GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO ESPECIAL DE CONTRATOS E CONVÊNIO
ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº 0311/2025

Pregão nº **482/2024 - GTI**
Processo nº **2023-C68T9**
COMPRASGOV: Nº **90482/2024**
UASG: **925120**
ID CidadES nº **2024.500E0500019.02.0448**

O **ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, por intermédio da **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**, adiante denominada **CONTRATANTE,** órgão da Administração Direta do Poder Executivo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 27.080.605/0001-96, com sede na Av. Eng. Guilherme José Monjardim Varejão, nº 225, Enseada do Suá, Vitória/ES, CEP 29050-360, no uso de suas atribuições de gestora do **FUNDO ESTADUAL DE SAÚDE – FES,** inscrita no CNPJ/MF sob o n° inscrita no CNPJ/MF sob o n° 06.893.466/0001- 40, representada legalmente conforme Portaria N° 060-R de 08/08/2019, publicado no DIOES do dia 09/08/2019 pelo seu Subsecretário de Estado da Saúde para Assuntos Administrativos e de Financiamento da Atenção à Saúde, **Sr. ERICO SANGIORGIO**, nomeado pelo Decreto n.º 1089-S, de 28/05/2021, publicado no DIOES em 31/05/2021, considerando o julgamento da licitação na modalidade de PREGÃO, PARA **REGISTRO DE PREÇOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO ESPECIALIZADO – SUPORTE TÉCNICO (SERVICEDESK) EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, sob nº. **482/2024**, conforme processo EDOCS nº **2023-C68T9**, RESOLVE registrar os preços das empresas: **EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **27.053.735/0001-30**, com sede na Rua Antônio Aleixo, nº 82, Bairro: Horto, CEP.: 29.045-170, Vitória/ES, E-MAIL: ebalmaq@ebalmaq.com.br; TEL: (27) 3317-0187 / 3317-0087 / 3235-1980, neste ato representada por intermédio de seu representante legal **Sr. ALUÍZIO SÁ DOS SANTOS**, atendendo as condições previstas no Instrumento Convocatório e as constantes desta Ata de Registro de Preços, e regido pela Lei Federal nº 14.133/2021, pelos Decretos Estaduais nº 5.354-R/2023 e 5.545-R/2023, e suas alterações e em conformidade com as disposições a seguir:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a eventual **REGISTRO DE PREÇOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO ESPECIALIZADO – SUPORTE TÉCNICO (SERVICEDESK) EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, especificado no Termo de Referência, anexo do Edital de Licitação nº **482/2024**, que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, as quantidades máximas dos itens, fornecedores e as demais condições ofertadas na proposta são as que seguem:

LOTE 01							
ITEM	**CÓD. SIGA**	**CÓD. CATMAT**	**ESPECIFICAÇÃO**	**UNID.**	**QUANT. MÁXIMA**	**VALOR UNIT.**	**VALOR TOTAL**
01	103423	26980	SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL, A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E USUÁRIOS DE SISTEMAS DE NEGÓCIO, SISTEMAS CORPORATIVOS. QUANTIDADE: 1942 EQUIPAMENTOS, EM DISPONIBILIDADE 24X7, POR 24 MESES **MARCA: EBALMAQ**	SERVIÇO	24	R$ 20.391,00	R$ 489.384,00
02	270691	26980	SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL, A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E USUÁRIOS DE SISTEMAS DE NEGÓCIO, SISTEMAS CORPORATIVOS. QUANTIDADE: 4565 EQUIPAMENTOS, EM DISPONIBILIDADE 8X5, POR 24 MESES **MARCA: EBALMAQ**	SERVIÇO	24	R$ 38.346,00	R$ 920.304,00
03	270610	26980	SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GRANDE VITÓRIA. QUANTIDADE: 1150 EQUIPAMENTOS, EM DISPONIBILIDADE 24X7, POR 24 MESES **MARCA: EBALMAQ**	SERVIÇO	24	R$ 16.790,00	R$ 402.960,00
04	270693	26980	SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GRANDE VITÓRIA.	SERVIÇO	24	R$ 44.304,00	R$ 1.063.296,00

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 1 / 37

			QUANTIDADE: 3692 EQUIPAMENTOS, EM DISPONIBILIDADE 8X5, POR 24 MESES **MARCA: EBALMAQ**				
05	270612	26980	SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS MACRORREGIÕES. QUANTIDADE: 812 EQUIPAMENTOS, EM DISPONIBILIDADE 24X7, POR 24 MESES **MARCA: EBALMAQ**	SERVIÇO	24	R$ 41.412,00	R$ 993.888,00
06	270694	26980	SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NAS MACRORREGIÕES. QUANTIDADE: 637 EQUIPAMENTOS, EM DISPONIBILIDADE 8X5, POR 24 MESES. **MARCA: EBALMAQ**	SERVIÇO	24	R$ 15.288,00	R$ 366.912,00
07	270697	26980	SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE REDES. QUANTIDADE: 750 EQUIPAMENTOS, EM DISPONIBILIDADE 24X7, POR 24 MESES. **MARCA: EBALMAQ**	SERVIÇO	24	R$ 25.477,50	R$ 611.460,00
08	270614	26980	SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E/OU PRESENCIAL DE 3º NÍVEL A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. QUANTIDADE DE UST PARA 24 MESES: 30.000 - DISPONIBILIDADE 24X7 - PAGO CONFORME UTILIZAÇÃO **MARCA: EBALMAQ**	SERVIÇO	24	R$ 130,00	R$ 3.900.000,00

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como **Anexo "A"** desta Ata.

3. ÓRGÃO GERENCIADOR E PARTICIPANTE

3.1. O órgão gerenciador será **SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**.

3.2. São órgãos públicos participantes do registro de preços:

LOTE	DESCRIÇÃO	UNIDADE	PARTÍCIPES	QUANTITATIVO PROGRAMADO
01	**REGISTRO DE PREÇOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO ESPECIALIZADO – SUPORTE TÉCNICO (SERVICEDESK) EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, sob nº. **482/2024**, conforme processo EDOCS nº **2023-C68T9**	SERVIÇO	ANEXO I-B	ANEXO I-B

3.3. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na Ata de Registro de Preços.

4. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

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

5. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

5.1. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, mediante requerimento de adesão enviado, eletronicamente, ao órgão ou entidade gerenciadora com os seguintes elementos mínimos:

5.1.1. Identificação da ARP de interesse;

5.1.2. Indicação dos itens e respectivas quantidades;

5.1.3. Endereços de entrega ou de prestação dos serviços;

5.1.4. Dados de contato do requerente;

5.1.5. Assinatura e identificação do subscritor; e

5.1.6. Outras informações eventualmente requeridas pelo órgão ou entidade gerenciadora.

5.2. A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 2 / 37

5.3. O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.

5.4. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

5.5 Dos limites para as adesões

4.5.1 As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a 50% (cinquenta) por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.

4.5.2 O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

6 VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

6.1 A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (hum) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

6.1.1 Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação de que trata o item **6.1** deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado.

6.1.2 O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (hum) exercício financeiro.

6.1.3 Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

6.2 A contratação com os fornecedores registrados na ata será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, ordem de fornecimento, conforme o art. 95 da Lei Federal n° 14.133/2021.

6.2.1 O instrumento contratual de que trata o item **6.2** deverá estar vigente no prazo de validade da ata de registro de preços.

6.3 Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei Federal n° 14.133/2021.

6.4 Após a homologação da licitação ou da contratação direta, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:

6.4.1 serão registrados na ata os preços e os quantitativos do licitante vencedor;

6.4.2 será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

6.4.2.1 aceitarem cotar os bens, com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e

6.4.2.2 mantiverem sua proposta original.

6.4.3 Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou dos fornecedores registrados na ata.

6.5 O registro a que se refere o item **6.4.2** tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.

6.6 Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

6.7 A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item **6.4.2.2** somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

6.7.1 quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos *no edital;* e

6.7.2 quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item **10**.

6.8 O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

6.8.1 Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação de que trata o item **6.8** deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado.

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 3 / 37

6.9 Após a homologação da licitação, o licitante mais bem classificado será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei Federal n° 14.133/2021.

6.9.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante ou fornecedor convocado, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.

6.10 A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no Sistema de Registro de Preços.

6.11 Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item **6.7**, e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

6.12 Na hipótese de nenhum dos licitantes que trata o item **6.4.2.1**, aceitar a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos *do edital*, poderá:

6.12.1 convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

6.12.2 adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

6.13 A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

7 ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

7.1 Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

7.1.1 Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea **"d"** do inciso II do caput do art. 124 da Lei Federal n° 14.133/2021;

7.1.2 Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

7.1.3 Na hipótese de previsão no edital de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei Federal n° 14.133/2021.

7.1.3.1 No caso do reajuste, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

7.1.3.2 No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

8 NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

8.1 Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

8.1.1 Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

8.1.2 Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.

8.1.3 Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

8.1.4 Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei Federal n° 14.133/2021.

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 4 / 37

8.2 Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados, é facultado ao fornecedor requerer a revisão, mediante demonstração de fato superveniente que tenha provocado elevação que impossibilite o cumprimento das obrigações contidas na ata e desde que atendidos os seguintes requisitos:

8.2.1 o requerimento seja formulado antes da formalização do contrato ou aceite da ordem de fornecimento ou execução;

8.2.2 a modificação das condições que impactam na formação do preço seja substancial e extraordinária, de forma a caracterizar alteração desproporcional entre os encargos do fornecedor da ARP e os da Administração Pública;

8.2.3 seja efetivamente comprovada a desatualização, por meio de apresentação de planilha de custos e documentação comprobatória correlata que demonstre que os preços registrados se tornaram inviáveis nas condições inicialmente pactuadas;

8.3 A iniciativa e o encargo da demonstração da necessidade de atualização de preço serão do fornecedor, cabendo ao órgão ou entidade gerenciadora a análise e deliberação a respeito do pedido.

8.4 Ao receber o pedido, o órgão ou entidade gerenciadora poderá decidir pela suspensão da ata, até a conclusão da análise.

8.5 Comprovada a desatualização decorrente de fato superveniente que prejudique o cumprimento da ata, a Administração poderá:

8.5.1 efetuar a atualização do preço registrado, nos termos requeridos pelo fornecedor, mediante celebração de termo aditivo; e

8.5.2 cancelar o preço registrado, liberando o fornecedor do compromisso assumido, sem a aplicação de sanções administrativas.

8.6 Se não houver prova efetiva da desatualização dos preços e da existência de fato superveniente, o pedido será indeferido pela Administração e o fornecedor continuará obrigado a cumprir os compromissos pelo valor registrado, sob pena de cancelamento do registro de preços e de aplicação das penalidades administrativas previstas em lei e na ata.

