



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA  
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 16/2026 CORE-ES  
PREGÃO ELETRÔNICO N. 90006/2026**

**1. OBJETO**

1.1. O objeto é a aquisição de licenciamento de *software* Antivírus com funcionalidade EDR – *Endpoint Detection and Response* – em Nuvem com suporte técnico, além de serviços de configuração e implantação, bem como treinamento para uso, destinada à detecção e resposta a ameaças avançadas em estações de trabalho e dispositivos que compõem a estrutura tecnológica do Core-ES.

Grupo	Produto/Item	Quantidade	CATSER	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
Lote único	Item 1: Solução de proteção <i>Endpoint Detection And Response</i> (EDR) em Nuvem com suporte técnico incluído, para estações de trabalho. <b>Referência:</b> Kaspersky EDR.	35 licenças de 3 anos (36 meses)	350949	R\$ 773,95	R\$ 27.088,25
	Item 2: Suporte técnico durante toda a vigência contratual				
	Item 3: Configuração e implantação	1	26972	R\$ 3.096,67	R\$ 3.096,67
	Item 4: Treinamento				
Valor Total Estimado da Contratação					<b>R\$ 30.184,92</b>

**2. JUSTIFICATIVA**

2.1. A necessidade de contratação de solução corporativa de proteção de endpoints decorre do crescente grau de exposição dos ativos tecnológicos institucionais a ameaças cibernéticas cada vez mais sofisticadas, as quais ultrapassam a capacidade de detecção e resposta de ferramentas antivírus tradicionais. No contexto atual, caracterizado pela intensificação de ataques como *ransomware*, *phishing* direcionado e exploração de vulnerabilidades, revela-se imprescindível a adoção de mecanismos avançados de defesa que assegurem a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das informações sob responsabilidade do Conselho.

2.2. A solução pretendida, ao contemplar funcionalidades de EDR (*Endpoint Detection and Response*), possibilita não apenas a prevenção, mas também a identificação proativa, investigação e resposta a incidentes de segurança em tempo real, ampliando significativamente a capacidade de reação a eventos adversos e mitigando potenciais danos operacionais, financeiros e reputacionais. Ademais, a proteção unificada de estações de trabalho e servidores, aliada à prestação de serviços de suporte técnico, implantação, configuração e treinamento, assegura a adequada operacionalização da ferramenta e a internalização de boas práticas de segurança da informação no âmbito institucional.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

2.3. Diante desse cenário, a contratação mostra-se necessária e adequada para garantir a continuidade das atividades institucionais, a proteção dos ativos de informação e a conformidade com as diretrizes de governança e segurança da informação aplicáveis à Administração Pública.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

3.1. A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) proposta consiste na contratação de empresa especializada para o fornecimento, por subscrição, de solução corporativa de proteção de endpoints (antivírus de nova geração com capacidades de EDR – *Endpoint Detection and Response*), contemplando estações de trabalho e servidores, incluindo suporte técnico, serviços de implantação e configuração e treinamento, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

3.2. A opção selecionada para atender às necessidades institucionais é uma solução de EDR (Endpoint Detection and Response) dedicada de classe corporativa, exemplificada por ferramentas como Microsoft Defender for Endpoint, Crowdstrike Falcon, SentinelOne e Sophos Intercept X Advanced com EDR. A escolha fundamenta-se na alta capacidade desse tipo de solução em proporcionar defesa avançada, resposta automatizada e gestão centralizada frente ao cenário crescente de ameaças cibernéticas, superando amplamente as capacidades dos antivírus tradicionais. A seguir, detalha-se como a solução escolhida responde integralmente às demandas técnicas, normativas e de sustentabilidade identificadas no estudo técnico preliminar.

#### **3.3. Componentes da Solução**

3.3.1. A solução de TIC contempla, no mínimo, os seguintes componentes:

3.3.1.1. Considerações sobre o ciclo de vida do objeto. Considera-se o ciclo de vida da contratação composto, no mínimo, pelas seguintes fases:

- a) planejamento e preparação, incluindo definição de quantitativos, perfis de acesso, grupos e políticas iniciais;
- b) implantação e ativação, incluindo provisionamento da console, registro/ativação de licenças, instalação dos agentes e aplicação de políticas;
- c) operação assistida e estabilização, incluindo ajustes finos, redução de falsos positivos e consolidação de rotinas;
- d) operação regular, incluindo atualizações, suporte, gestão de incidentes, relatórios e auditoria;
- e) renovação, migração ou descontinuidade, conforme o encerramento contratual e a necessidade de continuidade operacional, quando aplicável.

3.3.1.1.1. Atualizações e continuidade operacional. A solução deverá assegurar, durante toda a vigência contratual, a atualização contínua dos componentes (agentes, políticas e mecanismos de detecção), bem como a manutenção da capacidade de prevenção, detecção, investigação e resposta a incidentes no ambiente dos órgãos participantes.

3.3.1.1.2. Transição, encerramento e preservação de evidências. Ao término da vigência contratual, ou em caso de substituição da solução, a Contratada deverá apoiar a Administração na transição, contemplando, quando aplicável:



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS**  
**NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**CORE-ES**

- a) disponibilização e/ou exportação de relatórios e evidências de incidentes gerados durante a vigência, em formato acessível (ex.: PDF/CSV/JSON ou equivalente), respeitadas as políticas de retenção, sigilo e proteção de dados;
- b) orientação e suporte para desinstalação/remoção planejada dos agentes e desativação de políticas, de modo a evitar indisponibilidades ou conflitos com eventual solução substituta;
- c) entrega de documento de encerramento contendo status final do ambiente, inventário de endpoints protegidos e recomendações para continuidade operacional.

**3.3.1.2. Subscrição da solução EDR para Estações de Trabalho**

- a) Proteção em tempo real contra códigos maliciosos e ameaças avançadas (malware, ransomware, phishing e ameaças de dia zero);
- b) Capacidades de detecção e resposta baseadas em análise comportamental, inteligência de ameaças e/ou técnicas equivalentes;
- c) Gerenciamento centralizado por console cloud, com aplicação de políticas e inventário de endpoints;
- d) Geração de alertas, evidências e relatórios para suporte à investigação e tratamento de incidentes.

**3.3.1.3. Subscrição da solução EDR/Proteção para Servidores (*caso contratado*)**

- a) Proteção específica para servidores, com políticas adequadas a cargas críticas;
- b) Detecção de ameaças e suporte a contenção/remediação conforme as capacidades da solução;
- c) Visibilidade e relatórios sobre eventos relevantes em servidores, com segregação de perfis quando aplicável.

**3.3.1.4. Suporte técnico, escalonamento e atualizações**

- a) A Contratada deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência contratual, na qualidade de:

- a.1) fabricante da solução, quando o próprio fabricante for o contratado; ou
- a.2) canal/revenda autorizada, desde que comprove credenciamento vigente junto ao fabricante da solução ofertada, assumindo a gestão ponta a ponta dos atendimentos (N1/N2) e o escalonamento ao fabricante (N3) quando aplicável.
- b) O suporte deverá observar os níveis de serviço (SLA) definidos no Termo de Referência.

- c) A Contratada deverá disponibilizar canais formais e rastreáveis para abertura e acompanhamento de chamados (telefone, e-mail e/ou portal web), com identificação de protocolo, data/hora de abertura e registro do histórico do atendimento, conforme itens 3.4.1 e 3.4.2.

- d) Para fins de apuração do SLA, deverão ser observados:

- d.1) Tempo para 1º atendimento: prazo entre a abertura do chamado e o início do atendimento pela Contratada, nos termos do item 3.4.3;

- d.2) Tempo de solução: prazo entre o início do atendimento e a entrega da solução/contorno, com validação do Contratante, nos termos do item 3.4.4;

- d.3) O atendimento será considerado encerrado somente após restabelecimento do serviço ou mitigação/contorno validado pelo Contratante, com registro no chamado, conforme item 3.4.5;

- d.4) Os prazos serão contados em horas úteis, considerando o horário de funcionamento do órgão participante, exceto para incidentes Críticos, cujo 1º atendimento observará o prazo reduzido previsto na Tabela SLA.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

e) Escalonamento ao fabricante (obrigatório): quando o atendimento exigir atuação de segundo/terceiro nível do fabricante (ex.: falha do produto, indisponibilidade sistêmica, necessidade de correção/hotfix, análise avançada, bugs, problemas de atualização ou incidentes críticos com potencial de propagação), a Contratada deverá abrir, acompanhar e gerir o caso junto ao fabricante, mantendo a condução ponta a ponta do chamado até a solução /contorno, sem prejuízo do cumprimento do prazo de 1º atendimento previsto na Tabela SLA.

e.1) O escalonamento deverá ficar registrado no chamado, com evidências mínimas, tais como: número do caso/ticket no fabricante, data/hora de abertura, status, comunicações relevantes e registros de tratativas.

e.2) Na hipótese de o fabricante demandar ações sob responsabilidade do órgão participante (ex.: coleta de logs, aplicação de patches, execução de procedimentos, janelas de mudança), a Contratada deverá orientar formalmente o Contratante e registrar a dependência no chamado, mantendo a rastreabilidade e a gestão do caso.

f) A Contratada deverá assegurar, sem ônus adicional durante a vigência, conforme modelo de subscrição ofertado:

f.1) atualizações, correções e patches do fabricante (agentes, módulos e console, quando aplicável);

f.2) acesso à documentação oficial e notas de versão, quando disponibilizadas pelo fabricante.

g) A Contratada deverá manter rastreabilidade de todas as tratativas, incluindo diagnóstico, orientações, medidas aplicadas, evidências e validação final, de modo a permitir auditoria e fiscalização contratual.

**3.3.1.5. Serviços de implantação e configuração (por escopo)**

a) Ativação e/ou registro das licenças;

b) Configuração inicial da console, com perfis e permissões compatíveis com a governança definida pela Administração;

c) Implantação por ondas, quando aplicável, incluindo distribuição/instalação de agentes e aplicação de políticas;

d) Validação operacional conforme critérios de aceite, incluindo cobertura mínima, aplicação de políticas e testes controlados.

**3.3.1.5.1. Planejamento do projeto**

a) A Contratada deverá apresentar plano de implantação (cronograma, marcos, responsabilidades e riscos), previamente aprovado pelo Contratante;

b) O acompanhamento deverá ser realizado por profissional responsável pela coordenação do projeto, com experiência comprovada em implantações de solução de proteção de endpoints/EDR, atuando como ponto focal técnico-gerencial;

c) As rotinas de acompanhamento deverão prever, no mínimo, reunião de kick-off, alinhamentos periódicos e registro de decisões e pendências.

**3.4. Níveis de Serviço (SLA)**

3.4.1. A Contratada deverá disponibilizar canais para abertura e acompanhamento de chamados, incluindo telefone, e-mail e/ou portal web, com identificação do protocolo do atendimento.

