



Ata de Registro de Preços nº 009/2025
Pregão nº 90017/2025
Processo nº 2024-F67BG
ID CidadES nº 2025.500E0100006.01.0017
UASG: 928467

O INSTITUTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO ESPIRITO SANTO - PRODEST, inscrita no CNPJ sob o nº 28.162.790/0001-20, com sede na Avenida João Batista Parra, nº 465, Praia do Suá, Vitória/ES, representada legalmente pelo seu Diretor Geral **MARCELO AZEREDO CORNÉLIO**, nomeado pelo Decreto nº 2684-S, de 21 de dezembro de 2021, publicado no DIO/ES de 22 de dezembro de 2021, portador da Matrícula Funcional nº 4050827, considerando o julgamento da licitação na modalidade de PREGÃO, PARA REGISTRO DE PREÇOS, sob nº. **009/2025**, RESOLVE registrar os preços das empresas, atendendo as condições previstas no Instrumento Convocatório e as constantes desta Ata de Registro de Preços, e regido pela Lei 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 contratação de serviços de suporte oficial Zabbix SIA na modalidade ENTERPRISE para suportar o ambiente de monitoramento ZABBIX implantado no PRODEST, especificados no Termo de Referência, anexo do Edital de Licitação nº 90017/2025, 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 mínimas e máximas de cada item, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

Item do TR	IOS INFORMÁTICA, ORGANIZAÇÃO E SISTEMAS LTDA. CNPJ/MF: 38.056.404/0001-70 Endereço: SBS Quadra 02, Bloco "Q", Salas 301 a 306, Ed. João Carlos Saad, Asa Sul, Brasília/DF. Contatos: comercial@ios.com.br – Tel.: (61) 3533-0003 Representante: Marcelo Von Collen Muller Thome Torres				
GRUPO 1	DESCRIÇÃO	UND.	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Manutenção (Corretiva, Preventiva e Evolutiva) e Suporte Técnico (Para Hosts Zabbix Server e Zabbix Proxy Ilimitados)	Meses	3	R\$ 274.995,00	R\$ 824.985,00



2	Serviço de Otimização e Customização do Ambiente Zabbix e Integrações, em UST (Unidade de Serviço Técnico), Sob Demanda	USTS (Distribuídas no prazo de 12 meses) Sob demanda	300	R\$ 500,00	R\$ 150.000,00
GRUPO 2	DESCRIÇÃO	UND.	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
3	Pacote Treinamento Oficial Zabbix Certified Specialist (ZCS) e Professional (ZCP), sob demanda	Voucher por aluno	27	R\$ 9.500,00	R\$ 256.500,00
VALOR GLOBAL					R\$ 1.231.485,00

2.2 A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como Anexo I a esta Ata.

3 - ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTE

3.1 O órgão gerenciador será o PRODEST.

3.2 São órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços: SEGER E PCES (Conforme Anexo III a esta Ata)

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

4 - DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1 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:

4.1.1 identificação da ARP de interesse;

4.1.2 indicação dos itens e respectivas quantidades;

4.1.3 endereços de entrega ou de prestação dos serviços;

4.1.4 dados de contato do requerente;

4.1.5 assinatura e identificação do subscritor; e

4.1.6 outras informações eventualmente requeridas pelo órgão ou entidade gerenciadora.



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

4.3 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.

4.4 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.

Dos limites para as adesões

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

4.6 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.

5 VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA E CADASTRO RESERVA

5.1 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.

5.1.1 Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação de que trata o item 5.1 deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado.

5.1.2 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 (um) exercício financeiro.

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

5.2 A contratação com os fornecedores registrados será formalizada pelo órgão ou pela entidade interessada, no prazo de validade da ata, por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95 da Lei 14.133/2021.

5.3 Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133/2021.

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



5.4.1 Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do licitante vencedor;

5.4.2 Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

5.4.2.1 Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e

5.4.2.2 Mantiverem sua proposta original.

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

5.5 O registro a que se refere o item 5.4.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.

5.6 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.

5.7 A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

5.7.1 Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital; e

5.7.2 Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9.

5.8 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.

5.8.1 Na hipótese de inviabilidade técnica de publicação no PNCP, a publicação de que trata o item 5.8 deverá ocorrer no Diário Oficial do Estado.

5.9 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 nº 14.133/2021.

5.9.1 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.

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

5.11 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 5.7, observando o item 5.7 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.

5.12 Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

5.12.1 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

5.12.2 Adjudicar e firmar a ata de registro de preços nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

5.13 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.

6 ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

6.1 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:

6.1.1 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;

6.1.2 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;

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

6.1.4 No caso do reajuste, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos no contrato ou instrumento que o substituir;

6.1.5 No caso da repactuação, serão observados os requisitos e critérios definidos no contrato.

7 NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS



7.1 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.

7.1.1 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.

7.1.2 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, exceto aqueles que tiveram seu registro cancelado.

7.1.3 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.

7.1.4 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.

7.2 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:

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

7.2.2 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;

7.2.3 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;

7.3 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.

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

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

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



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

7.6 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.

7.7 Na hipótese do cancelamento do registro de preços previsto no item 7.2.2, 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.

7.8 Excepcionalmente, na hipótese do item 7.6, 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.

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

7.10 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.

8 REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

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

8.2 O órgão ou entidade solicitante realizará consulta formal e direta aos demais participante informando o(s) item(ns) e o(s) quantitativo(s) que deseja.

8.3 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.

8.4 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.

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



8.6 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.

9 CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

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

9.1.1 descumprir as condições da ARP;

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

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

9.1.4 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.

9.2 Na hipótese do item 9.1.4, 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.

9.3 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 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.4.

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

9.4.1 por razões de interesse público; ou

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

10 DAS PENALIDADES

10.1 O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital e no contrato.

10.1.1 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.