8.7 Na hipótese do cancelamento do registro de preços previsto no item **8.1.2**, o órgão ou entidade gerenciadora poderá convocar os demais fornecedores integrantes do cadastro de reserva que aceitaram cotar o objeto em preços iguais aos do vencedor ou que mantiveram sua proposta final.

8.8 Excepcionalmente, na hipótese do item **8.6**, a Administração poderá liberar o fornecedor do compromisso assumido sem a aplicação de sanções quando, constatada a existência de fato superveniente que implique em desatualização dos preços, não for possível quantificar seu impacto no valor originalmente registrado.

8.9 O reajuste e a repactuação dos preços registrados dependerão de requerimento do fornecedor, observando as normas aplicáveis aos contratos administrativos.

8.9.1 O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei Federal n° 14.133/2021.

9 REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

9.1 As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas entre órgãos ou entidades participantes do **único grupo**, incluindo o gerenciador, quando este for participante, e para os quantitativos ainda não contratados.

9.2 O órgão ou entidade solicitante realizará consulta formal e direta aos demais participante informando o item e o quantitativo que deseja.

9.3 O órgão ou entidade cedente verificará a possibilidade de remanejamento e, se constatada a possibilidade, somente poderá autorizar o remanejamento mediante declaração de sua autoridade competente atestando a disponibilidade de saldo não contratado e a ciência quanto à redução do seu quantitativo solicitado.

9.4 O órgão ou entidade solicitante deverá submeter o pedido ao órgão ou entidade gerenciadora juntamente com a justificativa para o acréscimo e a autorização de remanejamento do órgão ou entidade cedente.

9.5 Recebido o pedido, o órgão ou entidade gerenciadora verificará a conformidade da solicitação e procederá à formalização de termo aditivo.

9.6 Em nenhuma hipótese o fornecedor beneficiário da ARP poderá negar ou condicionar o fornecimento ao órgão ou entidade participante que teve sua solicitação atendida em função do processo de remanejamento.

10 CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

10.1 O fornecedor terá o registro do seu preço cancelado quando:

10.1.1 descumprir as condições da ARP;

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 5 / 37

10.1.2 não formalizar o contrato ou retirar a ordem de fornecimento no prazo estabelecido pela ARP, sem justificativa aceitável;

10.1.3 não aceitar reduzir o seu preço registrado, na hipótese de este se tornar superior àqueles praticados no mercado; ou

10.1.4 sofrer sanção prevista no inciso III ou IV do caput do art. 156 da Lei 14.133, de 2021, observada a abrangência definida nos §§ 4º e 5º do referido dispositivo.

10.2 Na hipótese do item **10.1.4**, caso a sanção aplicada não ultrapasse o prazo de vigência da ARP, poderá o órgão ou entidade gerenciadora, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, sendo vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

10.3 O cancelamento do registro será formalizado por decisão fundamentada da autoridade máxima do órgão ou entidade gerenciadora, assegurado o contraditório e a ampla defesa nas hipóteses previstas nos itens **10.1.1**, **10.1.2** e **10.1.4**.

10.4 Além das demais hipóteses previstas neste regulamento, o cancelamento do registro de preços poderá ocorrer, justificadamente:

10.4.1 por razões de interesse público; ou

10.4.2 a pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior.

11 DAS PENALIDADES

11.1 O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital.

11.1.1 As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

11.2 É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço, exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade.

11.3 O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item **10.1** , dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

12 CONDIÇÕES GERAIS

12.1 As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

12.2 No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

13 DO FORO

13.1 Fica eleito o foro de Vitória, Comarca da Capital do Estado do Espírito Santo, para dirimir qualquer dúvida ou contestação oriunda direta ou indiretamente deste instrumento, renunciando-se expressamente a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

13.2 Antes de qualquer providência jurisdicional visando solucionar dúvida quanto à interpretação do presente instrumento, as partes deverão buscar solução administrativa, com a participação da Procuradoria Geral do Estado, por intermédio de um ou mais meios de solução consensual de conflitos previstos na Lei Complementar Estadual nº 1.011/2022.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada em vias de igual teor, que, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes **e disponibilizada ao órgão participante (SEJUS)**.

Sr. ERICO SANGIORGIO
SUBSECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE PARA ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS E DE FINANCIAMENTO DA ATENÇÃO À SAÚDE
CONTRATANTE

Sr. ALUÍZIO SÁ DOS SANTOS
EBALMAQ COMÉRCIO E INFORMÁTICA LTDA
CONTRATADA

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 6 / 37

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO ESPECIAL DE CONTRATOS E CONVÊNIO
ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. **DO OBJETO**

1.1. Registro de Preços para a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO DE UMA CENTRAL DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), DO TIPO "SERVICE DESK"**, destinada à Secretaria de Estado da Saúde (SESA), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência:

QUADRO RESUMO	
Título e Objetivo Geral:	O objeto da presente licitação é a **Contratação de empresa para a prestação de serviços por meio de uma Central de Serviços de Suporte Técnico especializada em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), do tipo "Service Desk"** para atender a demanda da **Secretaria de Estado da Saúde (SESA)**, conforme especificações, requisitos e exigências descritos no Termo de Referência.
Delimitação do Objeto a ser licitado:	**Contratação de empresa para a prestação de serviços por meio de uma Central de Serviços de Suporte Técnico especializada em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), do tipo "Service Desk",** destinada à Secretaria de Estado da Saúde (SESA), responsável por prestar serviços abrangentes no campo de TIC, que incluem, mas não se limitam a, planejamento e suporte técnico, tanto remoto quanto presencial, especializado para a SESA, englobando estudo, implantação, operação e gerenciamento de um Service Desk completo, abarcando os níveis 1, 2 e 3 de suporte, além do Monitoramento de Ativos, operando, ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana.
Modalidade de Licitação e Base Legal:	**Pregão Eletrônico - Registro de Preços,** conforme ditames da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e Decretos Estaduais 5352-R/2023 e alterações, 5354-R/2023, 5545-R/2023 e alterações.
Estimativa do Valor da Contratação:	**R$ 8.748.204,00 (oito milhões setecentos e quarenta e oito mil duzentos e quatro reais).**
Prazo estipulado de vigência contratual:	A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso. Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado. O prazo de vigência da contratação é de **2 (dois) anos** e terá início no dia posterior ao da publicação do respectivo instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PCNP, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021. A gestão do contrato, inclusive quanto à prorrogação, deve observar o que disposto no art. 22 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e em orientações complementares da Administração Estadual. Aplica-se a este Contrato a hipótese de extinção prevista no art. 106, III, da Lei Federal nº 14.133/2021, mediante justificativa da medida excepcional e prévia oitiva da Procuradoria Geral do Estado.
Informação da Dotação Orçamentária:	**UG: 440901** **Gestão: 44901** **Programa de Trabalho: 20.44.901.10.126.0061.2127** **Elemento de Despesa: 33.90.40** Destacamos que, para a **Secretaria da Justiça (SEJUS)**, as despesas deverão ocorrer pelas respectivas Unidades Gestoras Executoras.
Unidade Administrativa responsável pela execução do objeto e fiscalização:	**Gerência de Tecnologia da Informação (GTI)/Núcleo Especial de Suporte ao Usuário (NESU)**
Prazo estipulado para início da prestação dos serviços:	**15 (quinze)** dias úteis, a partir do início da Vigência Contratual.
Equipe responsável pela elaboração do TR:	**Servidor:** Marcio Merçon de Vargas, nº funcional 3419096, Contato: (27) 3347-5601, Setor: GTI. **Equipe Técnica:** Maycon Cruz Silva, nº funcional 4162021, Contato: (27) 3347-5796, Setor: NESU; Guilherme Otto Barloesius Pimentel, nº funcional 3506282, Contato: (27) 3347-5791, Setor: NESU.
Versão e data da elaboração do Termo de Referência:	**Versão 09, 13/11/2024**
Equipe: Fiscal / Gestor	**Gestor:** Maycon Cruz Silva, nº funcional 4162021.

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 7 / 37

da Ata:	**Fiscal:** Guilherme Otto Barloesius Pimentel, nº funcional 3506282.
Modo de Disputa:	**Aberto/Fechado,** considerando a geração do resultado mais vantajoso para a administração pública em todo o ciclo de vida do objeto, visando garantir competitividade e transparência no processo licitatório.
Critério de Julgamento conforme Art. 60 do Decreto 5352/23	**Por grupo único, formado por itens**. A contratação por grupo único, formado por itens, de uma empresa para a prestação de serviços por meio de uma Central de Serviços de Suporte Técnico em TIC da SESA assegura a eficiência operacional e a uniformidade na qualidade dos serviços oferecidos. Essa abordagem permite uma gestão integrada dos níveis de suporte e facilita a fiscalização dos serviços prestados, reduzindo custos administrativos e maximizando a economia de escala. A uniformização do suporte técnico em todos os níveis (1, 2 e 3) e a operação contínua garantem uma resposta ágil e coordenada, fundamental para a demanda ininterrupta da Secretaria de Saúde.
Forma de Adjudicação Artigo 82, §1 da Lei Federal 14.133/21:	**Por grupo único, formado por itens**. A adjudicação por grupo único, formado por itens, proporciona condições financeiras vantajosas ao permitir uma negociação conjunta dos serviços especializados em TIC necessários para a SESA, incluindo o Service Desk completo e o Monitoramento de Ativos. Esta estrutura otimiza o processo contratual e facilita a integração dos serviços de planejamento, implantação e operação em um só fornecedor, assegurando tanto a continuidade quanto a alta qualidade dos serviços prestados 24 horas por dia. Dessa forma, são minimizadas despesas operacionais e assegurada uma fiscalização mais efetiva sobre as entregas e o cumprimento do escopo contratado.
Visita Técnica (Vistoria)	**SIM.** A exigência de uma visita técnica para a contratação de uma empresa para a prestação de serviços por meio de uma Central de Serviços de Suporte Técnico em TIC, do tipo "Service Desk", é essencial para garantir que os licitantes compreendam plenamente as especificidades das áreas de execução, bem como a infraestrutura e os recursos necessários para operar um serviço de suporte técnico abrangente e ininterrupto para a Secretaria de Estado da Saúde (SESA). Essa visita permite ao licitante avaliar a complexidade do ambiente de TIC da SESA e as demandas específicas de suporte nos níveis 1, 2 e 3, além das necessidades de monitoramento de ativos, favorecendo a formulação de uma proposta técnica adequada e realista. A análise in loco proporciona uma visão completa das condições operacionais, mitigando o risco de imprevistos e minimizando potenciais reajustes ou alegações de desconhecimento do ambiente.
Será permitido a Adesão	**SIM**
Será permitida a participação de Empresas em Consórcio	**NÃO.** A não autorização da participação de consórcio na presente contratação se justifica pela necessidade de uma gestão contratual simplificada e responsável, garantindo padrões uniformes e de alta qualidade nos serviços de suporte técnico e monitoramento de TI. A complexidade administrativa e a fragmentação de responsabilidades inerentes aos consórcios podem comprometer a eficiência e a coordenação das atividades, sendo essencial a contratação de um único fornecedor com capacidade técnica comprovada para atender às demandas da SESA.

