.4-4. 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.

7.4-5. 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.

7.5- Instrumento de Medição de Resultados (IMR)

7.5-1. O IMR é ferramenta adequada e necessária para esta contratação, pois permite avaliar objetivamente o desempenho na prestação dos serviços contínuos, e se dará pelos itens a seguir, que será considerado como referência para um Instrumento de Medição de Resultado (IMR) deste processo.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 46 / 92

7.5-2. O IMR é uma ferramenta voltada para a avaliação da qualidade de serviços contínuos e variáveis, nos quais o desempenho do contratado pode ser mensurado e comparado com metas preestabelecidas. A aplicação do IMR permitirá ao órgão acompanhar objetivamente a qualidade dos serviços prestados, viabilizando ajustes operacionais quando necessário e fundamentando eventuais glosas ou penalidades em caso de descumprimento dos níveis de serviço pactuados.

7.6- Fator de Ajuste e Eficiência de Entrega

7.6-1. Definimos como Fator de Ajuste e Eficiência de Entrega o multiplicador que está vinculado à agilidade no atendimento, de acordo com Acordos de Nível de Serviço (ou Service Level Agreements – SLA) para serviços de Service Desk;

INDICADOR	META	AFERIÇÃO	PONTUAÇÃO
Tempo médio de atendimento (N1)	≤ 5 min	Sistema de chamados	20 pts
Tempo médio de resolução (N1)	≤ 4h	Sistema de chamados	15 pts
Tempo médio de resolução (N2)	≤ 8h	Sistema de chamados	15 pts
Tempo médio de resolução (N3)	≤ 24h	Sistema de chamados	15 pts
Taxa de reincidência de chamados	≤ 5%	Relatório Mensal	10 pts
Satisfação do usuário	≥ 90%	Pesquisa Mensal	15 pts
Disponibilidade do serviço	≥ 99%	Monitoramento	10 pts

7.6-2. A forma como será medida essa eficiência se dará pela fórmula, levando em conta a relação entre as datas negociadas na abertura da Ordem de Serviço (O.S.) e a data da efetiva entrega do serviço requisitado.

7.6-3. Atrasos que tenham sido motivados pela CONTRATANTE, quer por alteração do escopo inicial ou por outra pendência da CONTRATANTE, serão desconsideradas na apuração do indicador, cuja fórmula segue a seguinte formação:

7.6-3.1. Para Tempo Médio e Reincidência:

$$\textit{Faixa}\ \textbf{de ajuste de pagamento} = \textbf{Pontuação x (Meta / Realizado)}$$

7.6-3.2. Para Satisfação e Disponibilidade):

$$\textit{Faixa}\ \textbf{de ajuste de pagamento} = \textbf{Pontuação x (Realizado / Meta)}$$

7.6-4. Após o cálculo da faixa de percentual definida, devemos aplicar o Fator de Ajuste conforme a tabela a seguir:

Faixa de Ajuste de Pagamento	Fator de Ajuste
superior a 90	1
Inferior a 89 e superior a 80	0,97
Inferior a 79 e superior a 70	0,94
Inferior a 69 e superior a 60	0,91
Inferior a 59 e superior a 50	0,88

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 47 / 92

Inferior a 50	0,85

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

8.1- Forma de Seleção e Critério de Julgamento da Proposta

8.1-1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço, modo de disputa aberto-fechado.

8.1-2. A justificativa para adoção do referido critério por:

8.1-2.1. Esse tipo de serviços, são considerados, em sua maioria, serviços comuns. Isso significa que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos e mensurados no Termo de Referência. Deixando claro as atividades a serem realizadas, as qualificações técnicas dos profissionais e também da empresa a ser contratada.

8.1-2.2. Ao focar no menor preço, a Administração busca evitar a contratação de serviços por valores acima do necessário e compatíveis com o mercado, garantindo a boa gestão dos recursos públicos.

8.1-2.3. A fase de pesquisa de preços que antecede a licitação, prevista na própria Lei nº 14.133/2021, já estabelece um valor de referência para o serviço, garantindo que o menor preço ofertado seja condizente com o mercado e com a capacidade de execução do serviço.

8.2- Da Forma de Fornecimento

8.2-1. O fornecimento do objeto será continuado.

8.2-2. A justificativa para adoção da referida forma baseia-se por:

8.2-2.1. Tratar-se de serviços de Service Desk, e assim serem prestados de forma ininterrupta e por um período prolongado, geralmente com a necessidade de manutenção de equipe e recursos dedicados. Eles não se encerram após uma única entrega ou uma série de entregas pontuais, como seria o caso de um fornecimento integral ou parcelado de bens ou serviços específicos.

8.2-2.2. O suporte técnico e o atendimento aos usuários são demandas que não têm um fim definido. Problemas podem surgir a qualquer momento, e a necessidade de auxílio é constante.

8.2-2.3. O Service Desk gerencia um fluxo contínuo de chamados (incidentes, requisições de serviço, problemas), que exigem monitoramento, registro, solução e acompanhamento constantes.

8.3- Das Exigências de Habilitação

8.3-1. Justificativa dos Requisitos da Qualificação Técnica e dos Requisitos de Qualificação Econômico-Financeira

8.3-1.1. A definição de requisitos de qualificação técnica e econômico-financeira para a contratação de serviços é um pilar fundamental para assegurar a excelência, a

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 48 / 92

segurança e a continuidade das operações. Tais exigências não são meras formalidades burocráticas; elas representam a salvaguarda dos interesses da CONTRATANTE e a mitigação de riscos inerentes a qualquer prestação de serviço, especialmente em áreas estratégicas como a Tecnologia da Informação (TI).

8.3-1.2. Justificativa dos Requisitos de Qualificação Técnica

8.3-1.3. Os requisitos de qualificação técnica visam garantir que a empresa contratada possua a capacidade e a experiência necessárias para executar o escopo do serviço com a qualidade e a eficiência esperadas. Em um ambiente dinâmico e complexo como a TI, a expertise dos profissionais e a comprovação de sucesso em projetos similares são cruciais.

8.3-1.4. Ao exigir a comprovação de experiência prévia e a qualificação específica dos profissionais (conforme perfis de Assistente a Especialista, e de Júnior a Expert), assegura-se que a CONTRATADA dispõe do conhecimento técnico aprofundado e da prática necessária para entregar as soluções e o suporte demandados. Isso minimiza a curva de aprendizado e os riscos de falhas na execução.

8.3-1.5. Serviços de TI envolvem a gestão de dados sensíveis, a manutenção de infraestruturas críticas. A falta de qualificação técnica pode levar a interrupções no serviço, falhas de segurança, perda de dados ou ineficiências que impactam diretamente a produtividade e a reputação da CONTRATANTE. A exigência de perfis qualificados e experientes atua como uma barreira protetora contra esses riscos.

8.3-1.6. Os requisitos de qualificação técnica refletem as melhores práticas do mercado e os padrões de excelência para a prestação de serviços de TI. Ao alinhar as exigências a essas diretrizes, a CONTRATANTE garante que está contratando um parceiro capaz de se adaptar às inovações tecnológicas e às crescentes demandas do setor.

8.3-1.7. Justificativa dos Requisitos de Qualificação Econômico-Financeira

8.3-1.8. Os requisitos de qualificação econômico-financeira são essenciais para verificar a solidez e a saúde financeira da empresa CONTRATADA. Uma empresa financeiramente estável tem maior capacidade de cumprir suas obrigações contratuais, investir em recursos humanos e tecnológicos, e suportar eventuais imprevistos sem comprometer a continuidade do serviço.