10.2 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 à execução dos contratos celebrados por órgão



ou entidade participante ou aderente, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante ou aderente a aplicação da penalidade.

10.3 O órgão ou entidade participante ou aderente deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas neste item, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

11 CONDIÇÕES GERAIS

11.1 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.

11.2 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.

12 DO FORO

12.1 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.

12.2 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 aos demais órgãos participantes (se houver).

Local, 15 de dezembro de 2025.

MARCELO AZEREDO CORNÉLIO
Diretor Geral
PRODEST

MARCELO VON COLLEN MULLER
THOME TORRES
Representante da empresa
IOS INFORMÁTICA, ORGANIZAÇÃO E
SISTEMAS LTDA.



ANEXO I - CADASTRO RESERVA

Relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário:

4º Colocado: FISAM TECH TECNOLOGIA LTDA – CNPJ 59.897.573/0001- 02



ANEXO II - TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DO OBJETO

1.1 - Registro de preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte oficial Zabbix SIA na modalidade ENTERPRISE para suportar o ambiente de monitoramento ZABBIX implantado no PRODEST, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2 - A opção pela adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) se justifica pela necessidade de aquisições futuras, não sendo possível prever a demanda exata de cada órgão participante. Essa modalidade permite maior flexibilidade, economicidade e otimização da gestão de compras, garantindo a disponibilidade do produto conforme a necessidade da Administração Pública.

1.3 - Os órgãos e entidades que poderão utilizar a Ata de Registro de Preços incluem as secretarias, autarquias, fundações e demais unidades administrativas do Governo do Estado do Espírito Santo. A adesão de órgãos não participantes estará condicionada à anuência do órgão gerenciador.

1.4 - A Lista dos órgãos e entidades participantes do registro de preços constam no ANEXO III deste Termo de Referência.

1.5 - A Ata de Registro de Preços terá validade de 01 ano, podendo ser prorrogada por mais 01 ano, conforme determina Lei Federal 14.133 e o Decreto estadual Nº 5354-R/2023.

1.6 - Descritivo dos itens conforme tabela a seguir:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UN	QTDE	VALOR UNITÁRIO R\$	VALOR TOTAL R\$
1	1	MANUTENÇÃO (CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA) E SUPORTE TÉCNICO (PARA HOSTS ZABBIX SERVER E ZABBIX PROXY ILIMITADOS)	12 MESES	3		
	2	SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES,	USTS (DISTRIBUÍDAS NO PRAZO DE 12 MESES)	300		



		EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA	SOB DEMANDA			
2	3	PACOTE TREINAMENTO OFICIAL ZABBIX CERTIFIED SPECIALIST (ZCS) E PROFESSIONAL (ZCP), SOB DEMANDA	VOUCHER POR ALUNO	27		
TOTAL – CASO CONSUMA AS 300 USTS PREVISTAS E TODOS OS VOUCHERS						

1.7 - Os seguintes itens serão agrupados:

1.7.1 - GRUPO 1:

1.7.1.1 - ITEM 1 – MANUTENÇÃO (CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA) E SUPORTE TÉCNICO (PARA HOSTS ZABBIX SERVER E ZABBIX PROXY ILIMITADOS)

1.7.1.2 - ITEM 2 - SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA

1.7.2 - GRUPO 2:

1.7.2.1 - ITEM 3 - PACOTE TREINAMENTO OFICIAL ZABBIX CERTIFIED SPECIALIST (ZCS) E PROFESSIONAL (ZCP), SOB DEMANDA

1.8 - A justificativa para o agrupamento em grupo(s) de itens consiste facilitar a competitividade entre fornecedores especializados e trazer maior clareza, eficiência e eficácia na contratação, visto que a divisão de grupos considera a natureza e finalidade dos itens, conforme detalhado a seguir:

1.8.1 - GRUPO 1 - A justificativa para o agrupamento dos ITENS 1 e 2 no mesmo grupo, consiste na importância do fornecimento dos itens a serem contratados de forma coesa e única, uma vez que, é imperativo que não haja possibilidade de descontinuidade na prestação dos serviços (lapsos de tempo), devido à fracasso ou atraso de algum lote. Também é importante mencionar que a empresa que vivencie o contexto de customizações e integrações com o Zabbix, também seja responsável pela manutenção da plataforma. A existência de outro ator para a prestação de serviços relacionados à plataforma operada por outra empresa, além de impor um risco desnecessário a um ambiente já crítico por sua natureza, adiciona complexidade sem nenhum ganho, ao contrário, adiciona dificuldades e potencialmente mais custos, tendo em vista uma empresa contratada apenas para a manutenção da plataforma não experimentar o



cenário de customizações e integrações de forma intensiva, tal como se pretende com o objeto contratado da forma proposta.

1.8.2 - GRUPO 2 - Este grupo abrange os ITEM 3, destinado a capacitar novos colaboradores, aprimorar o conhecimento de usuários existentes em funcionalidades específicas, ou mesmo reciclar a equipe técnica da SIPAB (7 colaboradores) e SMIRW (11 colaboradores) em caso de atualizações significativas da ferramenta. A separação desse GRUPO permite a participação de empresas com expertise comprovada na prestação de entrega de treinamento oficiais da Zabbix independentemente de serem ou não os vencedores do GRUPO 1.