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 8 / 37

2. **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP**

2.1. Foi elaborado Estudo Técnico Preliminar (ETP – Arts. 8 a 10 do Decreto Estadual 5354-R/23, apêndice deste Termo de Referência.

3. **DEFINIÇÃO DO OBJETO**

3.1. **O objeto será REGISTRO DE PREÇOS PARA A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR MEIO DE UMA CENTRAL DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), DO TIPO "SERVICE DESK",** para atender às necessidades da SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento, objetivando a redução de custos, bem como permitindo um melhor controle dos serviços.

4. **FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

4.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (Lei Federal 14.133/2021 e alterações), apêndice deste Termo de Referência. Este Estudo Técnico Preliminar foi desenvolvido em conformidade com o Decreto Estadual 5.354-R/2023, que regulamenta os aspectos de instrução processual para garantir a adequação dos procedimentos às normas vigentes.

4.2. A estimativa da quantidade a ser adquirida/contratada baseou-se na quantidade de ativos de TIC, cerca de 5.027 equipamentos, e no número aproximado de 12.570 usuários distribuídos em várias unidades da Secretaria de Estado da Saúde (SESA). Essas características demandam serviços contínuos e de alta qualidade para manutenção preventiva, corretiva e suporte técnico especializado.

4.3. O objetivo da contratação, portanto é garantir o suporte técnico especializado em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) por meio de um Service Desk. Este serviço visa à manutenção e monitoramento dos ativos tecnológicos, assegurando a estabilidade e disponibilidade dos serviços, além de proporcionar maior flexibilidade, redução de custos e aprimoramento da qualidade dos serviços públicos.

4.4. O ÚNICO AGRUPAMENTO DE ITENS se deve à necessidade de garantir eficiência operacional, padronização dos serviços e otimização de recursos, permitindo uma gestão centralizada e homogênea de todos os níveis de suporte técnico e monitoramento de ativos. Essa estratégia viabiliza a redução de custos administrativos, a consistência na qualidade do atendimento e a economia de escala, sendo vantajoso técnica e economicamente. A adoção deste modelo centralizado de gestão dos serviços também assegura que todas as operações de suporte e monitoramento atendam de forma padronizada e eficaz as demandas específicas da SESA.

4.5. A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) para a contratação de serviços de Service Desk justifica-se por sua eficiência na gestão de contratos de longa duração e pela flexibilidade em atender à variação da demanda da SESA. A contratação sob o SRP está amparada pelo inciso III do art. 3º do Decreto 5.354-R/2023, que recomenda o uso do SRP em contratações de serviços. O SRP oferece flexibilidade, permitindo a adaptação do contrato ao volume variável de chamados, sem necessidade de novos processos licitatórios, e alinhando-se às características de demandas sazonais e imprevisíveis da SESA. Este modelo é adequado para um serviço contínuo como o Service Desk, que é essencial para o suporte técnico das operações de TI da SESA, em um cenário onde a variação de ativos e usuários é frequente.

4.6. Os bens e serviços contratados classificam-se como comuns, pois têm padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

4.7. Esta prestação de serviço é de natureza de execução continuada. A justificativa para tal se baseia na essencialidade e permanência dos serviços de suporte técnico e monitoramento dos ativos para o funcionamento das operações de TI da SESA. O crescimento da SESA é dinâmico, com hospitais que podem ser transferidos para a gestão de Fundações ou Organizações Sociais (OS), e unidades que podem eventualmente retornar à gestão própria, tornando impossível prever o momento em que essas mudanças ocorrerão. Esse dinamismo pode tanto expandir quanto reduzir o parque tecnológico da SESA, conforme unidades sejam adicionadas ou removidas do sistema. A continuidade desses serviços é essencial para a resolução ágil de incidentes, manutenção preventiva e suporte aos usuários, garantindo disponibilidade ininterrupta dos sistemas e minimizando os riscos de interrupção. Além disso, embora existam atividades sob demanda incluídas no escopo, estas não alteram o caráter contínuo da prestação, pois o suporte constante é indispensável para assegurar a estabilidade e a segurança operacional da SESA. Essa natureza continuada, somada à variação de demanda por suporte ao longo do tempo, torna o SRP especialmente adequado, pois permite a adaptação do volume de contratações conforme as necessidades, sem comprometer a eficiência orçamentária e a qualidade do atendimento.

4.8. **Houve a observância aos princípios:**

4.8.1. **Da Padronização**, observados os requisitos de qualidade, rendimento, compatibilidade, durabilidade, sustentabilidade e segurança – conforme Lei Federal 14.133/2021, artigo 40, inciso V, alínea "a".

4.8.2. **Do Parcelamento** – conforme Lei Federal 14.133/2021, artigo 40, inciso V, alínea "b".

4.8.3. **Da Responsabilidade Fiscal** – conforme Lei Federal 14.133/2021, artigo 40, inciso V, alínea "c.

4.8.4. Além disso, o processo foi conduzido observando as diretrizes dispostas no Título II do Decreto 5.354-R/2023, de modo a assegurar que a fase preparatória e a execução do procedimento licitatório atendam a todos os requisitos legais e administrativos.

4.9. **Será obrigatório o proponente oferecer proposta para a integralidade do quantitativo previsto neste termo.**

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 9 / 37

4.10. **Segue tabela com o quantitativo necessário:**

GRUPO ÚNICO						
ITEM	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓD. SIGA**	**CAT-SER**	**UNID. MEDIDA**	**QTD MESES**	**QTD. TOTAL DE EQUIP/UST**
1	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º nível, a usuários de tecnologia da informação e usuários de sistemas de negócio, sistemas corporativos. Quantidade: 1942 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	103423	26980	Serviço	24	1942
2	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º nível, a usuários de tecnologia da informação e usuários de sistemas de negócio, sistemas corporativos. Quantidade: 4565 equipamentos, em disponibilidade 8x5, por 24 meses.	270691	26980	Serviço	24	4565
3	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação na grande Vitória. Quantidade: 1150 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	270610	26980	Serviço	24	1150
4	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação na grande Vitória. Quantidade: 3692 equipamentos, em disponibilidade 8x5, por 24 meses.	270693	26980	Serviço	24	3692
5	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação nas Macrorregiões. Quantidade: 812 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	270612	26980	Serviço	24	812
6	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação nas Macrorregiões. Quantidade: 637 equipamentos, em disponibilidade 8x5, por 24 meses.	270694	26980	Serviço	24	637
7	Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de Redes. Quantidade: 750 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	270697	26980	Serviço	24	750
8	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 3º nível a usuários de tecnologia da informação. Quantidade de UST para 24 meses: 30.000 - Disponibilidade 24x7 - Pago conforme utilização.	270614	26980	Serviço (UST)	24	30.000

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 10 / 37

4.10.1. Para assegurar o adequado planejamento das quantidades necessárias, estimou-se a expectativa de consumo anual baseada em históricos de uso e projeções futuras das necessidades de suporte da Secretaria de Estado da Saúde (SESA). A metodologia de cálculo utilizada considera o crescimento estimado da demanda, aplicando métricas de uso médio por equipamento e projeções de expansão para novos usuários, conforme requerido pelo Art. 40 da Lei nº 14.133/2021.

4.10.2. Havendo divergência na descrição dos itens entre o Termo de Referência e o sistema Compras Governamentais prevalece o que está no Termo de Referência.

4.10.3. O quantitativo por PARTICIPANTE pode ser observado no ANEXO I-B deste Termo de Referência.

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

5.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

6. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO: DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO, QUANTIDADES E PARTÍCIPES

6.1. **Registro de Preços para a contratação de empresa para a prestação de serviços por meio de uma Central de Serviços de Suporte Técnico especializada em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), do tipo "Service Desk",** destinada à Secretaria de Estado da Saúde (SESA), responsável por prestar serviços abrangentes no campo de TIC, que incluem, mas não se limitam a, planejamento e suporte técnico, tanto remoto quanto presencial, especializado para a SESA, englobando estudo, implantação, operação e gerenciamento de um Service Desk completo, abarcando os níveis 1, 2 e 3 de suporte, além do Monitoramento de Ativos, operando, ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência:

GRUPO ÚNICO									
ITEM	***ESPECIFICAÇÃO***	***CÓD. SIGA***	***CAT-SER***	***UNID. MEDIDA***	***QTD MESES***	***QTD. TOTAL DE EQUIP/UST***	***VALOR MENSAL POR EQUIP/UNID. UST***	***VALOR TOTAL MENSAL***	***VALOR TOTAL 24 MESES***
1	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º nível, a usuários de tecnologia da informação e usuários de sistemas de negócio, sistemas corporativos. Quantidade: 1942 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	103423	26980	Serviço	24	1942	R$ 10,00	R$ 20.391,00	R$ 489.384,00
2	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de	270691	26980	Serviço	24	4565	R$ 8,40	R$ 38.346,00	R$ 920.304,00

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 11 / 37

	suporte técnico remoto de 1º nível, a usuários de tecnologia da informação e usuários de sistemas de negócio, sistemas corporativos. Quantidade: 4565 equipamentos, em disponibilidade 8x5, por 24 meses.								
3	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação na grande Vitória. Quantidade: 1150 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	270610	26980	Serviço	24	1150	R$ 14,60	R$ 16.790,00	R$ 402.960,00
4	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação na grande Vitória. Quantidade: 3692 equipamentos, em disponibilidade 8x5, por 24 meses.	270693	26980	Serviço	24	3692	R$ 12,00	R$ 44.304,00	R$ 1.063.296,00
5	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento,	270612	26980	Serviço	24	812	R$ 51,00	R$ 41.412,00	R$ 993.888,00

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 12 / 37

	implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação nas Macrorregiões. Quantidade: 812 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.								
6	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação nas Macrorregiões. Quantidade: 637 equipamentos, em disponibilidade 8x5, por 24 meses.	270694	26980	Serviço	24	637	R$ 24,00	R$ 15.288,00	R$ 366.912,00
7	Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de Redes. Quantidade: 750 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	270697	26980	Serviço	24	750	R$ 33,97	R$ 25.477,50	R$ 611.460,00
8	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 3º nível a usuários	270614	26980	Serviço (UST)	24	30.000	R$ 130,00	R$ 130,00	R$ 3.900.000,00

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 13 / 37

	de tecnologia da informação. Quantidade de UST para 24 meses: 30.000 - Disponibilidade 24x7 - Pago conforme utilização.								
VALOR TOTAL ESTIMADO PARA O GRUPO ÚNICO POR 24 MESES (SOMA DOS ITENS 1 A 8) =									**R$ 8.748.204,00**

6.2. O custo estimado total desta ARP é de R$ 8.748.204,00 (**oito milhões setecentos e quarenta e oito mil duzentos e quatro reais**), conforme custos unitários apresentados na tabela acima.