3.4.2. O registro do horário de abertura do chamado será realizado por meio de protocolo (portal/telefone) ou pelo horário de envio do e-mail.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

3.4.3. Tempo para 1º atendimento: prazo entre a abertura do chamado e o início do atendimento pela Contratada.

3.4.4. Tempo de solução: prazo entre o início do atendimento e a entrega da solução/contorno com validação do Contratante.

3.4.5. Considera-se encerrado o atendimento quando houver restabelecimento do serviço ou mitigação/contorno validado pelo Contratante, com registro no chamado.

3.4.6. Os prazos serão contados em horas úteis, considerando o horário de funcionamento dos órgãos participantes, exceto para incidentes críticos que representem risco relevante à continuidade operacional e/ou à segurança, cujo atendimento deverá ser iniciado em prazo reduzido conforme tabela.

Tabela: Acordo de Nível de Serviço (SLA) de Incidentes

Nível de Severidade	Prazo para 1º Atendimento	Prazo de Solução (após início do atendimento)
Crítica	Em até 30 minutos	Em até 4 horas
Alta	Em até 1 hora	Em até 8 horas
Média	Em até 4 horas	Em até 24 horas
Baixa	Em até 8 horas (em horário comercial)	Em até 3 dias úteis

Tabela: Definição de Níveis de Severidade de Incidentes

Nível de Severidade	Definição
Crítica	Incidente com alta probabilidade de comprometimento, indisponibilidade relevante, <i>ransomware</i> em andamento, propagação ou impacto em ativos críticos
Alta	Incidente com impacto significativo ou risco elevado, exigindo resposta rápida para evitar escalada
Média	Incidente contido ou com impacto limitado, sem comprometer serviços críticos
Baixa	Solicitações operacionais, dúvidas, ajustes de política sem impacto imediato

#### 3.7. 3.7. Justificativa Técnica

3.7.1. A solução proposta foi definida a partir da análise de viabilidade técnica e econômica, considerando, entre outros fatores:

3.7.1.1. Necessidade de padronização e elevação do nível de maturidade em cibersegurança no Sistema Confere/Cores;

3.7.1.2. Insuficiência de soluções básicas/gratuitas para atender requisitos de gestão, visibilidade, investigação e resposta;

3.7.1.3. Necessidade de suporte especializado, atualizações contínuas, implantação orientada e transferência de conhecimento;

3.7.1.4. Mitigação de riscos operacionais e institucionais associados a incidentes cibernéticos (indisponibilidade, comprometimento de dados e impactos reputacionais);

3.7.1.5. Otimização de recursos e ganho de escala com adoção via Ata de Registro de Preços.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO





**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

**4.1. Requisitos de Negócio.**

4.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio, identificados a partir das necessidades institucionais do Core-ES:

4.1.1.1. Elevação do nível de proteção cibernética do Sistema Confere/Cores. A solução deverá reduzir o risco de incidentes envolvendo *malware*, *ransomware*, *phishing* e ameaças avançadas, com capacidade de prevenção, detecção, investigação e resposta em endpoints.

4.1.1.2. Continuidade operacional e mitigação de impactos. A solução deverá apoiar resposta rápida a incidentes críticos, com mecanismos de contenção, quarentena e ações corretivas compatíveis com a solução ofertada, reduzindo indisponibilidade e impactos reputacionais e operacionais.

**4.2. Requisitos de Capacitação.**

4.2.1. Quanto ao treinamento técnico, a Contratada deverá assegurar capacitação e transferência de conhecimento aos profissionais designados pelo Core-ES, com foco em viabilizar operação segura e execução das ações de resposta previstas neste Termo de Referência.

4.2.2. A capacitação não substitui e não se confunde com os serviços de configuração e implantação, que tratam de implementação assistida, validação e aceite técnico do ambiente.

**4.3. Requisitos Legais**

4.3.1. O presente processo de contratação está fundamentado e deverá observar, no que couber, os seguintes dispositivos legais e normativos:

4.3.1.1. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 – Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, com destaque para os princípios previstos no art. 5º e as exigências da fase preparatória previstas no art. 18, bem como as disposições aplicáveis à gestão e fiscalização contratual.

4.3.1.2. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD) – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, considerando que a solução poderá tratar dados relacionados a usuários, dispositivos, eventos de segurança, logs e evidências de incidentes, exigindo controles técnicos e administrativos compatíveis.

4.3.1.3. Normas e boas práticas de segurança da informação, incluindo, quando aplicável, referenciais ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002, como base para controles de segurança, governança, auditoria e proteção de ativos informacionais.

4.3.1.4. Políticas, normas internas e diretrizes institucionais do Core-ES, quando existentes, relativas à segurança da informação, gestão de acessos, registro de eventos e resposta a incidentes.

**4.4. Requisitos de Manutenção**

4.4.1. Devido às características da solução de proteção de endpoints com capacidades de EDR, a Contratada deverá assegurar, durante toda a vigência, a prestação de atividades de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva, com o objetivo de garantir a continuidade operacional, a eficácia dos mecanismos de prevenção, detecção, investigação e resposta, e a segurança da informação dos órgãos participantes.

4.4.1.1. As manutenções deverão contemplar, no mínimo:



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

4.4.1.1.1. Manutenção corretiva: correção de falhas da plataforma/console e dos agentes, resolução de incidentes de funcionamento (ex.: falhas de comunicação, inconsistências de telemetria, erros de aplicação de políticas, problemas de atualização), bem como apoio na mitigação de conflitos com aplicações institucionais, mediante orientação de exclusões e ajustes controlados.

4.4.1.1.2. Manutenção preventiva: atualização contínua e/ou periódica dos componentes da solução (agentes, módulos e console), aplicação de correções e patches de segurança disponibilizados pelo fabricante, revisão de configurações recomendadas e verificação preventiva de integridade/saúde dos agentes e conectividade, com registros rastreáveis.

4.4.1.1.3. Manutenção evolutiva (quando aplicável ao modelo de subscrição): incorporação de melhorias e novas funcionalidades disponibilizadas pelo fabricante durante a vigência, bem como ajustes de políticas e mecanismos de detecção para adequação a novas ameaças, respeitado o escopo contratado.

4.4.1.1.4. Retenção e recuperação de informações: suporte para acesso, retenção e exportação de logs, alertas e evidências pelo período definido neste Termo de Referência, bem como apoio à recuperação de informações necessárias a auditorias e apurações de incidentes, observada a residência de dados em território nacional, quando aplicável.

4.4.1.1.5. Suporte técnico com SLA definido: atendimento por meio de canais formais e rastreáveis (portal de chamados, e-mail e/ou telefone), com prazos máximos de resposta e solução conforme níveis de severidade definidos neste Termo de Referência.

4.4.2. Vinculação ao item 3 e individualização por órgão participante.

4.4.2.1. As atividades de manutenção operacional e suporte contínuo descritas neste item serão prestadas por meio do item 3 (Suporte do fabricante e/ou canal autorizado), sendo devidas apenas aos órgãos participantes que o contratarem. O item 4 (Serviços de configuração e implantação) é serviço por escopo, destinado à implantação assistida e estabilização inicial, não se caracterizando como serviço continuado de SOC/MDR.

4.4.3. Delimitação do escopo do suporte e manutenção (não caracterização de SOC/MDR). Para fins deste Termo de Referência, o suporte e a manutenção associados à solução de proteção de endpoints com capacidades de EDR compreendem, no mínimo:

- a) atendimento a chamados técnicos e orientação para operação da solução;
- b) correção de falhas e tratamento de indisponibilidades relacionadas à plataforma/console e aos agentes;
- c) apoio à configuração inicial e ajustes de políticas, incluindo tratamento de falsos positivos, listas de exclusão e quarentena;
- d) orientação para investigação básica com base nas evidências geradas pela própria solução;
- e) atualização de componentes e aplicação de correções e patches disponibilizados pelo fabricante, dentro do modelo contratado; e
- f) disponibilização de documentação e base de conhecimento do fabricante.

4.4.3.1. Serviços não incluídos.

4.4.3.1.1. Não se incluem no escopo do suporte e manutenção, salvo contratação específica em item próprio:

- a) serviços de SOC/MDR/monitoramento 24x7, inclusive triagem contínua, *hunting*, correlação avançada de eventos multissistemas e resposta coordenada em tempo integral;
- b) atuação como central de operações do órgão, com responsabilidade por vigilância permanente e tomada de decisão operacional;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

c) serviços gerenciados de segurança para ativos além do endpoint (ex.: SIEM corporativo, firewall, e-mail

gateway, IAM), exceto integrações nativas da solução quando previstas;

d) consultoria contínua, elaboração de playbooks sob demanda, campanhas recorrentes de hardening ou gestão integral de incidentes.

**4.4.3.2. Responsabilidades da Administração.**

4.4.3.2.1. A priorização e a decisão sobre contenção, erradicação, comunicação e procedimentos internos de resposta a incidentes permanecem sob da contratante, podendo a Contratada prestar suporte técnico conforme os limites deste Termo de Referência.

4.4.4. A manutenção deverá ser prestada durante todo o período contratual, assegurando a continuidade das atualizações e da capacidade de prevenção, detecção, investigação e resposta a incidentes, sem ônus adicional além do previsto para a vigência contratada.

**4.5. Requisitos Temporais**

4.5.1. O início da vigência e a disponibilização da solução ocorrerão a partir da formalização da contratação, observada a ativação das licenças, o provisionamento da console de gerenciamento (quando aplicável ao modelo adotado) e a disponibilização dos respectivos agentes para mencionado uso nos endpoints.

4.5.1.1. Para Serviços de configuração e implantação, o prazo máximo para conclusão da implantação será de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS) pelo contratante, ressalvadas dependências de responsabilidade do órgão (ex.: disponibilização de acessos, janelas de mudança, lista de endpoints e credenciais necessárias).

4.5.1.2. Concluída a implantação e emitido o aceite formal pelo fiscal do contrato, será iniciado o período de operação assistida/estabilização, por 30 (trinta) dias corridos, destinado à realização de ajustes finos, calibração de políticas, revisão de exclusões e redução de falsos positivos, com registro das intervenções realizadas.

4.5.1.3. Para o Treinamento técnico, quando contratado, a capacitação deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias corridos após a conclusão da implantação, com carga horária e condições estabelecidas no item específico de treinamento.

4.5.1.4. Para o Suporte do fabricante/canal autorizado, a prestação do suporte vigorará durante todo o período contratado, observando-se os níveis de serviço (SLA) definidos no item 3.4 deste Termo de Referência, aplicáveis aos chamados da Contratante.

**4.5.2. Contagem de Prazos**

4.5.2.1. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressamente indicado de forma contrária, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento, conforme previsto na legislação vigente.

**4.5.3. Consideração de Dias Corridos**

4.5.3.1. Todos os prazos mencionados neste documento, salvo disposição em contrário, serão considerados em dias corridos, sendo contabilizados a partir da hora do evento (emissão de OS, solicitação formal ou aceite) até a mesma hora do último dia do prazo estabelecido.