8.3-1.9. Uma empresa com boa saúde financeira tem a capacidade de investir em equipamentos, licenças de software, treinamento de pessoal e outros recursos necessários para a execução dos serviços, garantindo a qualidade e a pontualidade das entregas.

8.3-1.10. A instabilidade financeira da CONTRATADA pode levar a atrasos, paralisações ou até mesmo à interrupção total dos serviços. Isso geraria transtornos significativos, necessidade de nova licitação e potenciais prejuízos para a CONTRATANTE. Os indicadores econômico-financeiros fornecem uma análise da capacidade da empresa de se manter operacional durante todo o período do contrato.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 49 / 92

8.3-1.11. Ao analisar a situação econômico-financeira da CONTRATADA, a CONTRATANTE se protege contra o risco de inadimplência, seja no cumprimento de obrigações trabalhistas, fiscais ou com fornecedores, o que poderia gerar passivos indiretos ou interrupções no serviço.

8.3-1.12. A exigência desses documentos financeiros promove a transparência no processo de contratação e demonstra a seriedade da CONTRATANTE em selecionar parceiros confiáveis e com capacidade comprovada para honrar seus compromissos.

8.3-1.13. Em suma, a aplicação rigorosa dos requisitos de qualificação técnica e econômico-financeira é uma medida estratégica indispensável. Ela garante que a CONTRATANTE estabeleça parcerias com empresas competentes, confiáveis e sustentáveis, protegendo seus interesses e assegurando o sucesso e a perenidade dos serviços contratados.

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

8.4-1. Habilitação Jurídica

8.4-1.1. **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;

8.4-1.2. **Empresário individual**: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.4-1.3. **Microempreendedor Individual (MEI)**: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

8.4-1.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.4-1.5. **Sociedade empresária estrangeira**: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

8.4-1.6. **Sociedade simples**: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.4-1.7. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária**: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 50 / 92

8.4-1.8. **Sociedade cooperativa**: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.4-1.9. **Agricultor familiar**: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto nº 10.880, de 2 de dezembro de 2021.

8.4-1.10. **Produtor Rural**: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 13 de novembro de 2009 (arts. 17 a 19 e 165).

8.4-1.11. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.4-2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista

8.4-2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

8.4-2.2. 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;

8.4-2.2.1. 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.

8.4-2.2.2. 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.

8.4-2.3. 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;

8.4-2.4. 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);

8.4-2.5. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante;

8.4-2.6. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante certidão expedida pela Caixa Econômica Federal;

8.4-2.7. 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;

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 51 / 92

8.4-2.8. 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.

8.4-2.9. 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:

8.4-2.9.1. A licitante deverá apresentar, à época da habilitação, todos os documentos exigidos para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresentem alguma restrição.

8.4-2.9.2. 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.

8.4-2.9.3. O prazo a que se refere o item anterior poderá, a critério da Administração Pública, ser prorrogado por igual período.

8.4-2.9.4. 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.

8.4-2.9.5. 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.

8.4-2.9.6. 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.

8.4-2.9.7. 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.

8.4-3. Habilitação Técnica

8.4-3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais enquadrados nos seguintes perfis: Assistente (nível médio), Técnico (curso técnico), Analista (nível superior) e Especialista (nível superior + pós-graduação).

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 52 / 92

8.4-3.2. Os profissionais deverão atender aos níveis Júnior, Pleno, Sênior, Master ou Expert, conforme experiência comprovada e formação acadêmica, incluindo certificações quando aplicável.

8.4-3.3. Todos os profissionais deverão possuir certificações ou formação correlatas ao serviço prestado. Para especialistas sem pós-graduação, será exigida pelo menos uma certificação técnica.

8.4-3.4. A comprovação será feita por certificados emitidos por instituições reconhecidas e documentos de vínculo empregatício.

8.4-3.5. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.4-3.6. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

(a) Comprovação de prestação de serviços de suporte técnico de TI em níveis N1, N2 e N3, para pessoa jurídica de direito público ou privado.

(b) Com volume igual ou superior a 30% (trinta por cento) do estimado para a contratação, equivalente a 15.000 (quinze mil) UST anuais ou serviços equivalentes.

(c) Período mínimo de execução: 12 (doze) meses ininterruptos

(d) Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 2 (anos) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos;

(e) Comprovação de experiência na gestão de central de atendimento técnico (ServiceDesk) com controle de chamados e SLA, para pessoa jurídica de direito público ou privado.

(f) Gestão de no mínimo 500 (quinhentos) usuários simultâneos.

(g) ISO/IEC 20000-1 (Gestão de Serviços de TI): Certificação válida da empresa contratada OU Declaração formal de implementação das práticas ITIL com evidências de conformidade, Documentação de processos baseados em melhores práticas de mercado.

8.4.3.7- Justificativa para exigências das certificações ISO

8.4.3.7.1- A exigência de certificações ISO encontra respaldo no art. 17, §6º, inciso III da Lei nº 14.133/2021, que permite à Administração Pública exigir certificações emitidas por entidade acreditada pelo Inmetro como condição para aceitação de material e corpo técnico, desde que haja justificativa técnica e não haja restrição indevida à competitividade. Visando:

I. Garantir que a empresa possua maturidade organizacional e processos estruturados para prestação de serviços críticos de TI;

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 53 / 92

II. Reduzir riscos operacionais, como falhas de atendimento, indisponibilidade de sistemas e vazamento de dados;

III. Assegurar conformidade com normas internacionais e governança de TI, conforme recomendado pelo TCU e pela Estratégia de Governo Digital;

IV. Promover qualidade, rastreabilidade e melhoria contínua dos serviços prestados.

A exigência não é restritiva quando:

I. É proporcional à complexidade e criticidade do objeto;

II. Permite ampla participação de empresas com capacidade técnica comprovada;

III. Está alinhada com jurisprudência recente do TCU, como o Acórdão nº 1091/2025, que reconhece a legalidade da exigência de ISO 20000-1 em contratações de serviços especializados de TI.

8.4.3.7.2- A exigência das certificações ISO/IEC 20000-1 não configura restrição indevida à competitividade, mas sim um requisito proporcional, técnico e necessário para garantir a qualidade, segurança e continuidade dos serviços de TI contratados pela Administração Pública. Sua adoção está em consonância com os princípios da eficiência, economicidade, planejamento e interesse público, previstos na nova Lei de Licitações.

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

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

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

8.4.3.11. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

8.4.3.12.1- A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.4.4. **Habilitação Econômico-Financeira**

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 54 / 92

8.4.4.1- **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;

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

8.4.4.3- 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.

8.4.4.4- Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (CG = Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação;

8.4.4.5- Patrimônio Líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.

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

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

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

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

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

8.4.4.8- 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.

8.4.4.9- 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.

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

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 55 / 92

8.4.4.11- 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.

8.4.4.12- 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.

8.4.5. Não há algo que justifique a participação de empresas em consórcios no objeto em apreço, uma vez que não se reveste de alta complexidade, tampouco é serviço de grande vulto econômico, ou seja, o objeto não apresenta nenhuma característica própria que justificasse a admissão de empresas em consórcio. Além do exposto, a ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame.