6.3. O quantitativo por PARTICIPANTE pode ser observado no ANEXO I-B deste Termo de Referência.

6.4. O endereço dos PARTICIPANTES pode ser observado no ANEXO I-C deste Termo de Referência.

6.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6.6. A coluna CAT-SER apresenta o código do serviço do compras.gov.br que mais se aproxima da descrição do serviço desejado.

6.7. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, nos termos do inciso XIII do art. 6º e art. 20 da Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações.

6.8. O prazo de vigência da contratação é de 2 (dois) anos, contados da publicação do contrato no PNCP, prorrogável para até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

6.9. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que é essencial para o adequado funcionamento do órgão, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

6.10. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de serviço de luxo, conforme Decreto Estadual nº 5.352-R/2023 e alterações.

6.11. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

6.12. Havendo divergência na descrição dos itens entre o Termo de Referência e o sistema Compras Governamentais prevalece o que está no Termo de Referência.

6.13. **Justificativa de quantitativo:**

6.13.1. O quantitativo solicitado foi definido com base nas demandas históricas e nas necessidades atuais da Secretaria de Estado da Saúde (SESA), que possui cerca de 5.027 ativos de TIC (como microcomputadores, servidores, switches, notebooks e telefones) e aproximadamente 12.570 usuários distribuídos em diversas unidades. Este volume exige um suporte contínuo para manutenção preventiva e corretiva.

6.13.2. A análise de contratações anteriores mostra um aumento constante na demanda por suporte técnico especializado, intensificado pela escassez de pessoal qualificado. Assim, o quantitativo atual foi dimensionado para atender com precisão às necessidades reais, garantir a continuidade do serviço e promover a eficiência e economicidade no atendimento às operações de TIC da SESA.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. Participação de Empresas em Consórcio

7.1.1. A participação de empresas em consórcio na presente contratação não será autorizada. Essa decisão fundamenta-se na necessidade de uma gestão contratual simplificada e responsável, que permita manter padrões uniformes e de alta qualidade nos serviços de suporte técnico e monitoramento de TI.

7.1.2. A contratação de consórcios pode gerar complexidades administrativas e fragmentação de responsabilidades, o que comprometeria a eficiência e a coordenação das atividades. Neste caso, é essencial assegurar que um único fornecedor, com capacidade técnica comprovada, possa atender integralmente às demandas da Secretaria de Estado da Saúde (SESA), garantindo um serviço coeso, ágil e com alta padronização de qualidade.

7.1.3. Dessa forma, a proibição de consórcios visa otimizar a administração contratual, reduzir riscos e assegurar um atendimento contínuo e eficiente, em consonância com os objetivos e necessidades institucionais da SESA.

7.2. Matriz de alocação de riscos

7.2.1. A Análise de Risco e a Matriz de Alocação de Riscos encontram-se pormenorizadas em tópico específico do ANEXO II-J do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

7.3. Critérios de Avaliação de Resultados

7.3.1. A avaliação dos resultados será realizada com base nos indicadores de desempenho definidos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), conforme detalhado no item 20.6 deste Termo de Referência. Os critérios específicos para essa avaliação são:

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 14 / 37

7.3.1.1. **Índice de Satisfação do Usuário (INS1)**: Avaliação da média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula especificada no IMR.

7.3.1.2. **Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições (INS2)**: Verificação do percentual de chamados cujo tempo de início de tratamento está dentro dos prazos estabelecidos para cada nível de prioridade.

7.3.1.3. **Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes (INS3)**: Análise do percentual de incidentes resolvidos dentro dos tempos máximos definidos por prioridade.

7.3.1.4. **Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições (INS4)**: Avaliação do percentual de requisições solucionadas dentro dos prazos máximos estabelecidos para cada nível de prioridade.

7.3.1.5. **Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos (INS5)**: Medição do percentual de ligações atendidas no Call Center em até 30 segundos.

7.3.1.6. **Índice de Ligações Atendidas (INS6)**: Verificação do percentual de ligações atendidas em relação ao total de ligações recebidas pelo Call Center.

7.3.1.7. **Índice de Tempo de Notificação de Eventos (INS7)**: Análise do tempo médio decorrido entre o registro de um evento e sua notificação, conforme especificado no IMR.

7.3.2. O não atendimento a essas metas poderá implicar retenções ou glosas proporcionais. Esses critérios têm como objetivo garantir que os serviços prestados pela contratada atendam aos padrões de qualidade exigidos, conforme os parâmetros estabelecidos no Termo de Referência.

7.4. **Subcontratação**

7.4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

7.4.1.1. No âmbito da modelagem da contratação da presente solução não se prevê a demanda da atuação de diferentes empresas ou segmentos na implementação dos serviços em um mesmo contrato, uma vez que não se trata de serviços de elevada complexidade que necessitem da subcontratação de outros serviços acessórios ao objeto principal.

7.5. **Garantia de Execução Contratual**

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

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

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

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

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

7.5.6. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 7.5.7.

7.5.7. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
7.5.8. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

7.5.8.1. *prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;*

7.5.8.2. *multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e*

7.5.8.3. *obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.*

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

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

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

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

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

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 15 / 37

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

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

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

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

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

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

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

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

7.6. **Requisitos de Qualidade**

7.6.1. As especificações técnicas para a prestação dos serviços incluem critérios de padronização e garantia de qualidade, observando os parâmetros definidos pelos Arts. 41 a 49 da Lei nº 14.133/2021. Para assegurar um atendimento homogêneo e de alta qualidade, serão monitorados indicadores de desempenho, revisados periodicamente para garantir a competitividade e a adequação dos serviços aos padrões exigidos pelo mercado e pelo próprio órgão contratante.
7.6.2. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes níveis de prazo e qualidade:

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: ISU = ΣNA / ΣCFM Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários ΣNA: Total das Notas de Avaliação ΣCFM: Total de Chamados Fechados no Mês Obs.: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	PONTOS	
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade. <u>Prioridades</u>: - Alta: 30 minutos - Média: 1 hora - Baixa: 2 horas
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade <u>Prioridades</u>: - Alta: 2 horas - Média: 6 horas - Baixa: 10 horas
	Índice de Tempo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos		Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 16 / 37

INS4	Máximo para Solução de Requisições no Prazo	tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem	% (Percentual)	Prioridades: - Alta: 2 horas - Média: 6 horas - Baixa: 10 horas
INS5	Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos	Ligações atendidas no Call Center em até 30 (trinta) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90%
INS6	Índice de Ligações Atendidas	Ligações atendidas no Call Center, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90%
INS7	Índice de Tempo de Notificação de Eventos.	Média dos tempos decorridos entre o registro de evento e a sua notificação, conforme ANEXO II-E do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95% para a meta de notificação em até 15 minutos.

7.6.3. A SESA definirá a prioridade de atendimento de seus usuários de acordo com a seguinte tabela:

PRIORIDADES	DEFINIÇÃO
Alta	Incidente que gera indisponibilidade total das atividades.
Média	Incidente que gera indisponibilidade parcial das atividades.
Baixa	Dúvidas, instalações, mudanças, etc.

7.7. **Do Treinamento**

7.7.1. A empresa vencedora, em data agendada com o **SETOR DEMANDANTE**, deverá fornecer treinamento teórico e prático quanto à operação e funcionalidades do Service Desk e monitoramento de infraestrutura de TI contratados. O treinamento deve ser ministrado por profissional qualificado que possua amplo conhecimento da utilização das ferramentas e processos de suporte técnico e monitoramento.

7.8. **Da Visita Técnica**

7.8.1. A visita técnica para conhecimento pleno das áreas de execução do objeto do contrato é facultada ao licitante para verificação das condições locais, com a finalidade de obter a avaliação própria da natureza, complexidade e quantidade dos trabalhos, materiais e equipamentos necessários, bem como para a obtenção de quaisquer outros dados que julgar necessário para a formulação da proposta. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a visita prévia.

7.8.2. A visita técnica poderá ser realizada até o último dia útil anterior a data fixada para a abertura da sessão pública, mediante prévio agendamento junto a SESA – ES, através da Gerência de Tecnologia da Informação - GTI, pelo e-mail gti@saude.es.gov.br ou pelo telefone 3347-5602, e será realizada no seguinte endereço:

7.8.2.1. *Rua Eng. Guilherme José Monjardim Varejão, 225 Ed. Enseada Plaza - Enseada do Suá, Vitória - ES, 29050-260*

7.8.3. O licitante deve ser representado por seus administradores, procuradores ou prepostos, que devem apresentar documento de identificação, procuração, carta de preposição ou outro documento hábil a comprovar o vínculo da pessoa indicada para a respectiva visita.

7.8.4. A visitação será limitada a um licitante por vez, de forma a evitar a reunião de interessados em data e horário marcados capazes de dar-lhes conhecimento prévio acerca do universo de concorrentes.

7.8.5. A visita técnica não será obrigatória, sendo dispensada também a apresentação de declaração de comparecimento ou conhecimento dos locais.

7.8.6. Para todos os efeitos, considerar-se-á que o licitante tem pleno conhecimento do local e de todas as informações para execução do objeto, não podendo alegar posteriormente a sua insuficiência, nem pleitear modificações nos preços, prazos e condições ou requerer o reequilíbrio econômico-financeiro em decorrência da falta de informações sobre o objeto.

8. **MODELO DA EXECUÇÃO DO OBJETO**

8.1. **Do prazo e condições da Prestação de Serviços**

8.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, após a assinatura do contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, as instalações do ponto único de contato do SERVICE DESK (Call Center), de acordo com os requisitos deste Termo de Referência, em pleno funcionamento;

8.1.2. Caso não seja possível a entrega na data assinalada, a empresa deverá comunicar as razões respectivas com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

8.1.3. Para atender ao Art. 92 da Lei nº 14.133/2021, a estrutura contratual incluirá uma matriz de risco que identifica e distribui as responsabilidades e os riscos entre as partes. As condições de pagamento também estão detalhadas, prevendo pagamentos mensais proporcionais à entrega dos serviços, com retenções e penalidades aplicáveis em caso de descumprimento parcial ou integral das metas e indicadores de desempenho estipulados no contrato.