1.9 - Características mínimas:

1.9.1 - Fornecer suporte à aplicação, ao sistema operacional e ao banco de dados utilizado pelo Zabbix hospedado no Data Center do PRODEST;

1.9.2 - Aplicar correção de falhas na aplicação e no código fonte da aplicação Zabbix hospedado no Data Center do PRODEST;

1.9.3 - Aplicar atualizações de novas versões do software Zabbix hospedado no Data Center do PRODEST, contendo correção de bugs (falhas), melhorias de performance e novas funcionalidades;

1.9.4 - Solucionar falhas prejudiciais a performance da aplicação Zabbix hospedado no Data Center do PRODEST;

1.9.5 - Garantir o perfeito funcionamento do ambiente Zabbix do PRODEST e acesso dos usuários a aplicação;

1.9.6 - Implementar integrações entre o Zabbix e demais sistemas hospedados no Data Center do Estado do Espírito Santo e mantidos pelo PRODEST;

1.9.7 - Criação de dashboards com indicadores de negócio e operacionais.

1.9.8 - Capacitar novos colaboradores, aprimorar o conhecimento de usuários existentes em funcionalidades específicas, ou mesmo reciclar a equipe técnica da SIPAB (7 colaboradores) e SMIRW (11 colaboradores) em caso de atualizações significativas da ferramenta.

1.10 - Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

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

1.12 - O prazo de vigência da contratação dos ITENS 1 e 2 do GRUPO 1, considerado o cronograma de execução desenvolvido, será de 12 meses, tendo sido definido com base nas seguintes razões:



1.12.1 - A contratação de um serviço contínuo de tecnologia da informação por um período de 12 meses é fundamentada com base na necessidade de garantir a estabilidade e a continuidade no monitoramento do ambiente do PRODEST;

1.12.2 - A manutenção e atualização constante de sistemas, redes e infraestrutura tecnológica são essenciais para o funcionamento eficiente dos órgãos públicos. Dessa forma, pretende-se com esta contratação a otimização de recursos, evitando a necessidade de licitações frequentes e reduzindo os custos administrativos associados bem como a realização de projetos de maior complexidade. Vale destacar a complexidade e especialização exigida pelos serviços de tecnologia da informação.

1.12.3 - A contratação de profissionais qualificados e a implementação de soluções tecnológicas demandam tempo e investimento. Portanto, a referida contratação é uma medida estratégica que visa assegurar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

1.13 - O prazo de vigência da contratação do ITEM 3 do GRUPO 2, considerado o cronograma de execução desenvolvido, será de 12 meses.

1.14 - Conforme disposto no Art. 22 do Decreto Estadual nº 5545-R/2023, a contratação poderá ser prorrogada, desde que tal possibilidade esteja expressamente prevista no edital. O prazo total da contratação, incluídas as prorrogações, poderá alcançar até 10 (dez) anos de vigência, desde que devidamente justificado e vantajoso para a Administração.

2 - FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

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

AMBIENTE ZABBIX ATUALMENTE EM PRODUÇÃO NO PRODEST

3.1 - Tomando por base o atual cenário do ambiente monitorado pela ferramenta Zabbix, em produção no PRODEST, considerando os ativos computacionais e demais recursos de infraestrutura de TIC do Data Center, bem como os ativos de rede das redes de comunicação de dados do Governo do Estado do Espírito Santo – redes METRO e ES Digital, além do projeto ES Digital, de forma a considerar o potencial crescimento da rede e a possibilidade de novos pontos serem adicionados posteriormente, segue abaixo, o quantitativo estimado referente à solução objeto da pretensa contratação, de modo que cada fornecedor possa melhor ofertar a proposta comercial da solução pretendida nessa contratação:

- 1 servidor Zabbix Server;
- 1 servidor Zabbix Proxy;
- 300.000 itens monitorados;
- 4.000 hosts monitorados;



- 1 banco de dados ORACLE (já licenciado pelo PRODEST).

3.1.1 - Esse quantitativo de hosts poderá ser alterado conforme o incremento de hosts e itens monitorados, sendo necessário adequar o ambiente Zabbix do PRODEST para atender futuras demandas da CONTRATANTE.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.2 - A tabela abaixo é uma estimativa da utilização dos serviços dentro do contrato e da quantidade de UST (Unidades de Serviço Técnico) necessárias. A utilização dos serviços não precisa obedecer a essa quantidade de acionamentos no mês, pois a utilização dos serviços é sob demanda, sendo que alguns serviços podem ser mais necessários em um mês e no outro não serem consumidos.

Atividade	Horas estimadas	Qtd UST estimada	Estimativa Execuções mensais	Estimativa Execuções durante contrato
Configuração e Otimização do Zabbix Server, Zabbix Proxy, Zabbix Frontend e Zabbix Database	4	2	*12 (1 vez por mês)	24
Criação de template para novo modelo de equipamento	4	2	*2 (1 vez a cada 6 meses)	4
Atualização de versão das ferramentas Zabbix Server, Zabbix Proxy, Zabbix Frontend e Zabbix Database	16	8	*1 (1 vez por ano)	8
Integrar o software de monitoramento com uma aplicação do Data Center (ex: MS SQL Server, Elastic Search, Orchard, MS IIS, WSUS, Wmware, Active directory (AD) e demais necessidades)	8	4	*2 (1 vez a cada 6 meses)	8



Suportar a Integração do software de monitoramento com uma aplicação do Data Center (ex: MS SQL Server, Elastic Search, Orchard, MS IIS, WSUS, Wmware, Active directory (AD) e demais necessidades)	4	2	*2 (1 vez a cada 6 meses)	4
Criação de dashboard personalizado para clientes e áreas internas do PRODEST	8	4	*12 (1 vez por mês)	48
Customização de dashboard personalizado para clientes e áreas internas do PRODEST	4	2	*2 (1 vez a cada 6 meses)	4
Análise, correção de erros nos logs e otimização de performance das ferramentas Zabbix Server, Zabbix Proxy, Zabbix Frontend e Zabbix Database	16	8	*1 (1 vez por ano)	8
Criação e customização de relatórios de disponibilidade de aplicações, com opção de exportar os dados para formatos PDF, CSV, XLSX	8	4	*12 (1 vez por mês)	48
Migração da base de dados Zabbix no Oracle para outro Gerenciador de banco de dados	16	8	*1 (1 vez por ano)	8