9. DA RESPONSABILIDADE DAS PARTES

9.4. Da Contratada

9.4.4. Constituem obrigações da Contratada, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

9.4.4.1- Qualquer ato que implique a substituição do Contratado por outra pessoa jurídica, como a fusão, cisão ou incorporação, somente será admitido mediante expresso e prévio consentimento da DETRAN-ES, mediante a formalização de Termo Aditivo, desde que:

9.4.4.1-1. seja mantida a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (quando for o caso);

9.4.4.1-2. sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação;

9.4.4.1-3. sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e não haja qualquer prejuízo à boa execução das obrigações pactuadas.

9.4.4.2- Entregar os objetos ofertados, no prazo proposto e em conformidade com as especificações exigidas no Edital e seus Anexos.

9.4.4.3- Somente divulgar informações acerca dos objetos do contrato, que envolva o nome da contratante, mediante sua prévia e expressa autorização.

9.4.4.4- Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.4.4.5- Instruir o fornecimento dos objetos do contrato com as notas fiscais correspondentes, juntando cópia da solicitação de entrega e do comprovante do respectivo recebimento.

9.4.4.6- Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

9.4.4.7- Assumir com exclusividade todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto do contrato, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 56 / 92

trabalho e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado, inclusive quanto ao transporte interno dos bens.

9.4.4.8- Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, no objeto, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

9.4.4.9- Responder perante a Contratante e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, sob a sua responsabilidade ou por erro da execução deste contrato.

9.4.4.10- Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas para a Contratante.

9.4.4.11- Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuída por força de lei, relacionadas com o cumprimento do Contrato.

9.4.4.12- Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os arts. 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990). 15.15 Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

9.4.4.13- Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

9.4.4.14- Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

9.5. Da Contratante

9.5.4. Constituem obrigações da Contratante, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

9.5.4.1- Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;

9.5.4.2- Fornecer e colocar à disposição da Contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto;

9.5.4.3- Proporcionar condições para a boa consecução do objeto do Contrato;

9.5.4.4- Notificar, formal e tempestivamente, a Contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato;

9.5.4.5- Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

9.5.4.6- Fiscalizar o Contrato através do setor competente da Contratante;

9.5.4.7- Acompanhar a entrega dos objetos ofertados efetuados pela Contratada, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajustes ou suspensão.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 57 / 92

9.5.4.8- Nomear Gestor e Fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

9.5.4.9- Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

9.5.4.10- Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

9.5.4.11- Exigir que os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração Pública Estadual.

9.5.5. Definir o controle da classificação e a mensuração das ordens de serviço.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1- O custo estimado total da contratação é de R$ 6.400.000,00 (seis milhões e quatrocentos mil reais), conforme custos unitários apostos no Estudo Técnico Preliminar. Assim os valores apresentados são estimativas e poderão sofrer alterações. O valor definitivo será consolidado e apresentado no Mapa Comparativo de Preços

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD.	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL ANUAL
1	Prestação de serviços de suporte técnico de TI nos níveis N1, N2 e nível especializado N3	UST – UNIDADE DE SERVIÇO TECNICO	50.000	128,00	6.400.000,00

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2- A contratação será atendida pela seguinte dotação:

a) **Gestão/Unidade:** 2187 - GESTÃO E MODERNIZAÇÃO DA INFRAESTRUTURA E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO DETRAN

b) **Fonte de Recursos:** 1.5.01.000011 - RECURSOS PROVENIENTES DE TAXAS ARRECADADAS PELO DETRAN

c) **Programa de Trabalho:** PROGRAMA DE TRABALHO: 10.45.202.06.126.0036.2187

d) **Elemento de Despesa**: 3.3.90.40.96 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JURÍDICA – Suporte a Usuários de Tecnologia de Informação

e) **Plano Interno:** PLANO ORÇAMETÁRIO: 003024 - DETRAN 100% DIGITAL

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 58 / 92

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

12. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2 Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

a) Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133/2021);

b) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133/2021);

c) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021);

d) Multa:

1. Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10 (dez) dias;

2. Moratória de 0,2% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 59 / 92

2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133/2021.

a- Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

b- Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 10.1, de 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

c- Para infração descrita na alínea “b ou d” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

12.3 Para infração descrita na alínea “b ou d” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato

12.4 Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

12.4.1 obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133/2021).

12.4.2 As sanções previstas nas alíneas “a”, “b” e “c” do item 12.2 não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133/2021).

12.4.3 Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133/2021).

12.4.4 Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133/2021).

12.4.5 Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.5 A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133/2021 para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, assim como as seguintes regras:

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

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 60 / 92

12.5.2 A notificação deverá ocorrer pessoalmente, eletronicamente, com confirmação de recebimento, ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta do licitante contratado reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

12.5.3 O prazo para apresentação de defesa prévia para a penalidade prevista na alínea "a" do subitem 12.3 será de 05 (cinco) dias úteis e 15 (quinze) dias úteis para as demais penalidades, a contar da data da intimação;

12.5.4 O licitante contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;

12.5.5 Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, o órgão promotor do certame proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso do licitante que deverá ser exercido nos termos da Lei nº 14.133/2021;

12.5.6 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/2021):

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.6 Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

12.7 A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133/2021).

12.8 O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 61 / 92

Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.9 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

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

12.11 Nas hipóteses em que os fatos ensejadores da aplicação das multas acarretarem também a rescisão do contrato, os valores referentes às penalidades poderão ainda ser descontados da garantia prestada pela contratada;

12.12 Em qualquer caso, se após o desconto dos valores relativos às multas restar valor residual em desfavor do licitante contratado, é obrigatória a cobrança judicial da diferença.

12.13 Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

13. DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

Luiz Antonio Uchôa da Silva
Gerente – GTI

Willian da Conceição Silveira
Subgerente – SGIS

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 62 / 92

DETRAN | ES

ANEXO I DO TR - MODELOS DE DECLARAÇÕES DE VISTORIA

Modelo 1 - Declaração de Vistoria Técnica Realizada

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA REALIZADA

Declaro que _____ (Nome da Empresa), CNPJ nº _____, através de seu representante _____ (Nome), RG nº _____, *CPF nº* _____***, realizou vistoria técnica nas instalações do DETRAN-ES em*** __ **/** __ **/** ____, tomando conhecimento das condições e características locais para execução dos serviços objeto da presente licitação.

Vitória/ES, _____ de _____ de 2026.

Representante da Empresa Representante da Diretoria de TI DETRAN-ES

Modelo 2 - Declaração de Conhecimento das Condições Locais

DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES LOCAIS

Declaro que _____ (Nome da Empresa), CNPJ nº _____, através de seu responsável técnico _____ (Nome), RG nº _____, CPF nº _____, tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços objeto da presente licitação, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não realizará a vistoria técnica facultativa.

Declaro, ainda, que a empresa assume inteira responsabilidade e todos os ônus decorrentes de eventual equívoco de sua avaliação, não podendo pleitear modificações nos preços, prazos ou condições ajustadas em razão de qualquer dificuldade que porventura não tenha sido considerada quando da elaboração da proposta.

Vitória/ES, _____ de _____ de 2026.