8.2. **A CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da assinatura do contrato, para executar a ANÁLISE DE CAPACIDADE do ambiente da SESA;**

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 17 / 37

8.3. **A metodologia de transição deve seguir os prazos e requisitos de implantação, instalação e fornecimento a seguir, além das demais recomendações do Termo de Referência:**

Item	Descrição	Início da Atividade	Conclusão (Prazo estimado)	Entregáveis
1	Fase de Planejamento	A partir da assinatura.	Até 30 (trinta) dias corridos a partir da assinatura do contrato.	1. Plano de Implantação 2. Elaboração de '*scripts*' de atendimento
Item	**Descrição**	**Início da Atividade**	**Conclusão (Prazo estimado)**	**Entregáveis**
2	Fase de Transição – Início dos serviços	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento.	Até 15 (quinze) dias corridos a partir da Fase se Planejamento.	1. Desenho e implantação do Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato 2. Elaboração do material de divulgação (texto, artes) para mídias (jornal, cartazes, *intranet*, dentre outros)
3	Fase de Operação	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição.	Término da vigência contratual.	1. Processos de trabalho modelados e ajustados 2. Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados. 3. Plano de transferência de conhecimento
4	Fase de Encerramento dos Serviços	Até 120 (cento e vinte) dias corridos antes do término do Contrato	Término da vigência contratual	1. Plano de encerramento dos serviços 2. Transferência de conhecimentos e bases de dados (*CMDB*) para a SESA e/ou nova CONTRATADA 3. Devolução dos recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE

8.4. **Os serviços de SERVICE DESK e o inventário de microcomputadores e notebooks deverão estar em pleno funcionamento na data informada no Plano de Implantação.**

8.5. Para efeito de ajustes e adaptações da CONTRATADA aos níveis mínimos de serviço exigidos, as penalidades previstas quando do não cumprimento dos prazos de atendimento não serão aplicadas nos primeiros 30 (trinta) dias, os quais serão contados a partir da data da primeira solicitação de atendimento registrada no sistema de SERVICE DESK.

8.6. **Do Local da Prestação de Serviços**

8.6.1. Os serviços serão realizados em ambiente da CONTRATADA ou remotamente, podendo, entretanto, serem realizados em ambiente da CONTRATANTE, a depender de sua natureza, caso for solicitado pela SESA. A prestação dos serviços presenciais, quando necessários, deverão ser realizados nos endereços apontados em tabela do ANEXO II-A do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

8.6.2. O deslocamento eventual de prestador de serviço da CONTRATADA para a SESA e outras unidades da SESA e suas parceiras, não implicará, de nenhuma forma, o acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a deslocamentos, diárias, horas-extras ou adicionais noturnos.

8.6.3. É possível a alteração destes endereços. Neste caso, a SESA deverá informar a alteração por meio de correio eletrônico, dispensando alteração contratual.

8.6.4. Os serviços serão prestados nos horários descritos apontados em tabela do ANEXO II-A do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

8.6.5. Em caso de serviços efetivamente prestados, a Nota Fiscal/Fatura, deverá ser apresentada posteriormente nos endereços abaixo ou por outro meio, a ser combinado.

Demandante	Endereço
Secretária de Estado da Saúde (SESA)	Rua Engenheiro Guilherme José Monjardim, 225 – Enseada do Suá - CEP: 29050-260 – Vitória – ES.
Partícipe	**Endereço**
Secretaria de Estado da Justiça (SEJUS)	Av. Governador Bley - Ed. Fábio Ruschi - 9º andar - 236 Centro - Vitória – ES CEP: 29010-150

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 18 / 37

8.7. **Da Garantia, Manutenção e Assistência Técnica**

8.7.1. O prazo de garantia, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

8.7.2. Caso o prazo da garantia oferecida pelo fabricante seja inferior ao estabelecido nesta cláusula, o fornecedor deverá complementar a garantia do bem ofertado pelo período restante.

8.8. **Da Transferência de Conhecimento**

8.8.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

8.8.2. A transferência do conhecimento para a CONTRATADA deverá começar antes do fim da vigência do contrato em vigor.

8.8.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar pelo menos um representante de cada categoria de serviço para acompanhamento das atividades de suporte à operação.

8.8.4. A CONTRATADA deverá modelar, adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, com o objetivo de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

8.8.5. Essas atividades deverão ser realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato que virá a ser substituído.

8.8.6. Após o Período de Transição Operacional, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da SESA, atendidos remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo ao negócio.

8.9. **Dos Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato**

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

8.10.1. O encerramento se refere ao processo de finalização da prestação dos serviços ao final do contrato ou em caso de rescisão. A fim de possibilitar a transição contratual que assegure migração com o menor impacto para a continuidade dos serviços, será elaborado Plano de Encerramento dos serviços prestados.

8.10.2. Ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a empresa vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários para continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

8.10.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução parcial do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

8.10.4. O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá descumprimento contratual, sujeitando-se às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE pela falha.

8.10.5. A CONTRATADA deve iniciar a elaboração do Plano de Encerramento, no prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos antes do encerramento do contrato, para o repasse integral e irrestrito do conhecimento e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços.

8.10.6. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimento e procedimentos, ao final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

8.10.7. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos serviços que estejam em sua posse.

8.10.8. O Plano de Encerramento deverá ser apresentado à CONTRATANTE 60 (sessenta) dias antes do encerramento do contrato.

8.10.9. O Plano de Encerramento dos serviços deve tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

8.10.10. Identificação dos empregados da CONTRATADA que irão compor a equipe de repasse, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades; e

8.10.11. Cronograma geral do repasse, identificando para cada tarefa ou grupo de tarefas: as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável.

8.10.12. O cronograma será avaliado e poderá ser complementado em reuniões específicas para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE.

8.10.13. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

8.10.13.1. *Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.*

8.10.13.2. *Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual desses documentos, repassada através de meio formal, à equipe de gestão do contrato.*

8.10.13.3. *Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.*

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19

8.10.13.4. *Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.*

8.10.14. A CONTRATADA deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

8.10.14.1. *Mapa atualizado com topologia da rede;*

8.10.14.2. *Base de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formato aberto;*

8.10.14.3. *Base de dados de conhecimento atualizada;*

8.10.14.4. *Templates, documentação as-built;*

8.10.14.5. *Demonstrativo de crescimento anual, compreendendo toda a vigência do contrato, para todas as tarefas realizadas;*

8.10.14.6. *Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;*

8.10.14.7. *Plano de Transferência de Conhecimento consolidado;*

8.10.14.8. *Relatório listando:*

8.10.15. Todos os chamados encerrados nos últimos 30 (trinta) dias, para fins de controle de garantia;

8.10.16. Todos os chamados abertos e não tratados; e

8.10.17. Todos os chamados abertos em tratamento.

8.11. **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

8.11.1. O volume de serviço a ser fornecido deverá ser compatível para atendimento dos níveis mínimos de serviço previstos em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência, com base no Catálogo de Serviços do ANEXO II-G do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

8.11.2. Os dimensionamentos das equipes para as categorias de serviços são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

8.12. **Mecanismos formais de comunicação**

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

8.12.1.1. *Ordem de Serviço;*

8.12.1.2. *Ata de Reunião;*

8.12.1.3. *Ofício;*

8.12.1.4. *Sistema de abertura de chamados;*

8.12.1.5. *E-mails e Cartas;*

8.12.1.6. *Outros que a CONTRATANTE definir.*

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

8.13.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

8.13.2. O Termo de Confidencialidade e Responsabilidade, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado e todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no ANEXO II-H do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

8.14. **Das adesões por órgãos não participantes**

8.14.1. A Ata de Registro de Preços formalizada por órgãos da Administração Estadual, suas autarquias ou fundações poderá ser utilizada, durante sua vigência, por qualquer "Órgão" ou "Entidade" da Administração Pública;

8.14.2. Os "Órgãos" e "Entidades não Participantes", quando desejarem fazer uso da Ata de Registro de Preços, devem consultar o "Órgão Gerenciador ou de Controle", que se manifestará sobre a possibilidade de adesão, considerando se conveniente e oportuno, para indicar os possíveis "Detentores da Ata" e respectivos preços a serem praticados, obedecida a ordem de classificação;

8.14.3. Cabe ao "Detentor da Ata de Registro de Preços", observadas as condições nela estabelecidas, inclusive quanto às negociações promovidas pelo Órgão Gerenciador ou de Controle", optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente de adesão a um "Órgão não Participante", desde que não prejudique as obrigações presentes e futuras, decorrentes da própria Ata, assumidas com o "Órgão Gerenciador ou de Controle" e "Órgãos Participantes".

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 20 / 37

8.15. **Da estimativa de quantidades e endereços dos órgãos participantes**

8.15.1. As quantidades mínimas e máximas a serem adquiridas pelos órgãos e entidades participantes, bem como a quantidade total, são devidamente demonstradas no ANEXO I-B deste Termo de Referência.

8.15.2. Os endereços para a entrega dos serviços, estão detalhados no ANEXO II-A do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

8.16. **Dos materiais a serem disponibilizados**

8.16.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, promovendo sua substituição quando necessário.

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

8.17.1. A demanda do órgão tem como base a análise realizada no Estudo Técnico Preliminar desta contratação.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. **Da Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço** por único grupo de itens, assegurando economia e eficiência conforme o Art. 8º do Decreto nº 5.354/2023. Para cada item de serviço, estabelece-se uma quantidade máxima anual, alinhada ao consumo previsto, e as condições para revisão de preços estão descritas para garantir equilíbrio econômico-financeiro ao longo da execução. Os órgãos participantes são identificados no ANEXO I-B deste Termo de Referência, o que permite a transparência e facilita a gestão centralizada dos registros de preços.

9.1.2. A escolha pelo critério de julgamento de menor preço foi adotada visando assegurar o menor dispêndio para a Administração Pública, atendendo aos parâmetros mínimos de qualidade definidos neste TR e no edital, em conformidade com o art. 61 do Decreto Estadual nº 5352-R/2023. Considerações sobre custos indiretos, como manutenção e depreciação, foram levadas em conta para garantir a eficiência e a viabilidade econômica da contratação.
9.1.3. A partir da proposta comercial apresentada por cada licitante, para efeito de julgamento e início dos lances, a SESA irá considerar o valor total obtido do somatório dos valores unitários de cada serviço, não podendo ultrapassar os valores máximos unitários e globais estipulados, conforme indicado no item 6.1 deste Termo de Referência, em conformidade com o art. 9º do Decreto 5.354-R/2023.

9.1.4. O modelo de proposta comercial encontra-se no ANEXO II-K do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

9.1.5. Após a disputa em sessão pública o licitante deverá apresentar proposta comercial de forma que o valor arrematado componha os valores unitários de cada serviço objeto da licitação, observando os quantitativos estimados.

9.1.6. Na proposta comercial apresentada os valores unitários dos serviços de atendimentos de SERVICE DESK de 1º. 2º e 3º Níveis, discriminados no presente Termo de Referência, não poderão ser superiores aos presentes na proposta comercial inicial.