Implementar as melhorias identificadas na análise de saúde do ambiente (Revisão do Ambiente Zabbix)	32	16	*1 (1 vez por ano)	16
---	----	----	--------------------	----

4 - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

REQUISITOS GERAIS

- 4.1 - A CONTRATADA garantirá acesso ao Zabbix do PRODEST e seus componentes;
- 4.2 - A CONTRATADA fornecerá o código fonte de todas as integrações realizadas pela CONTRATADA entre as aplicações da CONTRATANTE e Zabbix do PRODEST, bem como a documentação para implementação das integrações;
- 4.3 - O suporte técnico especializado será prestado por profissionais de suporte especializado com conhecimento em integrações API do ambiente Zabbix;
- 4.4 - O suporte técnico especializado será prestado por profissionais de suporte especializados no software Zabbix com certificados Zabbix Certified Professional;
- 4.5 - A CONTRATADA permitirá acesso via escalonamento a um engenheiro sênior de Suporte Zabbix com certificação “Zabbix Certified Expert”;
- 4.6 - A CONTRATADA trabalhará com as equipes de suporte Zabbix da PRODEST para compreender os requisitos tecnológicos dos ambientes, ajudando a minimizar o tempo de inatividade, informando sobre erros críticos e correções que podem ser relevantes para o ambiente Zabbix;
- 4.7 - A CONTRATADA deverá prover, às suas expensas, a instalação e configuração de um software licenciado de acesso remoto assistido ao ambiente do PRODEST, utilizando uma conexão segura e criptografada. O PRODEST fornecerá um servidor Windows ou Linux na mesma subrede do ambiente Zabbix para ser utilizado pela contratada para instalação e configuração do software licenciado de acesso remoto assistido. Não será permitida a utilização de um software que viole a legalidade e conformidade com as leis de propriedade intelectual;
- 4.8 - A CONTRATADA deverá acessar os servidores Zabbix do PRODEST utilizando o software de acesso remoto relatado no item 3.8.
- 4.9 - A CONTRATADA fornecerá recursos para realização de reuniões de alinhamento realizadas remotamente para alinhamento e apresentação das atividades a serem executadas;
- 4.10 - O ajuste de desempenho do ambiente (tunning) Zabbix ocorrerá 1 vez ao ano, sem custos adicionais ao PRODEST;

DA SUBCONTRATAÇÃO



4.11 - Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

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

4.13 - 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 inicial/total/anual do contrato;

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

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

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

4.17 - 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.

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

4.19 - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

(a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

(b) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

(c) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

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

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



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

4.23 - 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.

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

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

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

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

4.26.2 - 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.º 662, de 11 de abril de 2022.

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

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

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

4.29.1 - O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

DAS CONDIÇÕES PARA ADESAO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS:

4.30 - Os órgãos não participantes que desejarem aderir à Ata deverão formalizar sua solicitação ao órgão gerenciador, que avaliará a viabilidade da adesão considerando os



impactos na demanda prevista e na execução contratual. A adesão estará sujeita às regras estabelecidas no edital, na Ata e nos termos do Decreto 5354-R/2023.

5 - MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

5.1 - Para o GRUPO 1, a execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 - Será aberto um chamado para cada manutenção reportada, sendo ela corretiva, preventiva e evolutiva. Também será registrado um chamado para cada SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA;

5.1.2 - A abertura do chamado junto a CONTRATADA será realizado pelo PRODEST através da ferramenta de Service Desk do PRODEST, onde informará todo o escopo dos serviços. Toda e qualquer intervenção para a execução das atividades deverá ser registrada no chamado, de forma que a contratante possa, através destes registros, controlar e aferir os níveis mínimos de serviço exigidos (NMSE);

5.1.3 - Os prazos para atendimento de chamados de qualquer severidade serão considerados a partir da hora em que o chamado for requisitado, isto é, quando o registrado pela equipe do PRODEST.

ITEM 1 - MANUTENÇÃO (CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA) E SUPORTE TÉCNICO (PARA HOSTS ZABBIX SERVER E ZABBIX PROXY ILIMITADOS)

5.2 - A CONTRATADA deverá fornecer serviços de suporte ao ambiente Zabbix e consultoria Zabbix SIA na modalidade ENTERPRISE no Brasil. O Suporte deverá ser prestado por equipe técnica no Brasil na língua nativa “Português” de forma remota;

5.3 - A CONTRATADA deverá ser parceira Premium Partner Zabbix SIA, fornecendo suporte técnico “OFICIAL” especializado na modalidade “ENTERPRISE” para o software Zabbix para um número ilimitado de atendimentos para servidores e proxies;

5.3.1 - Por "Suporte técnico Especializado" entende-se a identificação e correção de incidentes e problemas surgidos no software Zabbix e seus componentes, indicação de medidas corretivas, soluções de contorno;

5.4 - A CONTRATADA deverá realizar a correção de bugs e problemas perante o contrato oficial de suporte com a ZABBIX SIA para sustentação de todos os componentes do ambiente Zabbix do PRODEST;

5.5 - A CONTRATADA prestará orientações para identificação de causa de falhas do software Zabbix e seus componentes e apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados. A CONTRATADA garantirá recursos técnicos especializados na plataforma Zabbix, que trabalharão em colaboração com as equipes de suporte do PRODEST no software Zabbix e seus componentes, com o objetivo de obter o máximo



desempenho dos sistemas para melhorias contínuas e fazer recomendações sobre desempenho dos sistemas hospedados no PRODEST;

5.6 - A CONTRATADA deverá fazer a recomendação de procedimentos de melhores práticas para o ambiente Zabbix e integrações;

5.7 - A CONTRATADA fornecerá recursos para suportar melhoria contínua no ambiente Zabbix e integrações via API;

5.8 - A CONTRATADA deverá fornecer uma análise de saúde do ambiente (Revisão do Ambiente Zabbix) a cada 12 meses dentro do contrato, e deverá iniciar em até 30 dias corridos após a assinatura do contrato com o PRODEST.