**4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. A solução contratada deverá observar os princípios e requisitos aplicáveis de segurança da informação e proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como com boas práticas recomendadas em normativos e





**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

padrões reconhecidos, garantindo confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações tratadas no âmbito do Sistema Confere/Cores.

4.6.2. A Contratada deverá garantir, no mínimo:

4.6.2.1. Criptografia e segurança das comunicações: toda comunicação entre agentes, console e serviços associados deverá utilizar criptografia forte (ex.: TLS 1.2 ou superior), incluindo o acesso administrativo à console.

4.6.2.2. Controle de acesso e segregação de perfis: a solução deverá permitir gestão de usuários com perfis e permissões distintas (ex.: administrador, operador, somente leitura), com autenticação segura e possibilidade de adoção de MFA/2FA, quando suportado.

4.6.2.3. Registro e auditoria: a solução deverá registrar logs/auditoria de ações administrativas (ex.: criação/alteração de políticas, mudanças de configuração, ações de resposta e gestão de contas), permitindo rastreabilidade.

4.6.2.4. Proteção do ambiente de gerenciamento: a plataforma deverá adotar mecanismos de proteção contra acesso não autorizado e alterações maliciosas de políticas, incluindo recomendações de *hardening* do ambiente de administração, quando aplicável.

4.6.2.5. Gestão e retenção de eventos: a solução deverá permitir armazenamento e consulta de eventos e evidências (telemetria, alertas e ações), com retenção mínima definida pelo fabricante ou configurável, e capacidade de exportação conforme necessidade do órgão (ex.: CSV/PDF/JSON ou equivalente).

4.6.2.6. Privacidade por padrão: a coleta de dados deverá ser limitada ao necessário para a finalidade de detecção, investigação e resposta, com controles administrativos para minimização e governança do tratamento, conforme a LGPD.

4.6.2.7. Residência de dados no Brasil: os dados coletados/armazenados pela solução (telemetria, eventos, evidências, relatórios e metadados) deverão permanecer hospedados em datacenters localizados no território nacional, quando houver armazenamento em nuvem, devendo o fornecedor apresentar evidência documental dessa condição.

4.6.2.8. Documentação e política de segurança do fabricante: deverá existir documentação oficial do fabricante (ou canal autorizado) contendo orientações de segurança, atualização, boas práticas de implantação, recomendações de *hardening* e procedimentos de resposta a incidentes e suporte.

4.6.3. Evidências e relatórios de conformidade (por item contratado)

4.6.3.1. A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado, evidências e relatórios que suportem verificação de conformidade e segurança da solução, incluindo documentação oficial do fabricante e registros técnicos pertinentes.

4.6.3.2. Para Subscrições: documentação do fabricante sobre segurança/privacidade/arquitetura; informações sobre retenção/exportação/proteção de dados; comprovação de residência de dados no Brasil, quando aplicável.

4.6.3.3. Para Implantação/Configuração: relatório técnico de implantação com evidências de ativação /provisionamento, estrutura de grupos/políticas aplicadas, evidências de instalação/comunicação dos agentes, validações e critérios de aceite, recomendações de operação segura.

4.6.3.4. Para o Suporte: registros rastreáveis de chamados, tratativas, evidências e orientações.

4.6.3.5. Para o Treinamento: material de apoio e registro de realização (pauta, conteúdo aplicado e lista de presença/certificado), com orientações práticas aplicáveis ao ambiente do órgão.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

**4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.7.1. Os serviços e a solução contratada deverão estar aderentes às diretrizes sociais, ambientais e culturais aplicáveis ao objeto, observando, no mínimo:

4.7.1.1. Inclusão e acessibilidade operacional: a console de gerenciamento e os materiais de apoio do fabricante (manuais, base de conhecimento e guias) deverão estar disponíveis em português ou inglês, com interface e documentação claras, reduzindo barreiras de uso por equipes com diferentes níveis de maturidade técnica.

4.7.1.2. Responsabilidade social e conformidade trabalhista: a Contratada deverá observar princípios éticos nas relações de trabalho, cumprindo integralmente a legislação trabalhista e normas aplicáveis, promovendo ambiente de trabalho digno, sem discriminação, e garantindo que os profissionais envolvidos estejam regularizados e aptos à execução das atividades.

4.7.1.3. Sustentabilidade e eficiência de recursos: a solução deverá permitir otimização de desempenho e redução de consumo excessivo de CPU/RAM/disco nos endpoints, com configurações que minimizem impacto operacional (ex.: janelas de varredura, políticas por perfil), sem prejuízo da proteção.

4.7.1.4. Execução prioritariamente remota: sempre que viável, implantação, suporte e treinamento deverão ocorrer de forma remota, reduzindo deslocamentos e custos, sem prejuízo dos níveis de serviço pactuados.

**4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. A solução e os serviços deverão observar as diretrizes de arquitetura tecnológica da Contratante, conforme previsto no TR e no ETP, atendendo, no mínimo:

4.8.1.1. Arquitetura da plataforma: console central de gerenciamento em nuvem (cloud) e agentes instaláveis nos endpoints, com administração centralizada, aplicação de políticas e visibilidade de eventos.

4.8.1.2. Compatibilidade: suporte aos sistemas operacionais previstos nas especificações técnicas para os itens 1 (estações), incluindo cenários com Active Directory e redes segmentadas, quando aplicável.

4.8.1.3. Segurança de comunicação e acesso: criptografia (TLS 1.2+) e controles de autenticação/autorização para acesso administrativo, com segregação de perfis e possibilidade de MFA/2FA quando suportado.

4.8.1.4. Integração e interoperabilidade: possibilidade de integração com ecossistema de segurança do órgão (ex.: SIEM /syslog/exportação), por APIs, conectores ou formatos padrão (CSV/JSON), quando suportado.

4.8.1.5. Retenção e exportação: mecanismos de retenção, consulta e exportação de eventos e evidências, para auditoria e continuidade operacional.

4.8.1.6. Escalabilidade e segregação organizacional: suporte ao crescimento do parque e, quando necessário, segregação lógica por grupos/tenants/unidades, com separação de políticas e visibilidade por perfil.

**4.8.2. Autorização para adoção de tecnologias alternativas**

4.8.2.1. A adoção de arquitetura, componentes ou mecanismos distintos deverá ser justificada e submetida à aprovação formal do órgão contratante, desde que mantidos requisitos mínimos e resultados esperados.

4.8.2.2. Na ausência de autorização, não será admitida alteração que reduza escopo, comprometa segurança, gere incompatibilidade operacional ou eleve ônus para a Administração.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

**4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação (foco em planejamento e entregáveis)**

4.9.1. Os serviços contratados deverão observar os requisitos definidos no TR e no ETP, garantindo conformidade técnica, funcional e legal, bem como aderência às especificações técnicas dos itens.

4.9.1.1. Requisitos mínimos (aplicáveis conforme item contratado):

4.9.1.1.1. Com relação à configuração e implantação, a Contratada deverá apresentar plano de trabalho detalhado (etapas, prazos, responsáveis, dependências, entregáveis e marcos de validação/aceite).

4.9.1.1.2. Deverá levantar e validar pré-requisitos com o órgão (acessos, grupos, políticas iniciais, conectividade, exceções e conflitos), registrando definições acordadas.

4.9.1.1.3. Deverá realizar configuração inicial da console (estrutura lógica, perfis /permissões, políticas iniciais, quarentena, exclusões e notificações), conforme diretrizes do órgão.

4.9.1.1.4. Deverá executar validações mínimas para aceite (cobertura, eventos de teste, políticas aplicadas, quarentena/restauração quando disponível e evidências registradas).

4.9.1.1.5. Quando aplicável ao ambiente do órgão e quando contratada a configuração e implantação, deverá configurar exportações /integrações previstas, sem caracterizar SOC/MDR, salvo contratação específica.

4.9.1.1.6. Quando contratada a configuração e implantação, deverá entregar documentação técnica da implantação (arquitetura lógica, políticas, inventário, exclusões justificadas, evidências e orientações operacionais), com referência à documentação oficial do fabricante.

**4.10. Requisitos de Implantação**

4.10.1. Os serviços contratados deverão observar os requisitos de implantação, instalação e entrega técnica da solução, respeitando o escopo efetivamente contratado.

4.10.2. Implantação – Serviços de configuração e implantação

4.10.2.1. Kick-off e planejamento: definição de quantitativos, perfis de acesso, grupos, políticas iniciais, janelas de mudança, piloto/ondas e registro de exceções.

4.10.2.2. Provisionamento da console: disponibilização e parametrização, com estrutura lógica e permissões, incluindo trilhas de auditoria quando disponíveis.

4.10.2.3. Instalação/distribuição de agentes: apoio por métodos compatíveis (instalador, GPO, script etc.), com validação de comunicação e atualização.

4.10.2.4. Políticas iniciais: prevenção/detecção, quarentena/containment quando suportado, exclusões justificadas e alertas /notificações.

4.10.2.5. Piloto/ondas: adoção progressiva para reduzir impactos e falsos positivos.

4.10.2.6. Validação e aceite: termo de aceite com critérios mínimos (cobertura, agentes ativos, políticas aplicadas, eventos de teste, evidências).

4.10.2.7. Entregáveis: relatório técnico (inventário, políticas, exclusões, evidências e recomendações), incluindo escalonamento para suporte (quando contratado o item 3).

4.10.3. Prazos de implantação (quando contratado o item 4)

4.10.3.1. O início das atividades do item 4 deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após solicitação formal (OS/instrumento equivalente).

4.10.4. Relação com o suporte técnico e treinamento

4.10.4.1. O suporte contínuo está vinculado ao item 3, quando contratado, e não se confunde com a implantação do item 4.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

4.10.4.2. O treinamento está vinculado ao item 5, quando contratado, e deverá ocorrer conforme cronograma definido.

**4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção**

**4.11.1. Garantia técnica da subscrição.**

4.11.1.1. Para os itens 1 (estações), a Contratada deverá assegurar, durante toda a vigência:

- a) atualizações, correções, patches e melhorias do fabricante, sem ônus adicional;
- b) manutenção da capacidade operacional da solução (agentes, console e políticas), conforme este TR;
- c) acesso à documentação oficial do fabricante e notas de versão, quando aplicável.

**4.11.2. Suporte e manutenção operacional.**

4.11.2.1. Quando contratado o item 3 (Suporte do fabricante/canal autorizado), deverá ser assegurado atendimento por canais formais e rastreáveis, observando o SLA do item 3.4.

4.11.2.2. O escopo do suporte/manutenção e suas exclusões (inclusive não caracterização de SOC/MDR) são os definidos neste Termo de Referência.

**4.11.3. Implantação/Configuração (item 4).**

4.11.3.1. Quando contratado o item 4, a Contratada deverá realizar implantação assistida, validação e aceite, com entrega das evidências mínimas previstas (relatório técnico, inventário e políticas aplicadas).