Responsável Técnico da Empresa Nome: CPF: CREA/Registro Profissional:

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 63 / 92

DETRAN | ES

ANEXO II DO TR – MODELO TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

Processo Administrativo nº _____ Contrato nº _____/___

DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESPÍRITO SANTO-DETRAN/ES, com sede na Av. Fernando Ferrari, 1.080, Torre Sul, Ed. América Centro Empresarial, Bairro Mata da Praia, Vitória/ES, CEP 29.066-380, inscrito no CNPJ sob o nº 28.162.105.0001-66, doravante denominado DETRAN/ES e a Empresa _____, estabelecida à_____ , CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº_____ , doravante denominada simplesmente CONTRATADA, representada neste ato pelo Sr. _____ , (cargo)_____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, doravante denominado simplesmente TERMO, e, CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato nº _____/___, celebrado pelas PARTES, doravante denominado CONTRATO, cujo objeto é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico de TI nos níveis N1, N2 e Nível Especializado N3, visando a manutenção e otimização dos sistemas e infraestrutura tecnológica do DETRAN-ES, conforme vigência definida no contrato administrativo celebrado entre as partes, mediante condições estabelecidas pelo DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESPÍRITO SANTO-DETRAN/ES, CONSIDERANDO que o presente TERMO vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de INFORMAÇÕES, que a CONTRATADA tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESPÍRITO SANTO-DETRAN/ES de que a CONTRATADA tomar conhecimento em razão da execução do CONTRATO, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às INFORMAÇÕES;

O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESPÍRITO SANTO-DETRAN/ES estabelece o presente TERMO mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO é prover a necessária e adequada PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES do DETRAN/ES, principalmente aquelas classificadas como CONFIDENCIAIS, em razão da execução do CONTRATO celebrado entre as PARTES.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 64 / 92

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer INFORMAÇÕES reveladas pelo DETRAN/ES.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer INFORMAÇÕES que venham a ser fornecidas pelo DETRAN/ES, a partir da data de assinatura deste TERMO, devendo ser tratadas como INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo DETRAN/ES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES do DETRAN/ES.

Parágrafo Quarto: O DETRAN/ES, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as INFORMAÇÕES que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;

II. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a utilizar as INFORMAÇÕES reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer cópia das INFORMAÇÕES sem o consentimento prévio e expresso do DETRAN/ES.

I. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das PARTES.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste TERMO e da natureza confidencial das INFORMAÇÕES do DETRAN/ES.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das INFORMAÇÕES do DETRAN/ES, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Instituição.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 65 / 92

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer INFORMAÇÕES eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do CONTRATO.

Parágrafo Sexto: O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

I. Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, é única e exclusiva propriedade intelectual do DETRAN/ES.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao CONTRATO, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as INFORMAÇÕES reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

I. A CONTRATADA deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo DETRAN/ES para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

II. A CONTRATADA deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do DETRAN/ES, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na RESCISÃO DO CONTRATO firmado entre as PARTES. Neste

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 66 / 92

caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo DETRAN/ES, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este TERMO constitui vínculo indissociável ao CONTRATO, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente TERMO constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de INFORMAÇÕES, principalmente as CONFIDENCIAIS, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTE Sem ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste TERMO ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as INFORMAÇÕES do DETRAN/ES.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da comarca de Vitória/ES, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, a CONTRATADA assina o presente TERMODE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

Vitória, _____ de _____ de 2026.

Nome do representante legal da empresa
Cargo:
CPF nº:

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 67 / 92

DETRAN | ES

ANEXO III DO TR– TERMO DE OBRIGAÇÕES DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

TERMO DE OBRIGAÇÕES DA PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. Do Objetivo

1.1. Este Termo tem como intuito estabelecer as regras relativas à proteção de dados pessoais no tocante ao Contrato oriundo desta licitação.

2. Das Definições

2.1. Para os fins a que se destina esse Termo consideram-se:

a) AGENTES DE TRATAMENTO: controladores e operadores;

b) CONTROLADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem às decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

c) CONTROLADOR CONJUNTO: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem, de maneira conjunta ou individualizada, as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

d) OPERADOR: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

e) DADO PESSOAL: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

f) DADO PESSOAL SENSÍVEL: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

g) TITULAR: pessoa natural a quem se refere os dados pessoais que são objeto de tratamento;

h) TRATAMENTO: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem à coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

3. Dos Agentes de Tratamento

3.1. Na presente contratação, a CONTRATANTE assume o papel de CONTROLADOR, nos termos do artigo 5º, VI da Lei nº 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de OPERADOR, nos termos do artigo 5º, VII da Lei nº 13.709/2018.

3.2. O OPERADOR tratará os dados pessoais e dados pessoais sensíveis compartilhados pelo CONTROLADOR exclusivamente para cumprimento do objeto do presente contrato, que tem, pôr fim a persecução do interesse público e o atendimento da finalidade pública do CONTROLADOR, com o objetivo de executar as

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 68 / 92

competências legais ou cumprir as atribuições legais do serviço público (art. 23, Lei nº 13.709/2018).

3.3. O tratamento de dados pessoais descrito neste anexo tem como base legal o cumprimento de obrigações legais e/ou regulatórias, consoante artigo 7º, inciso II, e 11, inciso II, alínea "a" da Lei nº 13.709/2018.

4. Do Tratamento de Dados Pessoais

4.1. A CONTRATADA, reconhece que, em razão do objeto deste contrato, realiza o tratamento de dados pessoais e declara que, no contexto do desempenho de suas obrigações contratuais, cumprirá as Leis e Regulamentos de Proteção de Dados, inclusive as que vierem a ser publicadas ou entrarem em vigor durante a vigência do presente contrato.

4.2. A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pela CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto deste contrato, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização da CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados.

4.3. A CONTRATADA assegurará que o tratamento dos dados pessoais vinculados à relação estabelecida com a CONTRATANTE ficará restritos aos colaboradores, representantes e/ou prepostos que realmente precisam tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades dispostas neste anexo, bem como que tais colaboradores tenham conhecimento das suas obrigações legais, especialmente do dever de confidencialidade.

4.4. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE, por meio eletrônico, em até 24 (vinte e quatro) horas, sobre qualquer incidente detectado no âmbito de suas atividades, relativo a operações de tratamento de dados pessoais.

4.5. A CONTRATADA se compromete a adotar as medidas de segurança técnicas e administrativas necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes.

4.6. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA, diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

4.7. As PARTES ficam obrigadas a indicar o Encarregado pela proteção de dados pessoais para comunicação sobre os assuntos pertinentes à Lei n. 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores.

4.8. A CONTRATADA dará conhecimento formal a seus empregados e colaboradores das obrigações e condições acordadas neste Termo. As diretrizes aqui estipuladas deverão ser aplicadas a toda e qualquer atividade que envolva a presente contratação.

4.9. A CONTRATADA deverá zelar pelo sigilo de quaisquer informações referentes à estrutura, sistemas, usuários, contribuintes, topologia, e ao modo de funcionamento e tratamento das informações da CONTRATANTE, durante e após fim do contrato, salvo se houver autorização expressa da CONTRATANTE para divulgação.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 69 / 92

4.10. A CONTRATADA se compromete a realizar, de maneira contínua, o monitoramento das medidas de segurança a fim de manter a proteção dos dados adequada e efetiva.

4.11. Em caso de transferência internacional de dados, independentemente de regulação por parte da ANPD, a CONTRATADA deverá assegurar a adoção dos mecanismos pertinentes com o intuito de garantir o mesmo nível de proteção que a legislação brasileira em termos de privacidade e proteção de dados, consoante artigo 33 da LGPD.