ITEM 2 - SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA

5.9 - A implementação das melhorias identificadas na análise de saúde do ambiente (Revisão do Ambiente Zabbix) deverá ser realizada dentro do limite de USTs previstas no contrato;

5.10 - A CONTRATADA deverá atender solicitações de melhoria do ambiente e novas integrações via API com as ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE de acordo com a necessidade do PRODEST, assim como outras melhorias necessárias dentro do limite de USTs previstas no contrato;

5.11 - A CONTRATADA apoiará na resolução de problemas nas integrações dos softwares que integram com a plataforma Zabbix, dentro do limite de USTs previstas no contrato;

5.12 - A CONTRATADA deverá fornecer recursos para apoiar na criação de chamadas API para o Zabbix e demais aplicações monitoradas que irão amparar a criação de relatórios personalizados em PDF, criação de dashboards customizados de acordo com as necessidades do PRODEST, dentro do limite de USTs previstas no contrato;

5.13 - As USTs do "SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA" serão pagas de acordo com a utilização mensal. O faturamento do serviço será sob demanda e de caráter eventual, não havendo obrigação da CONTRATANTE em consumir o total dos valores estimados para este item;

5.14 - O faturamento do "SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA" deverá ser efetuado no mês subsequente a entrega integral do serviço demandado, no qual será pago após o aceite da equipe do PRODEST do serviço executado pela CONTRATADA;

5.15 - Em caso de não entrega dos requisitos acordados para as USTs do "SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM



UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA", a equipe do PRODEST não concederá o aceite e a CONTRATADA não poderá faturar as USTs do serviço;

5.16 - A disponibilização das atualizações e novas versões será feita remotamente pela equipe técnica da CONTRATADA, em conjunto com as equipes do PRODEST, dentro do limite de USTs previstas no contrato;

5.17 - A atualização de versões do Zabbix do ambiente de produção do PRODEST ocorrerá sempre que a Zabbix SIA publicar no site oficial da ferramenta (<https://www.Zabbix.com/download>) versões LTS (Long Term Support);

ITEM 3 - PACOTE TREINAMENTO OFICIAL ZABBIX CERTIFIED SPECIALIST (ZCS) E PROFESSIONAL (ZCP), SOB DEMANDA

5.18 - Após a emissão da Ordem de Fornecimento, a CONTRATADA deverá informar, em até 15 dias úteis, quais as turmas, dias e horários disponíveis para o treinamento nos próximos 2 (dois) meses.

5.18.1 - Caso a Ordem de Fornecimento seja fornecida com a quantidade igual ou superior a 9 (voucher), deverá ser criada uma turma "ondemand" para o PRODEST, com início do curso em até 45 dias úteis, após a emissão da Ordem de Fornecimento.

5.18.2 - Os treinamentos serão realizados na modalidade EaD, em plataforma oferecida pelo fabricante Zabbix;

5.18.3 - Os treinamentos deverão seguir os padrões e conteúdos oficiais do fabricante Zabbix. A garantia corresponde ao suporte ao aluno durante o período de realização do curso e à emissão dos certificados oficiais de conclusão.

5.19 - Conteúdo desejado e cronograma do "TREINAMENTO OFICIAL ZABBIX CERTIFIED SPECIALIST (ZCS)":

5.19.1 - Dia 1

5.19.1.1 - Principais componentes do Zabbix

5.19.1.2 - Visão geral da interface do usuário

5.19.1.3 - Configuração do perfil de usuário personalizado

5.19.1.4 - Definições do Zabbix: itens, gatilhos, etc.

5.19.1.5 - Criação e configuração de um host

5.19.1.6 - Utilizando macros e tags

5.19.1.7 - Coleta de dados usando verificações simples e SSH

5.19.1.8 - Plug-ins do Zabbix Agent e Zabbix Agent2

5.19.2 - Dia 2



5.19.2.1 - Modo ativo e passivo do Zabbix Agent

5.19.2.2 - Dar aos dados legibilidade para humanos com unidades e mapas de valor

5.19.2.3 - Intervalos de coleta de dados

5.19.2.4 - Transformação de dados usando pré-processamento

5.19.2.5 - Detecção de problemas usando gatilhos

5.19.2.6 - Problemas de causas e sintomas, gatilhos e dependências

5.19.3 - Dia 3

5.19.3.1 - Proxies do Zabbix

5.19.3.2 - Trabalhar com templates

5.19.3.3 - Agregação de dados com itens calculados

5.19.3.4 - Coleta de dados em massa usando itens dependentes

5.19.3.5 - Coleta de dados HTTP e monitoramento sintético web

5.19.3.6 - Monitoramento de arquivo de log

5.19.3.7 - Monitoramento SNMP

5.19.3.8 - Monitoramento da base de dados

5.19.4 - Dia 4

5.19.4.1 - Monitoramento Java

5.19.4.2 - Coleta de dados de inventário

5.19.4.3 - Gerenciamento de usuários usando grupos e funções de usuários

5.19.4.4 - Provisionamento JIT com LDAP e SAML

5.19.4.5 - Envio de notificações e execução de comandos remotos

5.19.4.6 - Períodos de manutenção

5.19.4.7 - Monitoramento de serviços (SLA)