9.2. **Da Forma de Regime de Execução do Serviço**

9.2.1. O regime de execução será **empreitada** por preço global.

9.2.2. A adoção do regime de execução por empreitada por preço global se justifica pela previsibilidade de custos, permitindo um planejamento orçamentário preciso, já que o valor total do contrato é fixado desde o início, evitando surpresas financeiras e facilitando a gestão dos recursos. Esse regime concentra a responsabilidade integral pela execução dos serviços em um único fornecedor, simplificando a gestão contratual e garantindo que todas as etapas sejam realizadas de forma integrada e eficiente.

9.2.3. A administração do contrato é simplificada, pois não há necessidade de medição e pagamento por etapas, reduzindo a burocracia e os custos administrativos. O fornecedor é incentivado a otimizar recursos e cumprir prazos, promovendo uma execução mais eficiente e econômica, já que o valor do contrato não varia com a quantidade de serviços utilizados. Isso também reduz os riscos para a administração, transferindo o risco de variações de custos para o fornecedor e protegendo a administração contra aumentos de preços e imprevistos.

9.2.4. Por fim, a empreitada por preço global garante a uniformidade e a padronização dos serviços prestados, assegurando que todos sejam entregues conforme as especificações técnicas e padrões de qualidade estabelecidos.

9.3. **- Das Exigências para fins de Habilitação**

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

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 21 / 37

10. **DA ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

10.1. **-** O custo estimado total da contratação é de **R$ 8.748.204,00 (oito milhões setecentos e quarenta e oito mil duzentos e quatro reais),** conforme custos unitários apostos na tabela abaixo.

GRUPO ÚNICO									
ITEM	***ESPECIFICAÇÃO***	***CÓD. SIGA***	***CAT-SER***	***UNID. MEDIDA***	***QTD MESES***	***QTD. TOTAL DE EQUIP/UST***	***VALOR MENSAL POR EQUIP/UNID. UST***	***VALOR TOTAL MENSAL***	***VALOR TOTAL 24 MESES***
1	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º nível, a usuários de tecnologia da informação e usuários de sistemas de negócio, sistemas corporativos. Quantidade: 1942 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	103423	26980	Serviço	24	1942	R$ 10,00	R$ 20.391,00	R$ 489.384,00
2	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º nível, a usuários de tecnologia da informação e usuários de sistemas de negócio, sistemas corporativos. Quantidade: 4565 equipamentos, em disponibilidade 8x5, por 24 meses.	270691	26980	Serviço	24	4565	R$ 8,40	R$ 38.346,00	R$ 920.304,00
3	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte,	270610	26980	Serviço	24	1150	R$ 14,60	R$ 16.790,00	R$ 402.960,00

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 22 / 37

	rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação na grande Vitória. Quantidade: 1150 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.								
4	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação na grande Vitória. Quantidade: 3692 equipamentos, em disponibilidade 8x5, por 24 meses.	270693	26980	Serviço	24	3692	R$ 12,00	R$ 44.304,00	R$ 1.063.296,00
5	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º nível a usuários de tecnologia da informação nas Macrorregiões. Quantidade: 812 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	270612	26980	Serviço	24	812	R$ 51,00	R$ 41.412,00	R$ 993.888,00
6	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º	270694	26980	Serviço	24	637	R$ 24,00	R$ 15.288,00	R$ 366.912,00

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL - 28/02/2025 13:19 - PÁGINA 23 / 37

	nível a usuários de tecnologia da informação nas Macrorregiões. Quantidade: 637 equipamentos, em disponibilidade 8x5, por 24 meses.								
7	Serviços de Monitoramento de Infraestrutura de Redes. Quantidade: 750 equipamentos, em disponibilidade 24x7, por 24 meses.	270697	26980	Serviço	24	750	R$ 33,97	R$ 25.477,50	R$ 611.460,00
8	Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 3º nível a usuários de tecnologia da informação. Quantidade de UST para 24 meses: 30.000 - Disponibilidade 24x7 - Pago conforme utilização.	270614	26980	Serviço (UST)	24	30.000	R$ 130,00	R$ 130,00	R$ 3.900.000,00
VALOR TOTAL ESTIMADO PARA O GRUPO ÚNICO POR 24 MESES (SOMA DOS ITENS 1 A 8) =									**R$ 8.748.204,00**

11. **DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta do orçamento próprio da SESA, para o exercício 2024, serão as discriminadas no Quadro Resumo acima.

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

12. **GESTÃO DA ATA**

12.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e alterações e Decreto Estadual 5354-R e alterações e 5545-R/2023 e alterações, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

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

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

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

12.5. A execução da ata deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do Contrato, ou pelos respectivos substitutos, conforme registro no Quadro Resumo, na forma do Decreto Estadual nº 5.545-R/2021 e alterações e demais condições previstas para a contratação.

2025-9PC00131 - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL - 28/02/2025 13:19 - PÁGINA 24 / 37

13. **VIGÊNCIA DA ATA E PRORROGAÇÃO**

13.1. O prazo de vigência da ARP, contado a partir da publicação do seu extrato no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP ou Diário Oficial do Estado, será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovada a vantajosidade, conforme artigo 84 da Lei nº 14.133/2021 e alterações e Artigo 34 do Decreto Estadual 5354-R/2023 e alterações.

13.2. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso. Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado.

13.3. O prazo de vigência da contratação é de 2 (dois) anos e terá início no dia posterior ao da publicação do respectivo instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas - PCNP, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal n° 14.133/2021 e alterações.

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

13.5. Aplica-se a este Contrato a hipótese de extinção prevista no art. 106, III, da Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações, mediante justificativa da medida excepcional e prévia oitiva da Procuradoria Geral do Estado.

14. **ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS**

14.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

14.1.1. Em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos da alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133/2021;

14.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

14.1.3. Na hipótese de previsão no edital de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

14.1.3.1. *No caso do reajuste, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação. Para este contrato de prestação de serviços continuados em tecnologia da informação (Service Desk), será utilizado o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) como índice de reajuste. A escolha do INPC justifica-se pela sua adequação a contratos intensivos em mão de obra, refletindo com precisão as variações de custos salariais e assegurando o equilíbrio econômico-financeiro do contrato. Esse índice, amplamente utilizado no setor público, proporciona previsibilidade e estabilidade aos reajustes, beneficiando tanto a contratante quanto o fornecedor.*

14.1.3.2. *No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.*

15. **NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS**

15.1. **Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.**

15.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

15.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.

15.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

15.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

15.2. Quando o preço de mercado se tornar superior aos preços registrados, é facultado ao fornecedor requerer a revisão, mediante demonstração de fato superveniente que tenha provocado elevação que impossibilite o cumprimento das obrigações contidas na ata e desde que atendidos os seguintes requisitos:

15.2.1. o requerimento seja formulado antes da formalização do contrato ou aceite da ordem de fornecimento ou execução;

15.2.2. a modificação das condições que impactam na formação do preço seja substancial e extraordinária, de forma a caracterizar alteração desproporcional entre os encargos do fornecedor da ARP e os da Administração Pública;

15.2.3. seja efetivamente comprovada a desatualização, por meio de apresentação de planilha de custos e documentação comprobatória correlata que demonstre que os preços registrados se tornaram inviáveis nas condições inicialmente pactuadas;

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 25 / 37

15.3. A iniciativa e o encargo da demonstração da necessidade de atualização de preço serão do fornecedor, cabendo ao órgão ou entidade gerenciadora a análise e deliberação a respeito do pedido.

15.4. Ao receber o pedido, o órgão ou entidade gerenciadora poderá decidir pela suspensão da ata, até a conclusão da análise.

15.5. Comprovada a desatualização decorrente de fato superveniente que prejudique o cumprimento da ata, a Administração poderá:

15.5.1. efetuar a atualização do preço registrado, nos termos requeridos pelo fornecedor, mediante celebração de termo aditivo; e

15.5.2. cancelar o preço registrado, liberando o fornecedor do compromisso assumido, sem a aplicação de sanções administrativas.

15.6. Se não houver prova efetiva da desatualização dos preços e da existência de fato superveniente, o pedido será indeferido pela Administração e o fornecedor continuará obrigado a cumprir os compromissos pelo valor registrado, sob pena de cancelamento do registro de preços e de aplicação das penalidades administrativas previstas em lei e na ata.

15.7. Na hipótese do cancelamento do registro de preços previsto no item 15.2.2, o órgão ou entidade gerenciadora poderá convocar os demais fornecedores integrantes do cadastro de reserva que aceitaram cotar o objeto em preços iguais aos do vencedor ou que mantiveram sua proposta final.

15.8. Excepcionalmente, na hipótese do item 15.6, a Administração poderá liberar o fornecedor do compromisso assumido sem a aplicação de sanções quando, constatada a existência de fato superveniente que implique em desatualização dos preços, não for possível quantificar seu impacto no valor originalmente registrado.

15.9. O reajuste e a repactuação dos preços registrados dependerão de requerimento do fornecedor, observando as normas aplicáveis aos contratos administrativos.

15.9.1. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

16. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

16.1. **Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e alterações, o contratado que:**

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c) der causa à inexecução total do contrato;

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

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

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

16.2. **Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:**

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

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

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

d) Multa:

1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

2. Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

2.1 - O atraso superior a 60 (sessenta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei Federal n. 14.133/2021 e alterações.

3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas "e" a "h" do subitem 16.1, de 5% (cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato.

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 26 / 37

4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c" do subitem 16.1, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.

5. Para infração descrita na alínea "b" do subitem 16.1, a multa será de 2% (dois por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

6. Para infrações descritas na alínea "d" do subitem 16.1, a multa será de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

7. Para a infração descrita na alínea "a" do subitem 16.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 3% (três por cento) do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

7.1 - Falta de apresentação de documentos no prazo estipulado: 0,5% (cinco décimos por cento) do valor do Contrato;

7.2 - Não cumprimento de cronograma de atividades: 2% (dois por cento) do valor do Contrato.

16.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações).

16.4. As sanções previstas nas alíneas "a", "b" e "c" do item 16.2 não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei Federal nº 14.133/2021 e alterações).

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

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

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

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

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

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

16.8.3. O prazo para apresentação de defesa prévia para a penalidade prevista na alínea "a" do subitem 16.2 será de 05 (cinco) dias úteis e 15 (quinze) dias úteis para as demais penalidades, a contar da data da intimação;

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

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

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

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

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

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

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

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 27 / 37

16.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei Federal nº 14.133, de 2021 e alterações).