**4.11.4. Treinamento (item 5).**

4.11.4.1. Quando contratado o item 5, a Contratada deverá cumprir carga horária, conteúdo mínimo, materiais e registros de realização, em turma dedicada por órgão contratante.

**4.12. Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1. Os requisitos de experiência profissional são os estabelecidos no Edital do Pregão Eletrônico que vincula o presente Termo de Referência.

**4.13. Requisitos de Formação da Equipe**

4.13.1. Os requisitos de formação, quando exigidos, serão aqueles estabelecidos no Edital do Pregão Eletrônico que vincula o presente Termo de Referência.

**4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

**4.14.1. Ordem de Serviço e acionamento.**

4.14.1.1. A execução dos serviços estará condicionada ao recebimento de OS emitida pelo órgão contratante, contendo, no mínimo: identificação do órgão, item(ns) acionado(s), escopo, quantitativos, ambiente-alvo, prazos, janelas, critérios de aceite e evidências esperadas.

4.14.2. A OS deverá explicitar premissas e dependências do órgão (credenciais, acessos, aprovações internas e janelas de mudança).

**4.14.3. Canais de comunicação e registro.**

4.14.3.1. A Contratada deverá disponibilizar canais formais e rastreáveis: portal/ticket e/ou e-mail, com protocolo, e canal telefônico para escalonamento quando aplicável.

4.14.3.2. Para o item suporte técnico: canal eletrônico 24x7 e canal telefônico em horário comercial, com escalonamento para incidentes críticos conforme SLA (item 3.4).



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

4.14.3.3. Para o item configuração e implantação: comunicação por canal eletrônico e reuniões remotas agendadas, em horário comercial, conforme plano de trabalho.

4.14.3.4. Para o item treinamento: comunicação por canal eletrônico, em horário comercial, com turma dedicada por órgão contratante.

4.14.4. Acompanhamento e transparência.

4.14.4.1. A Contratada deverá informar andamento, riscos e dependências, comunicando imediatamente ocorrências que impactem prazo, qualidade ou segurança.

4.14.5. Registros e evidências.

4.14.5.1. A Contratada deverá manter registros de chamados, alterações executadas (políticas, grupos, exclusões), relatórios de implantação e registros de treinamento, com evidências para aceite, respeitando sigilo e controles de acesso.

4.15. Vistoria

4.15.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.16. Sustentabilidade

4.16.1. Aplicam-se diretrizes de sustentabilidade compatíveis com a natureza do objeto (subscrição de solução endpoint/EDR), alinhadas ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis.

4.16.2. Sempre que tecnicamente viável e sem prejuízo à segurança e continuidade operacional, deverão ser priorizados arranjos que reduzam impactos e custos ao longo do ciclo de vida: otimização de recursos nos endpoints, atualizações incrementais e redução de tráfego desnecessário.

4.16.3. A Contratada deverá adotar práticas de responsabilidade socioambiental na execução dos itens 3, 4 e 5, priorizando atendimento remoto quando compatível.

4.16.4. A acessibilidade deverá ser considerada na capacitação e materiais, quando aplicável.

4.16.5. A diretriz de software livre não se aplica como requisito mandatório ao objeto principal (EDR por subscrição), podendo ser considerada apenas para ferramentas acessórias de execução, quando pertinente e compatível com segurança.

4.17. Garantia da contratação

4.17.1. Não será exigida garantia contratual.

4.18. Especificações Técnicas

4.18.1. Licenças – Subscrição de solução corporativa em nuvem (SaaS) de prevenção de ameaças de nova geração (EDR – Endpoint Detection and Response)

4.18.1.1. Características técnicas gerais

a) Arquitetura da solução: a solução deverá operar em arquitetura em nuvem (SaaS), com agentes locais instalados nos dispositivos, admitindo implantação on-premises ou híbrida, desde que asseguradas, no mínimo, atualização contínua, segurança, disponibilidade e gestão centralizada, sem prejuízo das capacidades de EDR.

b) Compatibilidade: deverá suportar os sistemas operacionais Windows, Linux, Android e iOS, conforme item 4.18.1.2.

c) Monitoramento e resposta em tempo real: deverá oferecer monitoramento contínuo, com detecção e resposta automatizada e/ou assistida a ameaças.





**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS**  
**NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**CORE-ES**

- d) Gestão centralizada: deverá incluir console centralizada de gerenciamento, em nuvem, para gestão de políticas, visualização de incidentes, geração de relatórios e execução de ações corretivas.
  - e) Escalabilidade: deverá ser escalável, suportando o aumento no número de dispositivos sem comprometimento relevante de desempenho.
  - f) Automação e inteligência: deverá dispor de recursos de automação para resposta a incidentes e utilização de algoritmos de machine learning, heurística ou técnicas equivalentes para detecção avançada de ameaças.
  - g) Relatórios e análises: deverá permitir a geração de relatórios periódicos sobre status de segurança, incidentes detectados e ações aplicadas.
  - h) Console de gerência web: compatível com os principais navegadores modernos (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox e Apple Safari), sem restrição a versões específicas.
  - i) Gerenciamento e armazenamento de logs: deverá prover centralização e retenção de logs e eventos de segurança relacionados aos endpoints e às ações do EDR, em nuvem, que garanta, no mínimo:
    - i. integridade, confidencialidade e disponibilidade dos registros;
    - ii. rastreabilidade/auditoria das ações administrativas e automatizadas; e
    - iii. possibilidade de exportação e/ou encaminhamento de logs e eventos em formato aberto e amplamente utilizado (ex.: JSON, CEF ou equivalente), via API e/ou Syslog, para fins de auditoria e correlação em ferramenta externa (ex.: Wazuh).
- 4.18.1.2. Compatibilidade mínima com dispositivos e sistemas operacionais
- a) Windows: Windows 10 ou superior e Windows Server 2016 ou superior;
  - b) Linux: Rocky Linux, Alma Linux, Red Hat, CentOS Linux; Ubuntu LTS 22.04 ou superior; Debian 12.7 ou superior; Amazon Linux;
- 4.18.1.3. Detecção e resposta
- a) Classificação de arquivos: a solução deverá classificar arquivos observados pelos agentes em, no mínimo: limpo, malicioso e desconhecido.
  - b) Proteção contra ransomware: deverá incluir capacidades específicas para proteção contra ransomware, identificando e bloqueando ações maliciosas de processos, inclusive com monitoramento de unidades de rede, quando aplicável.
  - c) Proteção de processos críticos (Windows): deverá proteger processos críticos do Windows contra comprometimento, incluindo técnicas de injeção de memória por outros processos.
  - d) Proteção contra scripts e técnicas associadas: deverá observar e bloquear scripts maliciosos e técnicas associadas (ex.: carregamento indevido de DLLs), conforme políticas definidas.
  - e) Prevenção de exploits: deverá possuir motor de prevenção de exploits para defesa contra-ataques de injeção de memória, malware e ataques explorando vulnerabilidades não corrigidas.
  - f) Cobertura de aplicações (exemplificativo): a proteção contra exploits deverá abranger processos e seus processos filhos, incluindo aplicações corporativas amplamente utilizadas (ex.: Microsoft Office, navegadores, ferramentas de colaboração e interpretadores/hosts de scripts), ou equivalentes.
  - g) Análise comportamental: deverá possuir proteção por análise de comportamento, com capacidade de alertar, colocar arquivos em quarentena e encerrar processos relacionados ao ataque, conforme políticas.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

h) Controle de dispositivos: deverá permitir visualizar e controlar o uso de dispositivos USB e removíveis, incluindo aplicação de políticas gerais e regras granulares por tipo e propriedades.

i) Quarentena automática: deverá detectar eventos maliciosos e realizar quarentena de forma automática, conforme política configurada.

j) Restauração: deverá permitir restauração dos arquivos enviados à quarentena, mantendo-os disponíveis por, no mínimo, 15 (quinze) dias.

k) Varreduras: deverá permitir iniciar varredura a partir do agente, com: rápida, personalizada e completa.

l) Escopo mínimo das varreduras: as varreduras rápida e completa deverão verificar, no mínimo, processos em execução, DLLs carregadas, serviços, drivers, tarefas agendadas, informações do sistema e artefatos relevantes para detecção de malware, incluindo eventos e informações de rede/DNS pertinentes.

m) Varredura completa (Windows): deverá incluir verificação de registro do Windows, arquivos/diretórios e pontos de restauração, quando aplicável.

n) Varredura personalizada: deverá permitir definir arquivos e diretórios específicos.

#### 4.18.1.4. Indicadores de comprometimento (IOCs)

a) A solução deverá detectar, em tempo real, indicadores de comprometimento (IOCs), com base em múltiplos eventos ou sequências de eventos, permitindo resposta imediata.

b) Exemplos de classificação (exemplificativo): ameaça detectada; dropper; malware executado; conexão suspeita; execução de shell; download suspeito; suspeita de ransomware; ou equivalentes.

#### 4.18.1.5. Modo de “apenas monitoramento” (auditoria)

4.18.1.5.1. A solução deverá possibilitar modo de “apenas monitoramento” (auditoria), no qual eventos e atividades potencialmente maliciosos sejam registrados e exibidos sem execução de ações de bloqueio, permitindo sua aplicação a grupos específicos de endpoints para validação e testes durante a fase de implantação.

#### 4.18.1.6. Dashboard

a) Linha do tempo e correlação: deverá permitir visualização e correlação cronológica de eventos de processos, arquivos, rede e ações do agente/console, incluindo eventos antes e depois de um comprometimento.

#### 4.18.1.7. Relatórios

a) A solução deverá fornecer relatórios com elementos interativos (ex.: ativos e ameaças) que permitam aprofundamento na console de gerenciamento, sem impor requisitos de layout específico.

b) Os relatórios deverão destacar métricas e tendências relevantes, permitindo filtros por período (ex.: diário, semanal e mensal) e exportação em formato aberto, no mínimo PDF e CSV (ou equivalente).

c) Os relatórios deverão exibir, quando aplicável:

- i. número de agentes/conectores ativos;
- ii. quantidade de novas instalações e desinstalações no período;
- iii. número de arquivos escaneados no período;
- iv. número de endereços IP escaneados no período;
- v. ativos com maior número de detecções.

d) Os relatórios deverão apresentar métricas de detecções por período selecionável (ex.: 1, 7, 14 e 30 dias), permitindo visualizar tendências e variações ao longo do tempo, com exportação conforme item “b”.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

e) Deve constar lista das detecções mais frequentemente identificadas e o número de arquivos colocados em quarentena por período.

f) Os relatórios deverão apresentar as principais aplicações vulneráveis por severidade, incluindo, quando aplicável: nome do software, versão, número de CVEs e severidades, admitindo a informação de número de execuções quando suportada pela solução.