4.12. Quando solicitado, a CONTRATADA fornecerá à CONTRATANTE, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, a contar da solicitação, todas as informações necessárias para atender as obrigações legais impostas à CONTRATANTE, inclusive, para comprovar a conformidade às disposições da LGPD por parte da CONTRATADA.

5. Dos Sub-operadores

5.1. A CONTRATANTE concorda que a CONTRATADA, nos termos da legislação, e para cumpriras finalidades relacionadas à prestação do serviço objeto do contrato, contrate terceiros, denominados sub-operadores, para auxiliá-lo(a) a realizar o tratamento dos dados pessoais, desde que a CONTRATADA se certifique, bem como registre mediante contrato escrito, que o sub-operador está em conformidade com a LGPD e que adota todas as medidas de segurança cabíveis para garantir a proteção dos dados, sob pena de se responsabilizar perante a CONTRATANTE por eventuais falhas ou danos causados pelo sub-operador.

6. Da Exclusão dos Dados Pessoais Fornecidos pela CONTRATANTE

6.1. A CONTRATADA concorda que, diante do término da vigência ou da rescisão do contrato, após, caso seja necessário, a CONTRATANTE obter a cópia dos dados pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento dos dados e, em no máximo 30 (trinta) dias, a CONTRATADA eliminará os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes, seja em formato físico ou digital.

6.2. O encerramento do tratamento dos dados pessoais somente não ocorrerá quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD, devendo a CONTRATADA informar à CONTRATANTE a base legal que justifica a retenção dos dados, bem como as medidas de segurança adotadas.

7. Das Responsabilidades

7.1. Eventuais responsabilidades serão apuradas conforme estabelecido neste documento, bem como em consonância com o disposto no Capítulo VI, Seção III, da LGPD.

7.2. Fica expressamente vedado todo e qualquer tratamento de dados pessoais realizado por qualquer uma das partes que extrapole as disposições previstas neste anexo e/ou nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados, obrigando-se a parte que realizar o tratamento não autorizado a indenizar a outra por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 70 / 92

ANEXO IV DO TR - MODELO DE ORDEM DE EXECUÇÃO

1. ORDENS DE SERVIÇO E FATURAMENTO

1.1. A CONTRATANTE demandará a CONTRATADA através de Ordem de Serviço, conforme modelo definido nesse Anexo IV, ou sistema próprio para tal fim, solicitação formal do serviço a ser executado, este Documento, detalhando as atividades a serem executadas pela CONTRATADA, seguindo os processos, padrões e procedimentos da CONTRATANTE.

1.2. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão de Ordens de Serviços, com a obrigatória autorização da CONTRATANTE;

1.3. Todas as Ordens de Serviços devem conter prazos para sua execução e objetivos a serem alcançados e devem operar com os mesmos padrões de qualidade dos serviços regularmente prestados;

1.4. Cada Ordem de Serviço, doravante denominada OS, a ser demandada para a disponibilização dos serviços que não estão em operação será emitida com até 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação do serviço a que se refere a mesma, podendo ser alterada em comum acordo. O aceite para realização dessa Ordem de Serviço ser dará em até 3(três) dias úteis a contar da data de emissão da referida O.S.;

1.4.1. Em caso de Ordens de Serviço de alta prioridade, as mesmas poderão, à critério da Contratante, ser atendidas antes de outras OS em andamento, cujos prazos serão automaticamente redefinidos;

1.5. O preenchimento adequado da Ordem de Serviço deverá obedecer a seguinte rotina:

1.5.1. Serão definidas pela contratante:

1.5.1.1. Número da Ordem de Serviço, de maneira a garantir a correta rastreabilidade das demandas requisitadas;

1.5.1.2. Prioridade de Execução da O.S., definidas como *normal, baixo, médio, alto,* que irá definir a sequência de execução;

1.5.1.3. Indicação dos Serviços De Natureza Contínua, informa a categoria dos mesmos, cuja resposta impacta diretamente na alocação e quantidade dos profissionais adequados às demandas a serem atendidas, garantindo a sustentabilidade e correta continuidade contratual;

1.5.1.4. Centro de Custo: Custeio, no caso de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, como, por exemplo, serviços de suporte e operações em Tecnologia da Informação.

1.5.1.5. Data Da Emissão Da Ordem De Serviço;

1.5.1.6. Data Para Início Do Serviço, respeitando a definição do item 1.4 do Anexo IV e seus subitens;

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 71 / 92

1.5.1.7. Expectativa para O Fim Do Serviço, apresentando a data estimada para a finalização dos serviços e sua entrega evidenciada;

1.5.1.8. Atividade do Catálogo de Serviços, informando qual atividade do Catálogo de Serviços está sendo utilizada.

1.5.1.9. Descrição Do Serviço, com detalhamento da necessidade, requisitos básicos a serem atendidos e demais informações indispensáveis para a correta execução das atividades.

1.5.2. Itens sugeridos pela Contratada:

1.5.2.1. Data Prevista Para Entrega, conforme estimativa determinada após análise da descrição e reuniões para elucidação de dúvidas, quando aplicável;

1.5.2.2. Quantidade de UST, após medido o esforço para execução das atividades, considerando o Catálogo de Serviços;

1.5.2.3. Fator De Serviços, conforme definição a seguir:

COMPLEXIDADE	PERFIL PROFISSIONAL	FATOR
Baixa (B)	N1	1
Média (M)	N2	1,2
Alta (A)	N3	1,5

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 72 / 92

DETRAN | ES

ANEXO V DO TR - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO	CONTRATO Nº _____/2025 ORDEM DE SERVIÇO Nº _____
PRIORIDADE DE EXECUÇÃO	
SERVIÇOS DE NATUREZA CONTINUADA?	( ) SIM ( ) NÃO
CENTRO DE CUSTO	( ) INVESTIMENTO ( ) CUSTEIO
DATA DA EMISSÃO	/ /
DATA PARA INÍCIO DO SERVIÇO	/ /
EXPECTATIVA PARA O FIM DO SERVIÇO	/ /
ATIVIDADE DO CATÁLOGO DE SERVIÇO	CONFORME DESCRIÇÃO ABAIXO:

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	**DESCRIÇÃO DO SERVIÇO PARA OS**	**A**	**B**	**C**	**(A*B*C)**

DIMENSIONAMENTO EM UST	
DATA DA ENTREGA	/ /
QUANTIDADE DE UST DO SERVIÇO	UST'S/MÊS:
VALOR DA UST	R$
VALOR TOTAL	R$

OBSERVAÇÕES

Local/UF, DD de MM de AAAA

CONTRATANTE Área/Fiscal Requisitante da Solução	CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA
_____	_____	_____
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> <Qualificação>

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 73 / 92

DETRAN | ES

ANEXO II – MODELOS DO EDITAL

ANEXO II.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 indicação do preço unitário de cada item e do preço global.

1.2 - Documentos exigidos para Habilitação.

1.3 - Dados Complementares para Assinatura do Contrato.

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

3 - Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças, além de compreender a integralidade dos custos de direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, normas infralegais, nas convenções coletivas e nos termos de ajuste de conduta vigentes, de modo a se constituírem à única e total contraprestação pelo fornecimento dos itens.