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

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

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

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

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

17. **DOS DIREITOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

17.1. **Compete à Contratada:**

17.1.1. entregar o objeto de acordo com as condições e prazos propostos e mantê-lo em pleno funcionamento dentro do período da garantia;

17.1.2. providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Contratante;

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

17.1.4. garantir a execução qualificada do contrato durante o período de garantia;

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

17.1.5.1. *A CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.*

17.1.6. manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;

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

17.1.8. 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;

17.1.9. reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119);

17.1.10. responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, sem exclusão ou redução dessa responsabilidade por conta da fiscalização ou do acompanhamento pelo CONTRATANTE (Lei nº 14.133/2021, art. 120);

17.1.11. assumir integralmente os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput);

17.1.12. 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;

17.1.13. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições de habilitação;

17.1.14. manter, quando especificado, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

17.1.15. manter, quando especificado, a produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

17.1.16. ceder à Administração 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 documentação, modelos de dados e bases de dados;

17.1.17. realizar a transição contratual, quando necessário;

17.1.18. observar, além do exposto, o disposto no tópico "19. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS".

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 28 / 37

17.2. **Limites de Fiscalização e Autonomia da Contratada:**

17.2.1. A fiscalização exercida pela administração contratante estará limitada à verificação da execução dos serviços contratados, conforme os termos do contrato, sem ingerência na gestão interna da contratada ou nas suas relações trabalhistas. A contratada será exclusivamente responsável pela alocação, supervisão e organização de sua equipe de trabalho, garantindo a autonomia na condução de suas atividades operacionais.

18. **DOS DIREITOS, OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

18.1. **Compete à Contratante:**

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

18.1.2. definir o local para entrega dos equipamentos adquiridos;

18.1.3. designar servidor(es) responsável(eis) pelo acompanhamento e fiscalização da entrega dos produtos adquiridos;

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

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

18.1.6. notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

18.1.7. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

18.1.8. 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;

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

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

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

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

18.1.13. assegurar 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 documentação, código-fonte de aplicações, modelos de dados e bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

18.1.14. observar, além do exposto, o disposto no tópico "19. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS".

19. **DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

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

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

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

19.1.2.1. *Notificar imediatamente a CONTRATANTE;*

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

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

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

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

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 29 / 37

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20. DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO, MEDIÇÃO E PAGAMENTO

20.1. Do Recebimento Provisório e Definitivo

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

20.1.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, inclusive antes do recebimento provisório, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação por escrito da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

20.1.2.2. *Após o recebimento provisório, o fiscal deverá manifestar-se sobre o cumprimento das exigências de caráter técnico da conformidade do material recebido com as exigências contratuais, visando subsidiar o gestor do contrato no recebimento definitivo, no prazo de 5 (cinco) dias.*

20.1.3. O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da manifestação do fiscal prevista no item 20.1.2, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo detalhado.

20.1.3.1. *Caso haja irregularidades que impeçam o recebimento definitivo, o gestor, conforme o caso, deverá solicitar ao contratado, por escrito, as respectivas correções no prazo de 10 (dez) dias úteis.*

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

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

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

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 30 / 37

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

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

20.2. **Da Nota fiscal**

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

20.2.1.1. *o prazo de validade;*

20.2.1.2. *a data da emissão;*

20.2.1.3. *os dados do contrato e do órgão contratante;*

20.2.1.4. *o período respectivo de execução do contrato;*

20.2.1.5. *o valor a pagar; e*

20.2.1.6. *eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.*

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

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

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

20.2.5. Junto à fatura mensal deverá ser apresentado o quantitativo atualizado de microcomputadores e notebooks inventariados.

20.3. **Das Condições de Habilitação no Curso da Execução Contratual**

20.3.1. A Administração deverá verificar a manutenção das condições de habilitação na forma do inciso III do art. 10 do Decreto nº 5.545-R/2023 e alterações.

20.3.2. Constatado que o Contratado não se encontra em situação de regularidade fiscal ou trabalhista, o mesmo será notificado para no prazo de 10 (dez) dias úteis regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, observando-se o procedimento de aplicação de sanções.

20.3.3. Transcorrido esse prazo, ainda que não comprovada a regularidade e que não seja aceita a defesa apresentada, o pagamento será efetuado, sem prejuízo da tramitação do procedimento de aplicação de sanções.

20.3.4. Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pelo Contratado, será imposta multa de **2%** (dois por cento) sobre o saldo contratual não executado.

20.3.5. Depois de transcorridos 30 (trinta) dias úteis da notificação da multa, se a empresa não regularizar a pendência fiscal ou trabalhista, deverá a Administração decidir sobre iniciar ou não procedimento de rescisão do contrato, podendo deixar de fazê-lo se reputar que a extinção antecipada do contrato ocasionará expressivos prejuízos ao interesse público.

20.3.6. Em se tratando de irregularidade fiscal decorrente de crédito estadual, o Contratante informará à Procuradoria Fiscal da Procuradoria Geral do Estado sobre os créditos em favor da empresa, antes mesmo da notificação à empresa.

20.4. **Do Prazo de pagamento**

20.4.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da nota fiscal, nos termos do art. 31 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023 e alterações.

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

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

VM =VF X (12)/100 X ND/360

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em
atraso. ND = Número de dias em atraso.

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

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 31 / 37

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

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

20.5. **Da Forma de pagamento**

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

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

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

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

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

20.6. **Do Instrumento de Medição de Resultados - IMR**

20.6.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme a tabela abaixo:

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: ISU = ΣNA / ΣCFM Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários ΣNA: Total das Notas de Avaliação ΣCFM: Total de Chamados Fechados no Mês Obs.: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	PONTOS	
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade. Prioridades: - Alta: 30 minutos - Média: 1 hora - Baixa: 2 horas
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade Prioridades: - Alta: 2 horas - Média: 6 horas - Baixa: 10 horas
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade Prioridades: - Alta: 2 horas - Média: 6 horas

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 32 / 37

				- Baixa: 10 horas
INS5	Índice de Ligações Atendidas em até 30 Segundos	Ligações atendidas no Call Center em até 30 (trinta) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90%
INS6	Índice de Ligações Atendidas	Ligações atendidas no Call Center, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90%
INS7	Índice de Tempo de Notificação de Eventos.	Média dos tempos decorridos entre o registro de evento e a sua notificação, conforme ANEXO II-E do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95% para a meta de notificação em até 15 minutos.

20.6.2. A SESA definirá a prioridade de atendimento de seus usuários de acordo com a seguinte tabela:

PRIORIDADES	DEFINIÇÃO
Alta	Incidente que gera indisponibilidade total das atividades.
Média	Incidente que gera indisponibilidade parcial das atividades.
Baixa	Dúvidas, instalações, mudanças, etc.

20.6.3. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

20.6.3.1. *Não produzir os resultados acordados;*

20.6.3.2. *Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida às atividades CONTRATADAS;*

20.6.3.3. *Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.*

20.6.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

20.6.5. A gestão do contrato se dará fundamentalmente por meio da Central de Serviço e das ferramentas de monitoramento utilizadas;

20.6.5.1. *Essas ferramentas, de forma integrada, registrarão a comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE, especialmente quanto às demandas e atendimentos, e manterão registros sobre (in)disponibilidade de serviços e ocorrência de incidentes que afetem a qualidade da infraestrutura de TIC.*

20.6.5.2. *A avaliação do desempenho da CONTRATADA se dará por meio da aferição de indicadores calculados sobre métricas extraídas da Central de Serviços.*

20.6.5.3. *Cada indicador terá seu método de cálculo, conforme descrito neste Termo de Referência e em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.*

20.6.5.4. *Após o fechamento de cada mês dentro do período de execução do contrato, os indicadores de desempenho serão calculados e, em função desses Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento.*

20.6.6. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

ID	OCORRÊNCIA	GLOSA / SANÇÃO
1	Não atendimento às metas ou níveis de serviço contratados.	Multa no valor de 2 (dois) % da fatura mensal, por indicador.
2	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE.	Até 2 dias úteis de atraso: Advertência. A partir do terceiro dia útil de atraso, configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato por dia útil, até o limite de 5%.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Após a advertência, em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 (um) % do valor total do Contrato. Considera-se reincidência a primeira ocorrência após a advertência.

20.6.7. A aplicação do Índice de Medição de Resultados (IMR) tem como finalidade a avaliação e ajuste da remuneração conforme o desempenho medido. Essa ferramenta não substitui ou interfere nas sanções administrativas, que são aplicadas conforme o item 16 deste TR em casos de descumprimento contratual que exijam medidas punitivas.

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 33 / 37

21. **LISTA DE ANEXOS**

21.1. **ANEXO I-B – QUANTITATIVO POR ÓRGÃO DEMANDANTE E PARTICIPANTE**

21.2. **ANEXO I-C – ENDEREÇO ÓRGÃO PARTICIPANTE**

22. **DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO E PELA APROVAÇÃO**

Vitória – ES, 13 de novembro de 2024

GUILHERME OTTO BARLOESIUS PIMENTEL
Analista do Executivo

MAYCON CRUZ SILVA
Chefe do Núcleo Especial de Suporte ao Usuário

MARCIO MERÇON DE VARGAS
Gerente de Tecnologia da Informação

ÉRICO SANGIORGIO
Subsecretário de Estado de Administração e Financiamento de Atenção à Saúde

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 34 / 37

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO ESPECIAL DE CONTRATOS E CONVÊNIO

ANEXO I-B – QUANTITATIVO POR ÓRGÃO DEMANDANTE E PARTICIPANTE

				SEJUS		SESA		Total
Item	Unid.	Descrição	Lote	Solicitado		Solicitado		
				Mín.	Máx.	Mín.	Máx.	
1	SERVIÇO	SERVICO; TITULO: PRESTACAO DE SERVICOS; SUBTITULO: SERVICE DESK; 1º NIVEL; COM ATENDIMENTO NA MODALI	LT 001	1	20	96	1.922	1.942
Total				20		1.922		1.942
2	SERVIÇO	SERVICO; TITULO: CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA; SUBTITULO: PRESTACAO DE SERVICE DESK; 1° NIVE	LT 001	75	1.500	153	3.065	4.565
Total				1.500		3.065		4.565
3	SERVIÇO	SERVICO; TITULO: PRESTACAO DE SERVICOS; SUBTITULO: ATENDIMENTO SERVICE DESK NA GRANDE VITORIA; 2º NI	LT 001	1	20	57	1.130	1.150
Total				20		1.130		1.150
4	SERVIÇO	SERVICO; TITULO: CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA; SUBTITULO: ATENDIMENTO SERVICE DESK NA GRANDE	LT 001	62	1.244	122	2.448	3.692
Total				1.244		2.448		3.692
5	SERVIÇO	SERVICO; TITULO: PRESTACAO DE SERVICOS; SUBTITULO: ATENDIMENTO SERVICE DESK NAS MACRORREGIOES; 2º NI	LT 001	1	20	40	792	812
Total				20		792		812
6	SERVIÇO	SERVICO; TITULO: CONTRATACAO DE EMPRESA ESPECIALIZADA; SUBTITULO: ATENDIMENTO SERVICE DESK NAS MACRO	LT 001	1	20	31	617	637
Total				20		617		637
7	SERVIÇO	SERVICO; MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE REDES; COM ATENDIMENTO 24X7	LT 001	5	100	33	650	750
Total				100		650		750
8	SERVIÇO	SERVICO; TITULO: PRESTACAO DE SERVICOS; SUBTITULO: ATENDIMENTO SERVICE DESK A USUARIOS DE TECNOLOGIA	LT 001	750	15.000	750	15.000	30.000
Total				15.000		15.000		30.000