**4.18.1.8. Gerência de contas administrativas e auditoria**

a) A solução deverá permitir gerenciar contas administrativas (criar e excluir) e visualizar notificações relacionadas a essas contas.

b) A solução deverá permitir visualizar, quando disponível, a data do último login dos usuários administradores e o status da conta (ativa/inativa), quando aplicável.

c) A solução deverá permitir pesquisa de usuários administradores por nome e/ou endereço de e-mail.

d) A solução deverá manter trilha de auditoria das ações administrativas, permitindo consulta e filtragem por usuário e por intervalo de tempo, com registros suficientes para rastreabilidade das alterações realizadas na plataforma.

e) Ao criar novo usuário, deve ser possível definir perfil de permissão (ex.: administrador e somente leitura), quando suportado.

**4.18.2. Implantação e configuração (quando contratado)**

**4.18.2.1. A implantação da solução deverá ocorrer de forma remota, com apoio técnico especializado do fornecedor, contemplando, no mínimo:**

a) provisionamento da console centralizada de gerenciamento, preferencialmente em nuvem, com acesso administrativo concedido aos responsáveis técnicos designados pelo órgão contratante, assegurando segregação de funções e rastreabilidade;

b) distribuição e instalação dos agentes nos dispositivos indicados pelo órgão contratante, compatíveis com os sistemas operacionais do item 4.18.1.2;

c) configuração inicial de políticas de segurança, incluindo, no mínimo:

i. ativação de mecanismos de detecção e bloqueio com base em comportamento;

ii. definição de regras de quarentena automática;

iii. aplicação de regras de exclusão específicas, conforme softwares institucionais utilizados;

d) validação funcional da solução, com varreduras de teste e simulações de detecção, incluindo testes específicos de proteção contra ransomware, conforme item 4.18.1.3(b);

e) entrega de relatório técnico de implantação contendo, no mínimo:

i. relação dos dispositivos protegidos e respectivos sistemas operacionais;

ii. políticas aplicadas;

iii. evidências de funcionamento (capturas, logs e registros de eventos).

**4.18.3. Treinamento técnico (quando contratado)**

**4.18.3.1. O fornecedor deverá realizar treinamento técnico remoto para profissionais designados pelo órgão contratante, visando garantir operação, administração e interpretação dos recursos da solução, contemplando, no mínimo:**

a) apresentação geral da solução (arquitetura, funcionalidades e módulos contratados);

b) console de gerenciamento (navegação, estrutura, criação e aplicação de políticas, monitoramento);

c) detecção e resposta (interpretação de alertas e IOCs; quarentena, restauração e varreduras manuais; cenário de ransomware);

d) relatórios e análises (geração, exportação, tendências e métricas);



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

e) boas práticas operacionais (manutenção de políticas, atualizações, exclusões, validações e testes periódicos);

f) suporte e escalonamento (abertura de chamados, fluxo de comunicação, documentação e base de conhecimento).

4.18.3.2. O treinamento deverá ser realizado em até 15 (quinze) dias corridos após a conclusão da implantação (quando contratada), com carga horária mínima de 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em sessões conforme disponibilidade dos participantes. O fornecedor deverá disponibilizar material digital de apoio e emitir declaração/certificado de participação.

## **5. DAS RESPONSABILIDADES**

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscal de Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

## **6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **6.1. Condições de execução**

#### **6.1.1. Início da execução do objeto**

6.1.1.1. A execução ocorrerá após a formalização da contratação e será iniciada em até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato/termo equivalente ou da emissão da Ordem de Serviço (OS) / Ordem de Fornecimento, conforme aplicável ao item contratado.

6.1.1.2. A execução será individualizada pelo órgão contratante, mediante acionamento formal e definição de escopo, prazos, responsáveis e premissas.

#### **6.1.2. Métodos, rotinas, etapas, tecnologias e periodicidade:**

6.1.2.1. A execução observará boas práticas de gestão e implementação de soluções de segurança, com planejamento, implantação assistida, validação técnica e registro de evidências, garantindo rastreabilidade para fiscalização.

6.1.2.2. A execução será segmentada conforme os itens do objeto:

##### **6.1.2.2.1. Subscrições (estações de trabalho)**

- a) Ativação das licenças/subscrições e disponibilização de acesso à console (quando aplicável ao modelo ofertado);
- b) Disponibilização de instaladores/agentes e chaves/token de ativação;
- c) Parametrização mínima inicial para permitir instalação e comunicação dos agentes, quando vinculada ao modelo de licenciamento;
- d) Manutenção do direito de uso e atualizações durante a vigência contratada.

##### **6.1.2.2.2. Serviços de configuração e implantação**

- a) Metodologia de implantação assistida, com kick-off, definição de pré-requisitos, e execução por piloto e ondas quando aplicável;
- b) Configuração inicial da console (estrutura lógica, perfis de acesso, grupos, políticas, alertas e relatórios);
- c) Apoio à distribuição/instalação de agentes (estações) conforme item contratado;
- d) Ajustes controlados para redução de falsos positivos e compatibilidade com aplicações do órgão;
- e) Execução de validação e aceite com base em evidências.





**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

**6.1.2.2.3. Suporte técnico do fabricante e/ou canal autorizado (quando contratado)**

- a) Prestação de suporte técnico por fabricante e/ou revenda/canal autorizado, relacionado ao funcionamento da solução (console, agentes, políticas, atualizações e integrações nativas previstas), com registro e rastreabilidade de todas as interações.
- b) Atendimento a chamados por meio de canais formais (portal/ticket, e-mail e/ou telefone), com número de protocolo, histórico de tratativas, evidências e encerramento mediante validação do órgão contratante.
- c) Orientação operacional para uso da plataforma e investigação básica diretamente na ferramenta, incluindo apoio a: interpretação de alertas, ajuste de políticas, tratamento de falsos positivos, quarentena /restauração e execução de varreduras, conforme limites do objeto.
- d) Escalonamento ao fabricante, quando necessário (ex.: falhas do produto, bugs, indisponibilidade da console, problemas de atualização/assinaturas, incompatibilidades relevantes), cabendo ao canal autorizado formalizar a abertura, acompanhar o chamado, consolidar as evidências e retornar ao órgão com as providências e recomendações, mantendo o registro completo das tratativas.
- e) Observância dos níveis de serviço (SLA) definidos no item 3.4 deste Termo de Referência, considerando: prazo para 1º atendimento, prazo de solução/contorno e critérios de encerramento do chamado.
- f) Delimitação do suporte (não caracterização de SOC/MDR): o suporte não inclui monitoramento contínuo 24x7, hunting, correlação avançada multissistemas, nem atuação como central de operações do órgão, salvo contratação específica em item próprio.

**6.1.2.2.4. Treinamento técnico**

- a) Realização de capacitação em turma dedicada ao Contratante;
- b) Conteúdo prático associado ao ambiente do órgão, sempre que possível, para maximizar a efetividade (políticas reais, grupos, casos típicos, relatórios e fluxos de resposta);
- c) Fornecimento de material de apoio e registro de realização.

**6.1.3. Cronograma de realização dos serviços:**

6.1.3.1. O cronograma será definido por órgão participante e por item contratado, devendo contemplar, no mínimo, marcos, datas de início e término, dependências e entregáveis, de modo a evidenciar atrasos e responsabilidades.

**6.1.3.2. Como referência mínima:**

- a) ativação/provisionamento conforme prazos pactuados na contratação;
- b) cronograma executivo com piloto/ondas, validação e aceite;
- c) agenda de treinamento após implantação (quando aplicável);
- d) suporte durante toda a vigência, conforme SLA.

**6.1.4. Etapas e marcos de execução:**

6.1.4.1. Etapa 1 – Iniciação e planejamento (configuração e implantação): até 10 (dez) dias corridos após o início formal, com reunião de kick-off, validação de pré-requisitos, definição de piloto/ondas e critérios de aceite.

6.1.4.2. Etapa 2 – Provisionamento e configuração inicial (licenças; configuração e implantação): criação de estrutura lógica na console, perfis/permissões, políticas iniciais e parâmetros de telemetria/alertas.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

6.1.4.3. Etapa 3 – Implantação assistida dos agentes (configuração e implantação): instalação e verificação de comunicação dos agentes em estações e/ou servidores, por piloto e expansão progressiva, com ajustes controlados.

6.1.4.4. Etapa 4 – Validação e aceite (configuração e implantação): testes controlados, evidências mínimas e emissão de termo de aceite.

6.1.4.5. Etapa 5 – Estabilização/Operação assistida (associada à configuração e implantação): período para ajustes finos e redução de falsos positivos, com registros.

6.1.4.6. Etapa 6 – Treinamento: execução conforme agenda do órgão e conteúdo mínimo definido, com material e registro de participação.

6.1.4.7. Etapa 7 – Operação com suporte: atendimento continuado conforme SLA, registros e escalonamento com o fabricante.

6.1.5. Da Subcontratação

6.1.5.1. Não será admitida a subcontratação, total ou parcial, do objeto contratado, devendo todos os serviços ser executados diretamente pela empresa contratada, sob sua exclusiva responsabilidade técnica, operacional, trabalhista e legal.

6.2. Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1. Os serviços serão prestados prioritariamente de forma remota, por canais eletrônicos disponibilizados pela Contratada (portal de chamados, e-mail e, quando aplicável, telefone e reuniões virtuais).

6.2.2. O acompanhamento técnico e a comunicação ocorrerão de forma digital, podendo ser complementados por reuniões remotas, conforme necessidade e disponibilidade das partes e criticidade da demanda.

6.2.3. O atendimento deverá observar, no mínimo:

6.2.3.1. Canal eletrônico (sistema de chamados e/ou e-mail): funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para registro de chamados;

6.2.3.2. Canal telefônico (quando aplicável): funcionamento em dias úteis, das 9h às 17h (horário de Brasília), para escalonamento e situações críticas, conforme regras do SLA.

6.3. Rotinas a serem cumpridas

6.3.1. A execução contratual observará rotinas operacionais compatíveis com o item contratado, com registros e rastreabilidade para fiscalização.

6.3.2. Rotinas por item do objeto

6.3.2.1. Subscrições (estações de trabalho)

a) Ativação e disponibilização do licenciamento/subscrição durante a vigência;

b) Disponibilização de agentes/instaladores e orientações do fabricante;

c) Garantia de acesso à console/portal de administração, quando aplicável ao modelo;

d) Atualizações e assinaturas/engines conforme política do fabricante, durante a vigência.

6.3.2.2. Serviços de configuração e implantação

a) Levantamento de requisitos e pré-requisitos junto ao órgão (endpoints, SO, rede, AD, proxy, janelas de mudança, perfis);

b) Configuração da console: estrutura lógica, grupos, perfis/permissões, MFA (quando suportado), logs de auditoria (quando disponível), políticas iniciais;

c) Implantação por piloto/ondas: instalação de agentes, validação de comunicação, atualização, aplicação de políticas;

d) Ajustes controlados: exclusões justificadas, tratamento de falsos positivos, calibração de políticas;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

e) Validação e aceite: checklist mínimo com evidências (inventário, agentes ativos, políticas aplicadas, eventos / alertas de teste, exportação de relatório).