4 - Indicamos a seguinte modalidade de garantia do contrato, conforme art. 96 da Lei nº 14.133/2021: _____

Atenciosamente,

_____
(Nome do representante e assinatura)

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 74 / 92

ANEXO II.B - DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

DADOS DO LICITANTE ARREMATANTE
NOME DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE:
Nº DE IDENTIDADE/ ÓRGÃO EMISSOR DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE:
CPF DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE:
NACIONALIDADE: ESTADO CIVIL: CONDIÇÃO JURÍDICA DO REPRESENTANTE:
ENDEREÇO RESIDENCIAL COMPLETO DO RESPONSÁVEL PELO LICITANTE ARREMATANTE:
INDICAÇÃO DO PREPOSTO: (NOME COMPLETO, CPF e CARGO)
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
DADOS PARA CADASTRO DA PESSOA JURÍDICA (CREDOR)
NOME COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA:
CNPJ DA PESSOA JURÍDICA:
ENDEREÇO COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA: E-MAIL: TEL:
BANCO ______________ AGÊNCIA Nº ___________ NÚMERO DA CONTA: _____________

(Local), ____ de ___________ de ______.

____
(Nome do representante e assinatura)

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 75 / 92

DETRAN | ES

ANEXO II.C – DECLARAÇÃO PARA MICRO EMPRESAS, EMPRESAS DE PEQUENO PORTE OU EQUIPARADAS

DECLARAÇÃO PARA FINS DE ATENDIMENTO AO §4º DO ARTIGO 3º DA LC 123/06

Declaramos, para os fins do disposto no §4º do Artigo 3º da LC 123/06, que não possuímos nenhum dos impedimentos citados.

Cidade, ____ de _____ de _____.

_____

Identificação e Assinatura

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 76 / 92

DETRAN | ES

ANEXO III – MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

Contrato nº __/_____
Pregão nº __/_____
Processo nº __/_____
ID CidadES nº _____

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI FAZEM O DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO E A EMPRESA _____ PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE TI (SERVICE DESK), NOS NÍVEIS N1, N2 E NÍVEL ESPECIALIZADO N3, VISANDO A MANUTENÇÃO E OTIMIZAÇÃO DOS SISTEMAS E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DO DETRAN|ES

DEPARATAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO – DETRAN/ES, adiante denominada CONTRATANTE, inscrita no CNPJ sob o nº 28.162.105/0001-66, com sede na Av. Fernando Ferrari, nº 1180, Torre Sul, América Centro Empresarial, Mata da Praia, Vitória/ES, CEP: 29.066-380, representada legalmente pelo sua Diretora Administrativa, Financeira e Gestão de Pessoas Sra. JOCIANE OLIVEIRA MARTINS, nomeado(a) pelo Decreto Nº 934-S, de 13/04/2023, publicada no DIO de 14 de Abril de 2023, portador da Matrícula Funcional nº 3003604 e a Empresa XXXXXXXXXXX, doravante denominada CONTRATADA, com sede XXXXXXXXX, inscrita no CNPJ sob o nº _____ neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos, ajustam o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE TI (SERVICE DESK), NOS NÍVEIS N1, N2 E NÍVEL ESPECIALIZADO N3, VISANDO A MANUTENÇÃO E OTIMIZAÇÃO DOS SISTEMAS E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DO DETRAN|ES** nos termos da Lei Federal nº 14.133/2021 e Decreto Estadual nº 5.545-R/2023, de acordo com os termos do processo acima mencionado, parte integrante deste instrumento independente de transcrição, juntamente com a Proposta apresentada pela CONTRATADA, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas Cláusulas Seguintes.

1- CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO

O objeto do presente instrumento é a contratação de **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE TI (SERVICE DESK), NOS NÍVEIS N1, N2 E NÍVEL ESPECIALIZADO N3, VISANDO A MANUTENÇÃO E OTIMIZAÇÃO DOS SISTEMAS E INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA DO DETRAN|ES** nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 77 / 92

Integram este Contrato, como partes indissociáveis e independentemente de transcrição, os seguintes anexos:

o Termo de referência e seus Anexos;

a Proposta Comercial da Contratada.

2- CLÁUSULA SEGUNDA: DO PREÇO

O valor mensal da contratação é de R$ ____ (_____), perfazendo o valor total de R$ _____ (_____).

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos (impostos etc.), encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano, cujo termo inicial será _**mês_/_ ano___..**

Após o interregno de um ano, mediante pedido do contratado, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice INPC/IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula:

$$VR = \frac{V\ (I - I^{o})}{I^{o}}$$ onde:

VR = Valor do reajuste;
V = Valor atual do contrato ou da parcela a ser reajustada;
Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente ao mês-base;
I = Índice relativo ao mês de reajuste.

Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 78 / 92

Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, será adotado o novo índice definido para a Administração Estadual na contratação de serviços semelhantes.

O reajuste de preços será formalizado por apostilamento.

Os reajustes não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei 14.133/2021.

O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado.

O reequilíbrio econômico e financeiro, em qualquer de suas espécies, observará, conforme a natureza do objeto contratual, as regras previstas nos arts. 45 a 53 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e na Lei nº 14.133/2021, inclusive quanto à renúncia irretratável por ausência de requerimento formal durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação (art. 46 do Decreto).

3- CLÁUSULA TERCEIRA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4- CLÁUSULA QUARTA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses e terá início no dia posterior ao da publicação do respectivo instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PCNP, sendo finalizado com a entrega, recebimento e pagamento, na forma do art. 105 da Lei 14.133/2021.

A gestão do contrato, inclusive quanto à prorrogação, deve observar o que disposto no art. 22 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e em orientações complementares da Administração Estadual.

Não obstante o prazo estipulado nesta Cláusula, aplica-se a este Contrato as hipóteses de extinção previstas no art. 106, III, da Lei 14.133/2021, mediante justificativa da medida excepcional e prévia oitiva da Procuradoria-Geral do Estado, constituindo condições resolutivas do contrato:

i. a inexistência ou insuficiência de dotações orçamentárias nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício para atender as respectivas despesas, acarretando a extinção do contrato a partir de sua ocorrência; ou

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 79 / 92

ii. a ausência de vantagem para a Administração na manutenção do contrato, desde que o Contratante comunique ao Contratado a opção pela extinção do contrato com ao menos 2 (dois) meses de antecedência em relação à próxima data de aniversário do contrato, acarretando a extinção do contrato a partir da referida data de aniversário contratual.

Ocorrendo a resolução do contrato, com base em uma das condições resolutivas estipuladas acima, o Contratado não terá direito a qualquer espécie de indenização.

5- CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: 2187 - gestão e modernização da infraestrutura e serviços de tecnologia da informação do DETRAN
Fonte de Recursos: 1.5.01.000011 - recursos provenientes de taxas arrecadadas pelo DETRAN
Programa de Trabalho: 10.45.202.06.126.0036.2187
Elemento de Despesa: 3.3.90.40.96 - serviços de tecnologia da informação e comunicação - pessoa jurídica – Suporte a Usuários de Tecnologia de Informação
Plano Interno: PLANO ORÇAMETÁRIO: 003024 - DETRAN 100% DIGITAL

CLÁUSULA SEXTA: DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual no valor de R$ _____ (preencher), na modalidade de _____ , correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

O prazo de garantia de execução contratual e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

Ocorrendo prorrogação de prazo ou aumento no valor contratual decorrente de acréscimos ou do reequilíbrio econômico-financeiro, por ocasião da assinatura do Termo Aditivo, deverá a CONTRATADA proceder a renovação e/ou ao reforço da garantia inicial, proporcionalmente ao aumento de valor.

A garantia deverá ser apresentada no prazo máximo de 10 (dez) dias, inclusive nos casos de Termo Aditivo.