5.19.4.8 - Noções básicas de descoberta de baixo nível

5.19.4.9 - Visão geral da auditoria

5.19.5 - Dia 5



5.19.5.1 - Visualização de dados usando gráficos, mapas e painéis

5.19.5.2 - Serviços de relatórios Zabbix

5.19.5.3 - Ajuste de desempenho do Zabbix

5.19.5.4 - Configurações administrativas do Zabbix

5.19.5.5 - Lançamentos do Zabbix

5.19.6 - Exame Zabbix Certified Specialist (ZCS)

5.20 - Conteúdo desejado e cronograma do “TREINAMENTO OFICIAL ZABBIX CERTIFIED PROFESSIONAL (ZCP)”:

5.20.1 - Dia 1

5.20.1.1 - Instalação de servidor Zabbix e frontend

5.20.1.2 - Visão geral da imagem Zabbix Docker

5.20.1.3 - Configuração de alta disponibilidade do servidor Zabbix

5.20.1.4 - Alta disponibilidade do proxy Zabbix e balanceamento de carga

5.20.1.5 - Configuração avançada do agente Zabbix

5.20.1.6 - Criptografando a comunicação entre componentes Zabbix

5.20.2 - Dia 2

5.20.2.1 - Pré-processamento avançado do Zabbix

5.20.2.2 - Recursos de descoberta de baixo nível do Zabbix

5.20.2.3 - Descoberta de baixo nível com itens mestre e dependentes

5.20.2.4 - Descoberta de baixo nível para itens ODBC e SNMP

5.20.3 - Dia 3

5.20.3.1 - Registro automático e descoberta de rede

5.20.3.2 - Descoberta de baixo nível com protótipos de host

5.20.3.3 - Monitoramento VMware

5.20.3.4 - Detecção avançada de problemas e correlação de eventos

5.20.3.5 - Ajuste avançado de desempenho e solução de problemas



5.20.4 - Exame Zabbix Certified Professional (ZCP)

LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.21 - Os serviços serão prestados por equipe técnica no Brasil na língua nativa “Português” de forma remota.

5.22 - Os serviços do GRUPO 1 serão prestados no seguinte horário:

5.22.1 - Para os chamados de MANUTENÇÕES CORRETIVAS E SUPORTE TÉCNICO, o atendimento pela CONTRATADA será prestado no regime 24 x 7 x 365, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) no ano, incluindo feriados;

5.22.1.1 - Para os chamados de MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E/OU EVOLUTIVAS E SUPORTE TÉCNICO, o atendimento pela CONTRATADA será prestado em horário comercial, no regime 8 x 5 – 8 (oito) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana;

5.22.1.2 - Para os chamados de SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA, o atendimento pela CONTRATADA será prestado em horário comercial, no regime 8 x 5 – 8 (oito) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana;

5.23 - Para o ITEM 3 do GRUPO 2, os serviços serão prestados no seguinte horário:

5.23.1.1 - De segunda à sexta, entre 8h30 e 18h30.

ROTINAS A SEREM CUMPRIDAS

5.24 - A execução contratual dos serviços do GRUPO 1 observará as rotinas abaixo:

5.24.1 - O fechamento do chamado poderá se dar pela aplicação de correção ao produto, ou pela aplicação de solução de contorno que possibilite a operação do Zabbix, ou pela entrega integral do serviço demandado;

5.24.2 - Antes do fechamento de cada chamado, a CONTRATADA deverá consultar o PRODEST para validar o fechamento do chamado;

5.24.3 - Um chamado fechado sem anuência do PRODEST ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original do chamado, inclusive para efeito de aplicação das sanções previstas;

5.24.4 - A CONTRATADA deverá informar a relação de pessoas indicadas para acessar o chamado, acionar o responsável pelo atendimento, inserir as atividades executadas e encerrar os chamados no sistema de Service Desk do PRODEST.

5.24.5 - A CONTRATADA mensalmente deverá entregar um relatório constando os acionamentos técnicos efetuados no período, com o mínimo de informações de número de acionamento, descrição da ocorrência, data e hora de abertura do chamado, data e



hora do início do atendimento, data e hora de conclusão. O relatório deverá ser entregue mesmo quando não houver chamados no período;

5.24.6 - A entrega dos relatórios mensais será condição necessária para o PRODEST realizar o ateste da nota fiscal e/ou fatura, para fins de pagamento dos serviços executados.

5.25 - A execução contratual do ITEM 3 do GRUPO 2 observará as rotinas abaixo:

5.25.1 - Será emitida Ordem de Fornecimento com a identificação do ITEM 3 e a quantidade de VOUCHERS desejados de acordo com a quantidade de Alunos.

5.26 - A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

5.27 - Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

5.27.1 - A CONTRATADA deverá prover, às suas expensas, a instalação e configuração de um software licenciado de acesso remoto assistido ao ambiente do PRODEST, utilizando uma conexão segura e criptografada. O PRODEST fornecerá um servidor Windows ou Linux na mesma subrede do ambiente Zabbix para ser utilizado pela contratada para instalação e configuração do software licenciado de acesso remoto assistido. Não será permitida a utilização de um software que viole a legalidade e conformidade com as leis de propriedade intelectual;

INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

5.28 - A demanda do órgão encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

5.29 - Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 - A Ata de Registro de Registro de Preços terá vigência de 01 (um) ano, podendo ser prorrogada nos limites da lei 14.133/2021, que deverá ser executada fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da citada Lei, bem como o disposto no DECRETO Nº 5354-R, DE 28 DE MARÇO DE 2023, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços – SRP, no âmbito da Administração Pública Estadual direta, autárquica e fundacional.