**6.3.2.3. Suporte do fabricante/canal autorizado**

- a) Atendimento a incidentes técnicos e solicitações operacionais via chamados;
- b) Orientação para uso da console, interpretação de alertas e investigação básica;
- c) Apoio em ações de resposta disponíveis na ferramenta (quarentena/isolamento/restauração/varredura), quando suportadas;
- d) Escalonamento junto ao fabricante e devolutiva ao órgão com registro do atendimento;
- e) Emissão de evidências/relatórios de atendimento quando solicitado.

**6.3.2.4. Treinamento técnico (hands-on)**

- a) Realização de treinamento dedicado por órgão contratante, sem composição com outros Cores;
- b) Conteúdo mínimo: console/agentes, políticas, alertas, investigação básica, resposta, relatórios e boas práticas;
- c) Associação prática ao ambiente do órgão sempre que possível;
- d) Entrega de material de apoio e registro de participação (lista/certificado).

**6.3.3. Delimitação de escopo – não caracterização de SOC/MDR:** as rotinas descritas acima não se confundem com serviços de SOC/MDR (monitoramento 24x7, hunting contínuo e resposta gerenciada), salvo contratação específica em item próprio, inexistente neste objeto.

**6.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

**6.4.1. Para correta precificação e dimensionamento técnico, a proposta deverá considerar:**

**6.3.3. Delimitação de escopo – não caracterização de SOC/MDR:** as rotinas descritas acima não se confundem com serviços de SOC/MDR (monitoramento 24x7, hunting contínuo e resposta gerenciada), salvo contratação específica em item próprio, inexistente neste objeto.

**6.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

**6.4.1. Para correta precificação e dimensionamento técnico, a proposta deverá considerar:**

**6.4.1.2. Cada órgão participante possui ambiente próprio e realidade distinta, variando em:**

- a) quantidade de endpoints (estações/servidores);
- b) sistemas operacionais (Windows/Linux, quando aplicável);
- c) uso de Active Directory, segmentação de rede, proxy e restrições de conectividade;
- d) janelas de mudança e criticidade de sistemas.

**6.4.1.3. A execução será predominantemente remota, com necessidade de:**

- a) acesso controlado (VPN/remote assist/whitelists);
- b) credenciais administrativas quando exigidas para distribuição;
- c) autorização prévia do órgão para ações de resposta potencialmente impactantes (ex.: isolamento).

**6.4.1.4. Requisito de segurança e conformidade:** quando houver armazenamento em nuvem, os dados do serviço (telemetria/eventos/evidências) deverão observar a residência em território nacional, conforme requisitos definidos neste Termo de Referência.

**6.5. Formas de transferência de conhecimento**

**6.5.1. A transferência de conhecimento ocorrerá por meio de:**



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

- a) Implantação assistida (configuração e implantação), com orientação técnica durante configuração, validação e aceite;
- b) Treinamento hands-on (treinamento), com turma dedicada por órgão;
- c) Documentação oficial do fabricante e guias operacionais;
- d) Relatório de implantação e evidências técnicas (configuração e implantação).

6.5.2. A documentação mínima a ser disponibilizada/entregue deverá contemplar, conforme item contratado:

- a) guias de instalação dos agentes;
- b) orientação de políticas, exclusões e quarentena;
- c) guias de investigação básica e geração de relatórios;
- d) fluxo de escalonamento para suporte;
- e) registro de arquitetura lógica aplicada ao órgão (configuração e implantação).

**6.6. Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.6.1. Ao final da vigência contratual, a Contratada deverá adotar procedimentos para assegurar continuidade, preservação de informações e encerramento seguro, incluindo:

6.6.1.1. Entrega/atualização de documentação: relatórios finais, inventários, parâmetros de políticas aplicadas e registros técnicos relevantes (quando existentes).

6.6.1.2. Exportação de evidências e relatórios: quando solicitado pelo órgão, exportação de relatórios, logs e evidências disponíveis, respeitando regras de retenção do fabricante e controles de acesso.

6.6.1.3. Revogação segura de acessos: desativação/revogação de credenciais e acessos administrativos concedidos à Contratada, com registro.

6.6.1.4. Encerramento de chamados e pendências: consolidação de pendências, chamados em aberto e plano de continuidade, quando aplicável.

6.6.2. Caso exigido pela Administração, poderá ser solicitada transição contratual com transferência de conhecimento e informações, sem perda de dados, incluindo apoio à equipe do órgão ou à nova contratada, nos limites do escopo contratado.

**6.7. Mecanismos formais de comunicação**

6.7.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- I) Ordem de Serviço;
- II) Ata de Reunião;
- III) Ofício;
- IV) Sistema de abertura de chamados;
- V) E-mails e Cartas;

**6.8. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.8.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações a que tiver acesso durante a execução, não podendo divulgar, reproduzir ou utilizar sob qualquer pretexto, sob pena de lei e responsabilização contratual.

6.8.2. Deverão ser observadas as normas de segurança vigentes no órgão contratante, inclusive políticas internas aplicáveis, bem como controles de acesso e registros de auditoria.

6.8.3. Para atendimento às exigências aplicáveis à contratação de serviços de TIC, deverão ser providenciados, quando couber:



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

- a) Termo de Compromisso (representante legal da Contratada), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes;
- b) Termo de Ciência (empregados diretamente envolvidos), declarando ciência das normas de segurança e do dever de sigilo.

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

### **7.5.1. Preposto**

7.5.1.1. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.5.1.2. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

7.5.1.3. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

### **7.5.2. Reunião Inicial**

7.5.2.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.5.2.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.5.2.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.5.2.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.5.2.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.5.2.3.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.5.2.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;





**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

7.5.2.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

**7.5.3. Rotinas de Fiscalização**

7.5.3.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

**7.5.4. Fiscalização Técnica**

7.5.4.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.5.4.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.5.4.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.5.4.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.5.4.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.5.4.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.5.4.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

**7.5.5. Fiscalização Administrativa**

7.5.5.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.5.5.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.5.5.3. No presente Contrato, as figuras do fiscal técnico e fiscal administrativo se concentrarão em um só agente público, considerado reduzido numerário do quadro de servidores.

**7.5.6. Gestor do Contrato**

7.5.6.1. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

7.5.6.1.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.5.6.1.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.5.6.1.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.5.6.1.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.5.6.1.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.5.6.1.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.5.6.1.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.5.6.1.8. receber e dar encaminhamento imediato:

7.5.6.1.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto nº 12.174/2024;

7.5.6.1.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

## **8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

8.1. Forma de pagamento.

8.1.1. O pagamento será realizado por meio de Ordem Bancária, creditada na conta corrente indicada pela CONTRATADA, após o recebimento definitivo, o ateste da fiscalização e a liquidação da despesa, observadas as regras deste Termo de Referência e do instrumento contratual.

8.1.2. A forma de faturamento e pagamento observará a natureza de cada item contratado:  
a) Subscrições (estações de trabalho):

8.1.2.1. O pagamento será efetuado em parcela única (pagamento integral), após a comprovação da ativação e disponibilização das licenças/subscrições ao órgão



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

contratante, incluindo console/plataforma de gerenciamento quando aplicável, e após o recebimento definitivo.

8.1.2.2. Quando houver exigência de garantia contratual, o pagamento ficará condicionado à comprovação de prestação da garantia, na forma e percentuais definidos no instrumento convocatório e/ou contrato.

8.1.2.3. O valor referente ao suporte prestado ao Conselho está inserido no preço referente às licenças.

b) Serviços de configuração e implantação (serviço por escopo):

8.1.2.4. O pagamento será realizado por entrega, após a conclusão do escopo contratado, apresentação dos entregáveis/evidências e recebimento definitivo (termo de aceite), conforme critérios definidos neste Termo de Referência.

d) Treinamento técnico (serviço por escopo):

8.1.2.5. O pagamento será realizado por entrega, após a realização do treinamento e entrega das evidências mínimas (material de apoio e comprovação de execução), e após o recebimento definitivo.

8.1.3. Será considerada como data de pagamento o dia em que constar como emitida a Ordem Bancária.

8.2.4. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, especialmente nos termos do art. 31 da Lei nº 8.212/1993 e da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber.

8.1.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha de custos, serão retidos os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.1.6. A CONTRATADA optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá retenção tributária quanto aos impostos abrangidos por esse regime, desde que apresente comprovação oficial de sua condição.

8.1.7. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada da comprovação de regularidade fiscal, constatada por meio de consulta ao SICAF ou, na impossibilidade, aos sítios oficiais dos órgãos competentes.

8.1.8. Antes de cada pagamento, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital e/ou instrumento contratual.

8.1.9. Constatando-se irregularidade junto ao SICAF, a CONTRATADA será notificada para regularização no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma vez por igual período, a critério da CONTRATANTE.

8.1.10. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE adotará as medidas cabíveis, incluindo rescisão contratual, conforme previsto na legislação vigente, assegurando à CONTRATADA o direito à ampla defesa.

8.1.11. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados por empresa que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, conforme a Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

## **9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO**

9.1. No caso de infrações no curso da licitação aplicar-se-ão as disposições pertinentes previstas na Lei nº 14.133, de 2021.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

## **10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

10.1. A presente contratação será processada mediante licitação na modalidade **Pregão Eletrônico**, nos termos do art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de contratação cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

10.2. Adota-se o pregão eletrônico **tradicional**, sem utilização do Sistema de Registro de Preços (SRP), uma vez que o objeto possui demanda certa, quantitativo previamente definido, necessidade específica e execução vinculada às necessidades objetivas do Conselho, inexistindo características de contratações futuras, repetidas ou incertas que justifiquem a adoção do registro de preços.

10.3. O critério de julgamento das propostas será o de **menor preço** global, nos termos do art. 33, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

10.4. A adjudicação ocorrerá em favor da licitante que apresentar a proposta mais vantajosa, compatível com o valor estimado da contratação, plenamente exequível e em conformidade com todas as exigências do edital e respectivos anexos.

## **11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

11.1. A estimativa do valor da contratação é de R\$ 30.184,92 (trinta mil cento e oitenta e quatro reais e noventa e dois centavos).

## **12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

12.1. A assinatura do contrato ou instrumento equivalente estará condicionada à disponibilidade orçamentária e financeira, bem como à observância das normas internas do Core-ES.

12.2. A contratação está amparada por dotação orçamentária própria, com disponibilidade previamente atestada nos autos do Processo Administrativo n. 16/2026.

12.2.1. Conta: 6.2.2.1.1.01.04.04.005 – Serviços de Informática.

12.2.2. Centro de Custos: 02.02.013 – Softwares, Equipamentos e Serviços.

## **13. DO FORO**

13.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Espírito Santo, para dirimir questões oriundas desta contratação.

## **14. DISPOSIÇÕES FINAIS**

14.1. Eventuais dúvidas ou omissões serão resolvidas com base na legislação vigente, especialmente na Lei n. 14.133/2021 e nos princípios que regem a Administração Pública.