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 35 / 37

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
NÚCLEO ESPECIAL DE CONTRATOS E CONVÊNIO

ANEXO I-C - ENDEREÇO ÓRGÃO PARTICIPANTE

ÓRGÃO	ENDEREÇO
Secretaria da Justiça (SEJUS)	Av. Governador Bley - Ed. Fábio Ruschi - 9º andar - 236 Centro - Vitória – ES CEP: 29010-150

2025-9PC0BJ - E-DOCS - DOCUMENTO ORIGINAL 28/02/2025 13:19 PÁGINA 36 / 37

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

ALUIZIO SA DOS SANTOS
CIDADÃO
assinado em 27/02/2025 15:55:15 -03:00

ERICO SANGIORGIO
SUBSECRETARIO ESTADO
SSAFAS - SESA - GOVES
assinado em 28/02/2025 11:59:22 -03:00

INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO
Documento capturado em 28/02/2025 13:19:17 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por WALQUIRIA ONOZOLGON (ASSISTENTE GERENCIA - NECV - SESA - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: https://e-docs.es.gov.br/d/2025-9PC0BJ

Relatório Ata de Registro de Preços

Unidade Gerenciadora 925120 - SECRETARIA DE ESTADO DA SAUDE/ES

INFORMAÇÕES DA ATA

Ata:
nº 00311/2025

Última Atualização:
28/02/2025

Link da ata no PNCP:
https://pncp.gov.br/app/atas/27080605000196/2024/442/1

Vigência
de 06/03/2025 a 05/03/2026

Órgão:
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE - ES

Unidade gerenciadora:
925120 - SES/ES

Valor Contratado:
R$ 8.748.204,00

Fornecedor
27.053.735/0001-30 - EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA

Objeto:
REGISTRO DE PREÇOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTÍNUO ESPECIALIZADO – SUPORTE TÉCNICO (SERVICEDESK) EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO,

INFORMAÇÕES DA COMPRA

Número da compra / Ano:
90482/2024

Modalidade da compra:
05 - Pregão

Data da assinatura:
28/02/2025

ITENS DA ATA

Número	Item	Aceita Adesão	Qtd. Limite Adesão	Qtd. Limite Informado na Compra	Código	Tipo	Qtd. Homologada
00001	Central de Serviços de TIC	Sim	48	48	143951	Serviço	24,0000
00002	Central de Serviços de TIC	Sim	48	48	143951	Serviço	24,0000
00003	Central de Serviços de TIC	Sim	48	48	143951	Serviço	24,0000
00004	Central de Serviços de TIC	Sim	48	48	143951	Serviço	24,0000
00005	Central de Serviços de TIC	Sim	48	48	143951	Serviço	24,0000
00006	Central de Serviços de TIC	Sim	48	48	143951	Serviço	24,0000

Número	Item	Aceita Adesão	Qtd. Limite Adesão	Qtd. Limite Informado na Compra	Código	Tipo	Qtd. Homologada
00007	Central de Serviços de TIC	Sim	48	48	143951	Serviço	24,0000
00008	Central de Serviços de TIC	Sim	60000	60000	143951	Serviço	30.000,0000

DETALHAMENTO DO ITEM 00001

Descrição detalhada:	Central de Serviços de TIC
Código do item:	143951
Tipo do item:	Serviço
Quantidade homologada:	24,0000
Vigência inicial:	03/03/2025
Vigência final:	02/03/2026

FORNECEDOR(ES) ITEM 00001:

Classificação	CNPJ	Fornecedor	Qtd. total	Valor unitário
001	27.053.735/0001-30	EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA	24,0000	20391.0000

UNIDADE(S) ITEM 00001

Código	Unidade	Tipo da unidade	Qtd. registrada	Qtd. disponível para remanejamento/empenho
925120	SES/ES	Gerenciadora	24.00000	24.00000

ADESÕES(S) ITEM 00001

Qtd. máxima para adesão	48.00000
Qtd. disponivel para adesão:	48.00000
Quantidade aguardando análise:	0
Aceita adesão	Sim

DETALHAMENTO DO ITEM 00002

Descrição detalhada:	Central de Serviços de TIC
Código do item:	143951
Tipo do item:	Serviço
Quantidade homologada:	24,0000
Vigência inicial:	03/03/2025
Vigência final:	02/03/2026

FORNECEDOR(ES) ITEM 00002:

Classificação	CNPJ	Fornecedor	Qtd. total	Valor unitário
001	27.053.735/0001-30	EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA	24,0000	38346.0000

UNIDADE(S) ITEM 00002

Código	Unidade	Tipo da unidade	Qtd. registrada	Qtd. disponível para remanejamento/empenho
925120	SES/ES	Gerenciadora	24.00000	24.00000

ADESÕES(S) ITEM 00002

Qtd. máxima para adesão	48.00000
Qtd. disponivel para adesão:	48.00000
Quantidade aguardando análise:	0
Aceita adesão	Sim

DETALHAMENTO DO ITEM 00003

Descrição detalhada:	Central de Serviços de TIC
Código do item:	143951
Tipo do item:	Serviço
Quantidade homologada:	24,0000
Vigência inicial:	03/03/2025
Vigência final:	02/03/2026

FORNECEDOR(ES) ITEM 00003:

Classificação	CNPJ	Fornecedor	Qtd. total	Valor unitário
001	27.053.735/0001-30	EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA	24,0000	16790.0000

UNIDADE(S) ITEM 00003

Código	Unidade	Tipo da unidade	Qtd. registrada	Qtd. disponível para remanejamento/empenho
925120	SES/ES	Gerenciadora	24.00000	24.00000

ADESÕES(S) ITEM 00003

Qtd. máxima para adesão	48.00000
Qtd. disponivel para adesão:	48.00000
Quantidade aguardando análise:	0
Aceita adesão	Sim

DETALHAMENTO DO ITEM 00004

Descrição detalhada:	Central de Serviços de TIC
Código do item:	143951
Tipo do item:	Serviço
Quantidade homologada:	24,0000
Vigência inicial:	03/03/2025
Vigência final:	02/03/2026

FORNECEDOR(ES) ITEM 00004:

Classificação	CNPJ	Fornecedor	Qtd. total	Valor unitário
001	27.053.735/0001-30	EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA	24,0000	44304.0000

UNIDADE(S) ITEM 00004

Código	Unidade	Tipo da unidade	Qtd. registrada	Qtd. disponível para remanejamento/empenho
925120	SES/ES	Gerenciadora	24.00000	24.00000

ADESÕES(S) ITEM 00004

Qtd. máxima para adesão	48.00000
Qtd. disponivel para adesão:	48.00000
Quantidade aguardando análise:	0
Aceita adesão	Sim

DETALHAMENTO DO ITEM 00005

Descrição detalhada:	Central de Serviços de TIC
Código do item:	143951
Tipo do item:	Serviço
Quantidade homologada:	24,0000
Vigência inicial:	03/03/2025
Vigência final:	02/03/2026

FORNECEDOR(ES) ITEM 00005:

Classificação	CNPJ	Fornecedor	Qtd. total	Valor unitário
001	27.053.735/0001-30	EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA	24,0000	41412.0000

UNIDADE(S) ITEM 00005

Código	Unidade	Tipo da unidade	Qtd. registrada	Qtd. disponível para remanejamento/empenho
925120	SES/ES	Gerenciadora	24.00000	24.00000

ADESÕES(S) ITEM 00005

Qtd. máxima para adesão	48.00000
Qtd. disponivel para adesão:	48.00000
Quantidade aguardando análise:	0
Aceita adesão	Sim

DETALHAMENTO DO ITEM 00006

Descrição detalhada:	Central de Serviços de TIC
Código do item:	143951
Tipo do item:	Serviço
Quantidade homologada:	24,0000
Vigência inicial:	03/03/2025
Vigência final:	02/03/2026

FORNECEDOR(ES) ITEM 00006:

Classificação	CNPJ	Fornecedor	Qtd. total	Valor unitário
001	27.053.735/0001-30	EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA	24,0000	15288.0000

UNIDADE(S) ITEM 00006

Código	Unidade	Tipo da unidade	Qtd. registrada	Qtd. disponível para remanejamento/empenho
925120	SES/ES	Gerenciadora	24.00000	24.00000

ADESÕES(S) ITEM 00006

Qtd. máxima para adesão	48.00000
Qtd. disponivel para adesão:	48.00000
Quantidade aguardando análise:	0
Aceita adesão	Sim

DETALHAMENTO DO ITEM 00007

Descrição detalhada:	Central de Serviços de TIC
Código do item:	143951
Tipo do item:	Serviço
Quantidade homologada:	24,0000
Vigência inicial:	03/03/2025
Vigência final:	02/03/2026

FORNECEDOR(ES) ITEM 00007:

Classificação	CNPJ	Fornecedor	Qtd. total	Valor unitário
001	27.053.735/0001-30	EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA	24,0000	25477.5000

UNIDADE(S) ITEM 00007

Código	Unidade	Tipo da unidade	Qtd. registrada	Qtd. disponível para remanejamento/empenho
925120	SES/ES	Gerenciadora	24.00000	24.00000

ADESÕES(S) ITEM 00007

Qtd. máxima para adesão	48.00000
Qtd. disponivel para adesão:	48.00000
Quantidade aguardando análise:	0
Aceita adesão	Sim

DETALHAMENTO DO ITEM 00008

Descrição detalhada:	Central de Serviços de TIC
Código do item:	143951
Tipo do item:	Serviço
Quantidade homologada:	30.000,0000
Vigência inicial:	03/03/2025
Vigência final:	02/03/2026

FORNECEDOR(ES) ITEM 00008:

Classificação	CNPJ	Fornecedor	Qtd. total	Valor unitário
001	27.053.735/0001-30	EBALMAQ COMERCIO E INFORMATICA LTDA	30.000,0000	130.0000

UNIDADE(S) ITEM 00008

Código	Unidade	Tipo da unidade	Qtd. registrada	Qtd. disponível para remanejamento/empenho
925120	SES/ES	Gerenciadora	30000.00000	30000.00000

ADESÕES(S) ITEM 00008

Qtd. máxima para adesão	60000.00000
Qtd. disponivel para adesão:	60000.00000
Quantidade aguardando análise:	0
Aceita adesão	Sim