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

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

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

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

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

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

6.6.2 - Executar o objeto contratado / adquirido de acordo com o previsto nas especificações constantes do instrumento contratual, observando especialmente, se os serviços demandados para a CONTRATADA estão sendo executados e se os prazos estabelecidos, validando as entregas, conforme os chamados registrados;

6.6.3 - Apresentar os documentos de cobrança, inclusive, Nota Fiscal com a descrição completa do objeto;

6.6.4 - Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do CONTRATANTE;

6.6.5 - Responsabilizar-se, perante o PRODEST e/ou terceiros, pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto, quando aplicável;

6.6.6 - Responsabilizar-se pela regular quitação de taxas de licenças para execução dos serviços, dependentes de quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais;

6.6.7 - Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

6.6.8 - Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;



6.6.9 - Responsabilizar-se pela regular quitação de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais, decorrentes da execução do contrato, apresentando, quando solicitado pela área fiscalizadora, documentação que comprove o seu correto e tempestivo pagamento;

6.7 - A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) gestor(es) e fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, na forma do Decreto Estadual nº 5.545-R/2023 e demais condições previstas para a contratação.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (NMSE)

6.8 - A contratada deverá oferecer os níveis mínimos de serviço exigidos (NMSE) de suporte na modalidade ENTERPRISE no idioma Português/Brasil, sem limites de acionamentos;

6.9 - Os chamados de MANUTENÇÃO (CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA) E SUPORTE TÉCNICO (PARA HOSTS ZABBIX SERVER E ZABBIX PROXY ILIMITADOS) serão classificados em nível de severidade, conforme tabela de níveis de severidade, e os atendimentos deverão ser realizados, conforme pautado na tabela de severidade x prazos de atendimento, inclusive para os chamados referentes ao SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA:

- Tabela de níveis de severidade:

NÍVEL DE SEVERIDADE	DESCRIÇÃO DA SEVERIDADE
1 – ALTAMENTE CRÍTICA	Ferramenta totalmente fora do ar ou operando em situação que impacta o ambiente de produção
2 – CRÍTICA	Ferramenta operando restritamente, gerando ALTO impacto no negócio
3 – MÉDIA	Ferramenta operando, mas não na totalidade de suas funções, gerando BAIXO impacto no negócio
4 – BAIXA	Problema de nenhum impacto ou uma questão sobre problemas que não afeta o produto



- Tabela de severidade x prazo de solução:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	SEVERIDADE	TEMPO TOTAL PARA SOLUÇÃO
1	CHAMADOS REGISTRADOS PARA MANUTENÇÕES CORRETIVAS E SUPORTE TÉCNICO	1 – Altamente crítica	4 horas corridas
		2 – Crítica	6 horas corridas
		3 – Média	48 horas úteis
		4 – Baixa	72 horas úteis
2	CHAMADOS REGISTRADOS PARA MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E/OU EVOLUTIVAS E SUPORTE TÉCNICO	N/A	24 horas úteis
3	SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA	N/A	3 x E sendo “E” a quantidade de USTs de acordo com catálogo de serviços. Exemplo: E = 4 USTs. Logo o tempo de solução será = 3 x 4 = 12 horas úteis.



6.10 - Para os chamados de MANUTENÇÕES CORRETIVAS E SUPORTE TÉCNICO, o atendimento pela CONTRATADA será prestado no regime 24 x 7 x 365, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco dias) no ano, incluindo feriados;

- A CONTRATADA se compromete a trabalhar nos chamados classificados com nível de severidade 1 e 2, no regime 24 x 7 x 365, bem como manter sempre efetivo disponível para atendimento dessa natureza e ainda sempre atualizar os chamados abertos pelo PRODEST;
- Os chamados classificados com nível de severidade 3 ou 4 poderão ser trabalhados em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h30min às 18h, no regime 8 x 5 – 8 (oito) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana, até que a resposta, solução ou alternativa aceitável seja estabelecida, desde que em comum acordo entre as partes;

6.11 - Para os chamados de MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E/OU EVOLUTIVAS E SUPORTE TÉCNICO, o atendimento pela CONTRATADA será prestado em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h30min às 18h, no regime 8 x 5 – 8 (oito) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana;

6.12 - Para os chamados de SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA, o atendimento pela CONTRATADA será prestado em horário comercial, de segunda-feira a sexta-feira, das 8h30min às 18h, no regime 8 x 5 – 8 (oito) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias úteis da semana;

PRAZOS PARA REALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

6.13 - Para os chamados de MANUTENÇÃO CORRETIVA, deverão ser observados os níveis de severidade classificados, bem como o prazo máximo de solução, sendo:

6.13.1 - SEVERIDADE 1 - ALTAMENTE CRÍTICA

6.13.1.1 - Os chamados de severidade 1 serão atendidos em no máximo de 4 (quatro) horas corridas após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada até aplicar solução ou medida de contorno;

6.13.1.2 - Os chamados de severidade 1 não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos, dias úteis e não úteis;

6.13.2 - SEVERIDADE 2 - CRÍTICA

6.13.2.1 - Os chamados de Severidade 2 serão atendidos em no máximo 6 (seis) horas corridas após sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada até aplicar solução ou medida de contorno;



6.13.2.2 - O atendimento de prioridade 2 não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento dos serviços envolvidos;

6.13.3 - SEVERIDADE 3 – MÉDIA

6.13.3.1 - Os chamados de Severidade 3 serão atendidos em no máximo 48 (quarenta e oito) horas úteis após a sua abertura e contarão com esforço concentrado da contratada até aplicar solução ou medida de contorno;

6.13.4 - SEVERIDADE 4 - BAIXA

6.13.4.1 - Os chamados de Severidade 4 serão atendidos em no máximo 72 (setenta e duas) horas úteis após a sua abertura;

6.14 - Para os chamados de MANUTENÇÃO PREVENTIVA E/OU EVOLUTIVA, apesar de não incidir os níveis de severidade, os mesmos deverão ser atendidos em no máximo 24 horas úteis, após a sua abertura;

6.15 - Para os chamados de SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA, também não haverá incidência dos níveis de severidade, e o atendimento se dará, conforme a fórmula $3 \times E$, onde “E” é a quantidade de USTs acordada previamente para execução da demanda (Exemplo: $E = 4$ USTs, logo o tempo de solução será $= 4 \times 3 = 12$ horas úteis).