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

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 80 / 92

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

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

Quando se tratar de consórcio, será permitido que seja apresentada a garantia integralmente pela empresa líder ou por qualquer das empresas consorciadas, ou, ainda, por cada uma das empresas consorciadas com os valores proporcionais à sua participação no consórcio.

6- CLÁUSULA SEXTA: DA ENTREGA E RECEBIMENTO

O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7- CLÁUSULA SETIMA: DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

7.A- Compete à Contratada:

7.1 - Cumprir todas as obrigações, as condições e os prazos relativos a entrega do(s) produto(s) adquirido(s) e/ou da execução do(s) serviço(s) contratado(s), conforme definido no Termo de Referência;

7.2- providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Contratante;

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

7.4-garantir a execução qualificada do contrato durante o período de garantia e/ou vigência, conforme definido no Termo de Referência.

7.5-Visando ao regular cumprimento do contrato firmado com a Administração Pública, a CONTRATADA, nos termos do Decreto nº 4.251-R, de 21 de maio de 2018, se obriga a efetivar a contratação de mão-de-obra necessária à execução da obra ou serviço advinda do sistema penitenciário estadual, no percentual de 6% (seis por cento) da mão-de-obra total para a execução do objeto contratual, nos termos da Lei complementar nº 879/2017.

7.6-Qualquer ato que implique a substituição do Contratado por outra pessoa jurídica, como a fusão, cisão ou incorporação, somente será admitido mediante expresso e

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 81 / 92

prévio consentimento da DETRAN-ES, mediante a formalização de Termo Aditivo, desde que:

7.7-seja mantida a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (quando for o caso);

7.8-sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação;

7.9-sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e não haja qualquer prejuízo à boa execução das obrigações pactuadas.

7.10-Entregar os objetos ofertados, no prazo proposto e em conformidade com as especificações exigidas no Edital e seus Anexos.

7.11-Somente divulgar informações acerca dos objetos do contrato, que envolva o nome da contratante, mediante sua prévia e expressa autorização.

7.12-Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.13-Instruir o fornecimento dos objetos do contrato com as notas fiscais correspondentes, juntando cópia da solicitação de entrega e do comprovante do respectivo recebimento.

7.14-Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

7.15-Assumir com exclusividade todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto do contrato, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado, inclusive quanto ao transporte interno dos bens.

7.16-Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, no objeto, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

7.17- Responder perante a Contratante e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, sob a sua responsabilidade ou por erro da execução deste contrato.

7.18- Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas para a Contratante.

7.19 - Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuída por força de lei, relacionadas com o cumprimento do Contrato.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 82 / 92

7.20- Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os arts. 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990). 15.15 Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

7.21- Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

7.22- Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato

7.B -Compete à Contratante:

i. efetuar o pagamento do preço previsto nos termos deste contrato;

ii. definir o local para entrega dos produtos adquiridos e/ou da execução dos serviços contratados, conforme definido no Termo de Referência;

iii. designar servidor(es) responsável(eis) pelo acompanhamento e fiscalização da entrega dos produtos adquiridos e/ou da execução do(s) serviço(s) contratado(s), conforme definido no Termo de Referência;

iv. Emitir decisão sobre eventuais solicitações ou reclamaçãoes relacionadas à execução dos contratos no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

v. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 1 (um) mês, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

vi. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

vii. Fornecer e colocar à disposição da Contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto;

viii. Proporcionar condições para a boa consecução do objeto do Contrato;

ix. Notificar, formal e tempestivamente, a Contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato;

x. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

xi. Fiscalizar o Contrato através do setor competente da Contratante;

xii. Acompanhar a entrega dos objetos ofertados efetuados pela Contratada, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajustes ou suspensão.

xiii. Nomear Gestor e Fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 83 / 92

xiv. Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

xv. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

xvi. Exigir que os direitos de propriedade intelectual e os direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração Pública Estadual.

xvii. Definir o controle da classificação e a mensuração das ordens de serviços.

7.C- Da Proteção de Dados Pessoais.

xviii. Proteção de dados, coleta e tratamento. Sempre que tiverem acesso ou realizarem qualquer tipo de tratamento de dados pessoais, as partes comprometem-se a envidar todos os esforços para resguardar e proteger a intimidade, vida privada, honra e imagem dos respectivos titulares, observando as normas e políticas internas relacionadas a coleta, guarda, tratamento, transmissão e eliminação de dados pessoais, especialmente as previstas na Lei Federal nº 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”), no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021, e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

xix. Caso o objeto envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular, a CONTRATADA deverá observar , ao longo de toda a vigência do Contrato, todas as obrigações legais e regulamentares específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento.

xx. Ao receber o requerimento de um titular de dados, na forma prevista nos artigos 16 e 18 da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deverá:

1. Notificar imediatamente a CONTRATANTE;

2. Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento; e

3. Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.

xxi. As partes armazenarão dados pessoais apenas pelo período necessário ao cumprimento da finalidade para a qual foram originalmente coletados e em conformidade com as hipóteses legais que autorizam o tratamento.

xxii. As partes devem assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores e eventuais subcontratados que necessitem acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para o cumprimento deste Contrato e da legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a obrigações de sigilo e confidencialidade.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 84 / 92

xxiii. A CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações da CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

xxiv. Proteção de dados e incidentes de segurança. Considerando as características específicas do tratamento de dados pessoais e o estado atual da tecnologia, a CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

xxv. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE imediatamente sobre a ocorrência de incidentes de segurança relacionados a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que a CONTRATANTE cumpra quaisquer deveres de comunicação, dirigidos à Autoridade Nacional de Proteção de Dados e/ou aos titulares dos dados, acerca do incidente de segurança.

xxvi. As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.

xxvii. **Transferência internacional**. É vedada a transferência de dados pessoais pela CONTRATADA para fora do território do Brasil sem o prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE, e demonstração da observância da adequada proteção desses dados, cabendo à CONTRATADA a responsabilidade pelo cumprimento da legislação de proteção de dados ou de privacidade de outro(s) país(es) que for aplicável.

xxviii. **Responsabilidade**. A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados a CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018, no Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 e outras normas legais ou regulamentares relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização da CONTRATANTE em seu acompanhamento.

xxix. Eventual subcontratação, mesmo quando autorizada pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA das obrigações decorrentes deste Contrato, permanecendo integralmente responsável perante a CONTRATANTE mesmo na hipótese de descumprimento dessas obrigações por subcontratada.

xxx. A CONTRATADA deve colocar à disposição da CONTRATANTE, quando solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nestas cláusulas, permitindo a realização de auditorias e inspeções, diretamente pela CONTRATANTE ou por terceiros por ela indicados, com relação ao tratamento de dados pessoais.

xxxi. A CONTRATADA deve auxiliar a CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, relativo ao objeto deste Contrato.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 85 / 92

xxxii. Se a CONTRATANTE constatar que dados pessoais foram utilizados pela CONTRATADA para fins ilegais, ilícitos, contrários à moralidade ou mesmo para fins diversos daqueles necessários ao cumprimento deste Contrato, a CONTRATADA será notificada para promover a cessação imediata desse uso, sem prejuízo da rescisão do Contrato e de sua responsabilização pela integralidade dos danos causados.

xxxiii. **Eliminação**. Extinto o Contrato, independentemente do motivo, a CONTRATADA deverá em, até 10 (dez) dias úteis, contados da data de seu encerramento, devolver todos os dados pessoais a CONTRATANTE ou eliminá-los, inclusive eventuais cópias, certificando a CONTRATANTE, por escrito, do cumprimento desta obrigação.