## **15. CONTATOS**



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

15.1. Setor Jurídico e Setor de TI  
E-mail: [ti@core-es.org.br](mailto:ti@core-es.org.br)  
E-mail: [juridico@core-es.org.br](mailto:juridico@core-es.org.br)  
Tel.: (27) 3223-3502

*Vitória/ES, data conforme assinatura eletrônica.*

**Guilherme Lyrio**  
*Chefe da Tecnologia da Informação do Core-ES*





**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

**ANEXO II – MINUTA DE CONTRATO  
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Processo Administrativo nº 16/2026  
Pregão Eletrônico nº 90006/2026

Contrato de aquisição de licenciamento de software Antivírus com funcionalidade EDR – *Endpoint Detection and Response* – em Nuvem que fazem entre si o Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito Santo e a Empresa (...)

**O CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO** – Core-ES, autarquia profissional, criado pela Lei nº 4.886/65, com sede à Rua Desembargador Sampaio, nº 40 – 8º andar, Praia do Canto, Vitória – ES, CEP: 29055-250, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 28.167.864/0001-11, neste ato representado por seu Diretor-Presidente Marcelo Marino Simonetti, Representante Comercial, inscrito no Core-ES sob o nº 10.084/1990, inscrito no CPF sob o nº 812.739.247-20, ao final e assinado, doravante denominada **CONTRATANTE** e, de outro lado, (empresa), pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob o nº (...), com sede no (...), representada na forma de seus atos constitutivos, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente **CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE LICENÇA E SERVIÇOS CORRELATOS**, observando-se, para tanto, as disposições da Lei nº 14.133/2021 e o Termo de Referência e condições a seguir enunciadas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

1.1. O objeto consiste na aquisição de licenciamento de software Antivírus com funcionalidade EDR – *Endpoint Detection and Response* – em Nuvem com suporte técnico, além de serviços de configuração e implantação, bem como treinamento para uso, destinada à detecção e resposta a ameaças avançadas em estações de trabalho e dispositivos que compõem a estrutura tecnológica do Core-ES.

1.2. Vinculam a presente contratação, independentemente de transcrição:

1.2.1. O Edital do Pregão Eletrônico nº 90006/2026;

1.2.2. O Termo de Referência que subsidia o Processo Administrativo n. 16/2026 do Core-ES;

1.2.3. A proposta encaminhada pela Contratada.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO REGIME DE EXECUÇÃO**

2.1. Condições de execução

2.1.1. Início da execução do objeto



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS**  
**NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**CORE-ES**

2.1.1.1. A execução ocorrerá após a formalização da contratação e será iniciada em até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do contrato/termo equivalente ou da emissão da Ordem de Serviço (OS) / Ordem de Fornecimento, conforme aplicável ao item contratado.

2.1.1.2. A execução será individualizada pelo órgão contratante, mediante acionamento formal e definição de escopo, prazos, responsáveis e premissas.

2.1.2. Métodos, rotinas, etapas, tecnologias e periodicidade:

2.1.2.1. A execução observará boas práticas de gestão e implementação de soluções de segurança, com planejamento, implantação assistida, validação técnica e registro de evidências, garantindo rastreabilidade para fiscalização.

2.1.2.2. A execução será segmentada conforme os itens do objeto:

2.1.2.2.1. Subscrições (estações de trabalho)

a) Ativação das licenças/subscrições e disponibilização de acesso à console (quando aplicável ao modelo ofertado);

b) Disponibilização de instaladores/agentes e chaves/token de ativação;

c) Parametrização mínima inicial para permitir instalação e comunicação dos agentes, quando vinculada ao modelo de licenciamento;

d) Manutenção do direito de uso e atualizações durante a vigência contratada.

2.1.2.2.2. Serviços de configuração e implantação

a) Metodologia de implantação assistida, com kick-off, definição de pré-requisitos, e execução por piloto e ondas quando aplicável;

b) Configuração inicial da console (estrutura lógica, perfis de acesso, grupos, políticas, alertas e relatórios);

c) Apoio à distribuição/instalação de agentes (estações) conforme item contratado;

d) Ajustes controlados para redução de falsos positivos e compatibilidade com aplicações do órgão;

e) Execução de validação e aceite com base em evidências.

2.1.2.2.3. Suporte técnico do fabricante e/ou canal autorizado (quando contratado)

a) Prestação de suporte técnico por fabricante e/ou revenda/canal autorizado, relacionado ao funcionamento da solução (console, agentes, políticas, atualizações e integrações nativas previstas), com registro e rastreabilidade de todas as interações.

b) Atendimento a chamados por meio de canais formais (portal/ticket, e-mail e/ou telefone), com número de protocolo, histórico de tratativas, evidências e encerramento mediante validação do órgão contratante.

c) Orientação operacional para uso da plataforma e investigação básica diretamente na ferramenta, incluindo apoio a: interpretação de alertas, ajuste de políticas, tratamento de falsos positivos, quarentena

/restauração e execução de varreduras, conforme limites do objeto.

d) Escalonamento ao fabricante, quando necessário (ex.: falhas do produto, bugs, indisponibilidade da console, problemas de atualização/assinaturas, incompatibilidades relevantes), cabendo ao canal autorizado formalizar a abertura, acompanhar o chamado, consolidar as evidências e retornar ao órgão com as providências e recomendações, mantendo o registro completo das tratativas.

e) Observância dos níveis de serviço (SLA) definidos no item 3.4 deste Termo de Referência, considerando: prazo para 1º atendimento, prazo de solução/contorno e critérios de encerramento do chamado.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

f) Delimitação do suporte (não caracterização de SOC/MDR): o suporte não inclui monitoramento contínuo 24x7, hunting, correlação avançada multissistemas, nem atuação como central de operações do órgão, salvo contratação específica em item próprio.

**2.1.2.2.4. Treinamento técnico**

- a) Realização de capacitação em turma dedicada ao Contratante;
- b) Conteúdo prático associado ao ambiente do órgão, sempre que possível, para maximizar a efetividade (políticas reais, grupos, casos típicos, relatórios e fluxos de resposta);
- c) Fornecimento de material de apoio e registro de realização.

**2.1.3. Cronograma de realização dos serviços:**

2.1.3.1. O cronograma será definido por órgão participante e por item contratado, devendo contemplar, no mínimo, marcos, datas de início e término, dependências e entregáveis, de modo a evidenciar atrasos e responsabilidades.

**2.1.3.2. Como referência mínima:**

- a) ativação/provisionamento conforme prazos pactuados na contratação;
- b) cronograma executivo com piloto/ondas, validação e aceite;
- c) agenda de treinamento após implantação (quando aplicável);
- d) suporte durante toda a vigência, conforme SLA.

**2.1.4. Etapas e marcos de execução:**

2.1.4.1. Etapa 1 – Iniciação e planejamento (configuração e implantação): até 10 (dez) dias corridos após o início formal, com reunião de kick-off, validação de pré-requisitos, definição de piloto/ondas e critérios de aceite.

2.1.4.2. Etapa 2 – Provisionamento e configuração inicial (licenças; configuração e implantação): criação de estrutura lógica na console, perfis/permissões, políticas iniciais e parâmetros de telemetria/alertas.

2.1.4.3. Etapa 3 – Implantação assistida dos agentes (configuração e implantação): instalação e verificação de comunicação dos agentes em estações e/ou servidores, por piloto e expansão progressiva, com ajustes controlados.

2.1.4.4. Etapa 4 – Validação e aceite (configuração e implantação): testes controlados, evidências mínimas e emissão de termo de aceite.

2.1.4.5. Etapa 5 – Estabilização/Operação assistida (associada à configuração e implantação): período para ajustes finos e redução de falsos positivos, com registros.

2.1.4.6. Etapa 6 – Treinamento: execução conforme agenda do órgão e conteúdo mínimo definido, com material e registro de participação.

2.1.4.7. Etapa 7 – Operação com suporte: atendimento continuado conforme SLA, registros e escalonamento com o fabricante.

**2.1.5. Da Subcontratação**

2.1.5.1. Não será admitida a subcontratação, total ou parcial, do objeto contratado, devendo todos os serviços ser executados diretamente pela empresa contratada, sob sua exclusiva responsabilidade técnica, operacional, trabalhista e legal.

**2.2. Local e horário da prestação dos serviços**

2.2.1. Os serviços serão prestados prioritariamente de forma remota, por canais eletrônicos disponibilizados pela Contratada (portal de chamados, e-mail e, quando aplicável, telefone e reuniões virtuais).



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

2.2.2. O acompanhamento técnico e a comunicação ocorrerão de forma digital, podendo ser complementados por reuniões remotas, conforme necessidade e disponibilidade das partes e criticidade da demanda.

2.2.3. O atendimento deverá observar, no mínimo:

2.2.3.1. Canal eletrônico (sistema de chamados e/ou e-mail): funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para registro de chamados;

2.2.3.2. Canal telefônico (quando aplicável): funcionamento em dias úteis, das 9h às 17h (horário de Brasília), para escalonamento e situações críticas, conforme regras do SLA.

2.3. Rotinas a serem cumpridas

2.3.1. A execução contratual observará rotinas operacionais compatíveis com o item contratado, com registros e rastreabilidade para fiscalização.

2.3.2. Rotinas por item do objeto

2.3.2.1. Subscrições (estações de trabalho)

a) Ativação e disponibilização do licenciamento/subscrição durante a vigência;

b) Disponibilização de agentes/instaladores e orientações do fabricante;

c) Garantia de acesso à console/portal de administração, quando aplicável ao modelo;

d) Atualizações e assinaturas/engines conforme política do fabricante, durante a vigência.

2.3.2.2. Serviços de configuração e implantação

a) Levantamento de requisitos e pré-requisitos junto ao órgão (endpoints, SO, rede, AD, proxy, janelas de mudança, perfis);

b) Configuração da console: estrutura lógica, grupos, perfis/permissões, MFA (quando suportado), logs de auditoria (quando disponível), políticas iniciais;

c) Implantação por piloto/ondas: instalação de agentes, validação de comunicação, atualização, aplicação de políticas;

d) Ajustes controlados: exclusões justificadas, tratamento de falsos positivos, calibração de políticas;

e) Validação e aceite: checklist mínimo com evidências (inventário, agentes ativos, políticas aplicadas, eventos /alertas de teste, exportação de relatório).

2.3.2.3. Suporte do fabricante/canal autorizado

a) Atendimento a incidentes técnicos e solicitações operacionais via chamados;

b) Orientação para uso da console, interpretação de alertas e investigação básica;

c) Apoio em ações de resposta disponíveis na ferramenta (quarentena/isolamento/restauração/varredura), quando suportadas;

d) Escalonamento junto ao fabricante e devolutiva ao órgão com registro do atendimento;

e) Emissão de evidências/relatórios de atendimento quando solicitado.