8- CLÁUSULA OITAVA: DOS ADITAMENTOS

O presente contrato poderá ser aditado, estritamente, nos termos previstos na Lei 14.133/2021, mediante manifestação formal da Procuradoria-Geral do Estado ou em conformidade com norma editada pela Procuradoria que dispense a análise jurídica.

9- CLÁUSULA NONA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Comete infração administrativa, nos termos da Lei 14.133/2021, o contratado que:

der causa à inexecução parcial do contrato;

der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

der causa à inexecução total do contrato;

ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

praticar ato fraudulento na execução do contrato;

comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

i. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 2º, da Lei 14.133/2021);

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 86 / 92

ii. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei 14.133/2021);

iii. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 5º, da Lei 14.133/2021);

iv. Multas (art. 156, II, e § 3º, da Lei 14.133/2021), observados os seguintes parâmetros:

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

2. Multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento) incidente sobre o valor do contrato, para a infração descrita na alínea “a” do subitem 10.1;

3. Multa compensatória de 0,5% (cinco décimos por cento) a 20% (vinte por cento) incidente sobre o valor do contrato, para as infrações descritas nas alíneas “b” a “h” do subitem 10.1.

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

Em caso de reincidência, o valor total das multas aplicadas não poderá exceder o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do Contrato.

A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, § 9º, da Lei 14.133/2021).

A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, na forma do art. 156, § 7º, da Lei nº 14.133/2021.

Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei 14.133/2021):

a natureza e a gravidade da infração cometida;

as peculiaridades do caso concreto;

as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

os danos que dela provierem para o Contratante;

a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 87 / 92

Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157 da Lei 14.133/2021).

A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no *caput* e parágrafos do art. 158 da Lei 14.133/2021 para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, assim como as seguintes regras:

v. Antes da aplicação de qualquer sanção administrativa, a Administração deverá notificar o contratado, facultando-lhe a apresentação de defesa prévia;

vi. A notificação deverá ocorrer pessoalmente, eletronicamente, com confirmação de recebimento, ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta reputada como infratora, a motivação para aplicação da penalidade, a sanção que se pretende aplicar, o prazo e o local de entrega das razões de defesa;

vii. O prazo para apresentação de defesa prévia para a penalidade de advertência será de 05 (cinco) dias úteis e de 15 (quinze) dias úteis para as demais penalidades, e serão contados na forma do art. 183 da Lei 14.133/2021;

viii. O contratado comunicará ao órgão promotor do certame as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo licitatório e da vigência do contrato, considerando-se eficazes as notificações enviadas ao local anteriormente indicado, na ausência da comunicação;

ix. Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, a Administração proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso, que deverá ser exercido nos termos da Lei 14.133/2021;

Os atos previstos como infrações administrativas na Lei 14.133/2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei 12.846/2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159 da Lei 14.133/2021).

A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160 da Lei 14.133/2021).

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 88 / 92

O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art. 161 da Lei 14.133/2021).

As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação, na forma do art. 163 da Lei 14.133/2021.

Os débitos relativos a multas moratória e compensatória e as indenizações cabíveis poderão ser descontados dos valores devidos pela Administração ao contratado e, se insuficientes, a diferença poderá ser descontada da garantia prestada ou ser objeto de cobrança judicial (art. 156, § 8º, da Lei 14.133/2021).

x. Os débitos do contratado para com a Administração contratante poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos decorrentes de outros contratos administrativos que o contratado possua com o Estado do Espírito Santo.

Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do contrato, nos termos da Lei 12.846/2013, será objeto de imediata apuração observando-se o devido processo legal estabelecido no marco regulatório estadual anticorrupção.

10-CLÁUSULA DÉCIMA: DA SUPERVENIENTE IRREGULARIDADE FISCAL, SOCIAL OU TRABALHISTA

Constatado que o Contratado não se encontra em situação de regularidade fiscal, social ou trabalhista, o mesmo será notificado para no prazo de 10 (dez) dias úteis regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, observando-se o procedimento de aplicação de sanções.

Transcorrido esse prazo, ainda que não comprovada a regularidade e que não seja aceita a defesa apresentada, o pagamento será efetuado, sem prejuízo da tramitação do procedimento de aplicação de sanções.

Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pelo Contratado, será imposta multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo contratual não executado.

Depois de transcorridos 30 (trinta) dias úteis da notificação da multa, se a empresa não regularizar a pendência fiscal ou trabalhista, deverá a Administração decidir sobre iniciar ou não procedimento de rescisão do contrato, podendo deixar de fazê-lo se reputar que a extinção antecipada do contrato ocasionará expressivos prejuízos ao interesse público.

Em se tratando de irregularidade fiscal decorrente de crédito estadual, o Contratante informará à Procuradoria Fiscal da Procuradoria Geral do Estado sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 89 / 92

11-CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA RESCISÃO

A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos arts. 137 a 139 da Lei 14.133/2021.

12-CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DOS RECURSOS

Os recursos, representação e pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do arts. 165 a 168 da Lei 14.133/2021.

13-CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

A execução do contrato será acompanhada pelo gestor e pelo fiscal designados pela autoridade competente do órgão ou entidade, os quais representarão a Administração e confirmarão o recebimento do objeto contratado, observadas as disposições deste contrato. Sem esse recebimento, não será permitido qualquer pagamento.

14-CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

Representará a Contratada na execução do ajuste, como preposto, (preencher no momento de assinatura do contrato, com nome completo, nacionalidade, profissão e estado civil do representante da empresa).

O representante da CONTRATADA deverá realizar o cadastro no Sistema Corporativo de Gestão de Documentos Arquivísticos Digitais - EDOCS do Governo do Estado do Espírito Santo para envio e recebimento de documentos oficiais.

15-CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei 14.133/2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

Na ausência de prazo previamente estabelecido para o cumprimento de determinações emitidas pelo Contratante, será aplicado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de ciência formal da determinação pela Contratada. Esse prazo poderá ser prorrogado, a critério exclusivo do Contratante, mediante solicitação formal e devidamente justificada pela Contratada.

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 90 / 92

16-CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO FORO

Fica eleito o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Antes de qualquer providência jurisdicional visando solucionar dúvida quanto à interpretação do presente instrumento, as partes deverão buscar solução administrativa, com a participação da Procuradoria Geral do Estado, por intermédio de um ou mais meios de solução consensual de conflitos previstos na Lei Complementar Estadual n° 1.011/2022.

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

Local, __ de _____ de _____ (preencher).

_____
Nome da Contratante
Representante (nome completo)
Documento de Identificação

_____
Nome da Contratada
Representante (nome completo)
Documento de Identificação

2026-HTRX4F - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 05/11/2026 13:27 PÁGINA 91 / 92

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ROGÉRIA DA SILVA AMARAL HENRIQUES
AGENTE DE CONTRATACAO
GEAF - DETRAN - GOVES
assinado em 05/11/2026 13:27:26 -03:00

INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO
Documento capturado em 05/11/2026 13:27:26 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por ROGÉRIA DA SILVA AMARAL HENRIQUES (AGENTE DE CONTRATACAO - GEAF - DETRAN - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: https://e-docs.es.gov.br/d/2026-HTRX4F