2.3.2.4. Treinamento técnico (hands-on)

a) Realização de treinamento dedicado por órgão contratante, sem composição com outros Cores;

b) Conteúdo mínimo: console/agentes, políticas, alertas, investigação básica, resposta, relatórios e boas práticas;

c) Associação prática ao ambiente do órgão sempre que possível;

d) Entrega de material de apoio e registro de participação (lista/certificado).

2.3.3. Delimitação de escopo – não caracterização de SOC/MDR: as rotinas descritas acima não se confundem com serviços de SOC/MDR (monitoramento 24x7, hunting contínuo e resposta gerenciada), salvo contratação específica em item próprio, inexistente neste objeto.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

2.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

2.4.1. Para correta precificação e dimensionamento técnico, a proposta deverá considerar:

d) Entrega de material de apoio e registro de participação (lista/certificado).

2.3.3. Delimitação de escopo – não caracterização de SOC/MDR: as rotinas descritas acima não se confundem com serviços de SOC/MDR (monitoramento 24x7, hunting contínuo e resposta gerenciada), salvo contratação específica em item próprio, inexistente neste objeto.

2.4. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

2.4.1. Para correta precificação e dimensionamento técnico, a proposta deverá considerar:

2.4.1.2. Cada órgão participante possui ambiente próprio e realidade distinta, variando em:

- a) quantidade de endpoints (estações/servidores);
- b) sistemas operacionais (Windows/Linux, quando aplicável);
- c) uso de Active Directory, segmentação de rede, proxy e restrições de conectividade;
- d) janelas de mudança e criticidade de sistemas.

2.4.1.3. A execução será predominantemente remota, com necessidade de:

- a) acesso controlado (VPN/remote assist/whitelists);
- b) credenciais administrativas quando exigidas para distribuição;
- c) autorização prévia do órgão para ações de resposta potencialmente impactantes (ex.: isolamento).

2.4.1.4. Requisito de segurança e conformidade: quando houver armazenamento em nuvem, os dados do serviço (telemetria/eventos/evidências) deverão observar a residência em território nacional, conforme requisitos definidos neste Termo de Referência.

2.5. Formas de transferência de conhecimento

2.5.1. A transferência de conhecimento ocorrerá por meio de:

- a) Implantação assistida (configuração e implantação), com orientação técnica durante configuração, validação e aceite;
- b) Treinamento hands-on (treinamento), com turma dedicada por órgão;
- c) Documentação oficial do fabricante e guias operacionais;
- d) Relatório de implantação e evidências técnicas (configuração e implantação).

2.5.2. A documentação mínima a ser disponibilizada/entregue deverá contemplar, conforme item contratado:

- a) guias de instalação dos agentes;
- b) orientação de políticas, exclusões e quarentena;
- c) guias de investigação básica e geração de relatórios;
- d) fluxo de escalonamento para suporte;
- e) registro de arquitetura lógica aplicada ao órgão (configuração e implantação).

2.6. Procedimentos de transição e finalização do contrato

2.6.1. Ao final da vigência contratual, a Contratada deverá adotar procedimentos para assegurar continuidade, preservação de informações e encerramento seguro, incluindo:

2.6.1.1. Entrega/atualização de documentação: relatórios finais, inventários, parâmetros de políticas aplicadas e registros técnicos relevantes (quando existentes).

2.6.1.2. Exportação de evidências e relatórios: quando solicitado pelo órgão, exportação de relatórios, logs e evidências disponíveis, respeitando regras de retenção do fabricante e controles de acesso.





**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

2.6.1.3. Revogação segura de acessos: desativação/revogação de credenciais e acessos administrativos concedidos à Contratada, com registro.

2.6.1.4. Encerramento de chamados e pendências: consolidação de pendências, chamados em aberto e plano de continuidade, quando aplicável.

2.6.2. Caso exigido pela Administração, poderá ser solicitada transição contratual com transferência de conhecimento e informações, sem perda de dados, incluindo apoio à equipe do órgão ou à nova contratada, nos limites do escopo contratado.

**2.7. Mecanismos formais de comunicação**

2.7.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- I) Ordem de Serviço;
- II) Ata de Reunião;
- III) Ofício;
- IV) Sistema de abertura de chamados;
- V) E-mails e Cartas;

**2.8. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

2.8.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações a que tiver acesso durante a execução, não podendo divulgar, reproduzir ou utilizar sob qualquer pretexto, sob pena de lei e responsabilização contratual.

2.8.2. Deverão ser observadas as normas de segurança vigentes no órgão contratante, inclusive políticas internas aplicáveis, bem como controles de acesso e registros de auditoria.

2.8.3. Para atendimento às exigências aplicáveis à contratação de serviços de TIC, deverão ser providenciados, quando couber:

- a) Termo de Compromisso (representante legal da Contratada), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes;
- b) Termo de Ciência (empregados diretamente envolvidos), declarando ciência das normas de segurança e do dever de sigilo.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA**

3.1. A vigência do contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados da ativação das licenças, possibilitadas prorrogações sucessivas nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

3.2. A Contratada não tem direito subjetivo à renovação contratual.

**CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR CONTRATUAL**

4.1. O valor da contratação é de R\$ (...).

**CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

5.1. A contratação está amparada por dotação orçamentária própria, com disponibilidade previamente atestada nos autos do Processo Administrativo n. 16/2026.

5.2. Conta: 6.2.2.1.1.01.04.04.005 – Serviços de Informática.

5.3. Centro de Custos: 02.02.013 – Softwares, Equipamentos e Serviços.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

**CLÁUSULA SEXTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**6.1. Forma de pagamento.**

6.1.1. O pagamento será realizado por meio de Ordem Bancária, creditada na conta corrente indicada pela CONTRATADA, após o recebimento definitivo, o ateste da fiscalização e a liquidação da despesa, observadas as regras deste Termo de Referência e do instrumento contratual.

6.1.2. A forma de faturamento e pagamento observará a natureza de cada item contratado:  
a) Subscrições (estações de trabalho):

6.1.2.1. O pagamento será efetuado em parcela única (pagamento integral), após a comprovação da ativação e disponibilização das licenças/subscrições ao órgão contratante, incluindo console/plataforma de gerenciamento quando aplicável, e após o recebimento definitivo.

6.1.2.2. Quando houver exigência de garantia contratual, o pagamento ficará condicionado à comprovação de prestação da garantia, na forma e percentuais definidos no instrumento convocatório e/ou contrato.

6.1.2.3. O valor referente ao suporte prestado ao Conselho está inserido no preço referente às licenças.

b) Serviços de configuração e implantação (serviço por escopo):

6.1.2.4. O pagamento será realizado por entrega, após a conclusão do escopo contratado, apresentação dos entregáveis/evidências e recebimento definitivo (termo de aceite), conforme critérios definidos neste Termo de Referência.

d) Treinamento técnico (serviço por escopo):

6.1.2.5. O pagamento será realizado por entrega, após a realização do treinamento e entrega das evidências mínimas (material de apoio e comprovação de execução), e após o recebimento definitivo.

6.1.3. Será considerada como data de pagamento o dia em que constar como emitida a Ordem Bancária.

6.1.4. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, especialmente nos termos do art. 31 da Lei nº 8.212/1993 e da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber.

6.1.5. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha de custos, serão retidos os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.1.6. A CONTRATADA optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá retenção tributária quanto aos impostos abrangidos por esse regime, desde que apresente comprovação oficial de sua condição.

6.1.7. A Nota Fiscal/Fatura deverá ser acompanhada da comprovação de regularidade fiscal, constatada por meio de consulta ao SICAF ou, na impossibilidade, aos sítios oficiais dos órgãos competentes.

6.1.8. Antes de cada pagamento, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital e/ou instrumento contratual.

6.1.9. Constatando-se irregularidade junto ao SICAF, a CONTRATADA será notificada para regularização no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável uma vez por igual período, a critério da CONTRATANTE.

6.1.10. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE adotará as medidas cabíveis, incluindo rescisão contratual, conforme previsto na legislação vigente, assegurando à CONTRATADA o direito à ampla defesa.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

6.1.11. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados por empresa que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, conforme a Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

**CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE**

7.1. Os preços inicialmente contratados serão fixos e irrevogáveis pelo período inicial.

7.1.1. Após o primeiro período contratual, os preços iniciais para aquisição das licenças com suporte técnico poderão ser reajustados mediante aplicação de índice de correção monetária.

7.1.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

**CLÁUSULA OITAVA – DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

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

8.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

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

8.4. O órgão ou entidade poderá convocar o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**8.5.1. Preposto**

8.5.1.1. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

8.5.1.2. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

8.5.1.3. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o Contratado designará outro para o exercício da atividade.

**8.5.2. Reunião Inicial**

8.5.2.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

8.5.2.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

8.5.2.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

8.5.2.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

8.5.2.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

8.5.2.3.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

8.5.2.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

8.5.2.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

**8.5.3. Rotinas de Fiscalização**

8.5.3.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

**8.5.4. Fiscalização Técnica**

8.5.4.1. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

8.5.4.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

8.5.4.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

8.5.4.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

8.5.4.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

8.5.4.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

8.5.4.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

**8.5.5. Fiscalização Administrativa**

8.5.5.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

8.5.5.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

8.5.5.3. No presente Contrato, as figuras do fiscal técnico e fiscal administrativo se concentrarão em um só agente público, considerado reduzido numerário do quadro de servidores.

8.5.6. Gestor do Contrato

8.5.6.1. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

8.5.6.1.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

8.5.6.1.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

8.5.6.1.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

8.5.6.1.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

8.5.6.1.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

8.5.6.1.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

8.5.6.1.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

8.5.6.1.8. receber e dar encaminhamento imediato:

8.5.6.1.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto nº 12.174/2024;

8.5.6.1.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

**CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

9.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;





**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

- 9.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 9.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 9.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 9.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 9.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 9.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 9.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

**CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 10.1. São obrigações da CONTRATANTE:
  - 10.1. nomear Gestor e Fiscal de Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
  - 10.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
  - 10.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
  - 10.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
  - 10.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
  - 10.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
  - 10.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
  - 10.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS PENALIDADES**



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS  
NO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CORE-ES**

11.1. O inadimplemento contratual sujeitará a Contratada às sanções previstas na Lei n. 14.133/2021 e no edital, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO**

12.1. O contrato poderá ser extinto nas hipóteses legais, mediante processo administrativo motivado, em conformidade com a Lei n. 14.133/2021.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA PUBLICAÇÃO**

13.1. O extrato do contrato será publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO**

14.1. O Foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Espírito Santo – Justiça Federal (TRF-2).

E por estarem justas e contratadas, firmam o presente Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e para um só efeito legal, na presença de 02 (duas) testemunhas abaixo assinadas.

*Vitória/ES, data conforme assinatura eletrônica.*

---

**Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado do Espírito  
Santo – Core-ES**

**Marcelo Marino Simonetti**

*Core-ES 10084 / CRA-ES 02740 / OAB-ES 39.580*

*Diretor-Presidente do Core-ES*

---

**(empresa)**  
CNPJ (...)

**TESTEMUNHAS**