ESCALAÇÃO DE ATENDIMENTO E SEVERIDADE

6.16 - Cabe ao PRODEST definir o nível de severidade do chamado no momento da abertura do mesmo;

6.16.1 - Por necessidade de serviço, o PRODEST também poderá solicitar a mudança para níveis superiores de severidade de um chamado aberto. O aumento da severidade de um chamado significa que o impacto nos negócios é diferente do que aquele avaliado inicialmente e, mudando a severidade, o analista poderá priorizá-lo adequadamente na fila de chamados. Os prazos de atendimento dos chamados com nível de severidade alterado passam a contar a partir do dia e hora do escalonamento;

6.16.2 - Se o problema não for resolvido no primeiro atendimento, a CONTRATADA deverá, sem ônus para o PRODEST, escalar o mesmo para o grupo de profissionais responsáveis pelo desenvolvimento do software;

6.17 - O acompanhamento e fiscalização da execução do objeto será feito por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme definido no item a seguir.

DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

6.18 - O IMR determina os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e seus respectivos ajustes no pagamento, conforme definido a seguir:



Tabela 1 - Indicador: CHAMADOS REGISTRADOS PARA MANUTENÇÕES CORRETIVAS E SUPORTE TÉCNICO:

INDICADOR	Atendimento aos Chamados Registrados para Manutenções Corretivas e Suporte Técnico.
FINALIDADE	Manter o funcionamento adequado da ferramenta de Monitoramento de Ativos (Zabbix), bem como garantir o restabelecimento e continuidade do serviço.
META A CUMPRIR	Reparar e corrigir falhas, indisponibilidades, degradação de desempenho, atualizações de segurança, atualizações corretivas, dentro do prazo previsto para o atendimento do chamado e sua solução em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) deste termo de referência.
FORMA DE AFERIÇÃO/CRITÉRIO/INDICADOR	Aferição do cumprimento do prazo estipulado nos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) deste termo de referência.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Verificação pelo fiscal do contrato do tempo de resposta/solução das ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Vistoria, relatórios, abertura de chamados e reuniões com o fiscal de contrato.
PERIODICIDADE	Apenas quando acionada.
TOLERÂNCIA	Inaplicabilidade de glosa até “4 (quatro)” pontos.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data da vigência do contrato.
PROCEDIMENTO EM CASO DE NÃO CUMPRIMENTO DO OBJETIVO	Glosa de 10% a partir de 5 pontos (limitada a 20%, ensejando a partir deste limite tomada de outra medida administrativa)
SANÇÃO	Glosa da fatura mensal.
OBSERVAÇÕES	O relatório de manutenção corretiva bem como a listagem de chamados do mês deve ser anexado à fatura mensal.

Pontuação/Ocorrência Correspondente a Tabela 1:

Ocorrência	Aferição	Pontuação
-------------------	-----------------	------------------



Inobservância ao tempo total para solução, Severidade 1 – Altamente crítica (4 horas corridas); no caso de atraso de até 2 horas corridas.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	8
Inobservância ao tempo total para solução, Severidade 1 – Altamente crítica (4 horas corridas); no caso de atraso de até 4 horas corridas.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	16
Inobservância ao tempo total para solução, Severidade 2 – Crítica (6 horas corridas); no caso de atraso de até 3 horas corridas.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	4
Inobservância ao tempo total para solução, Severidade 2 – Crítica (6 horas corridas); no caso de atraso de até 6 horas corridas.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	8
Inobservância ao tempo total para solução, Severidade 3 – Média (48 horas úteis); no caso de atraso de até 24 horas úteis.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	3



Inobservância ao tempo total para solução, Severidade 3 – Média (48 horas úteis); no caso de atraso de até 48 horas úteis.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	6
Inobservância ao tempo total para solução, Severidade 4 – Baixa (72 horas úteis); no caso de atraso de até 36 horas úteis.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	2
Inobservância ao tempo total para solução, Severidade 4 – Baixa (72 horas úteis); no caso de atraso de até 72 horas úteis.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	4
Deixar de apresentar o relatório de chamados do mês que deverá ser anexada a fatura mensal.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à CONTRATADA.	3
Deixar de apresentar relatórios.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à CONTRATADA.	3
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE no prazo de 2 dias.	Os registros das solicitações de esclarecimentos serão individuais, formalizados através dos meios de comunicação fornecidos pela empresa pelo fiscal do contrato. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o	2



	registro de várias ocorrências na mesma data.	
Deixar de comunicar imediatamente à CONTRATANTE, quando houver qualquer anormalidade ou informação que possa vir a representar algum risco para que sejam adotadas as providências necessárias para regularização.	Condicional à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à CONTRATADA.	3
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores e contribuintes.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	2
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificada nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	2

Tabela 2 - Indicador: CHAMADOS REGISTRADOS PARA MANUTENÇÕES PREVENTIVAS E/OU EVOLUTIVAS E SUPORTE TÉCNICO:

INDICADOR	Atendimento aos Chamados Registrados para Manutenções Preventivas e/ou Evolutivas e Suporte Técnico.
FINALIDADE	Manter o funcionamento adequado da ferramenta de Monitoramento de Ativos (Zabbix), através de Manutenções Preventivas e/ou Evolutivas e Suporte Técnico.
META A CUMPRIR	Reparar e corrigir falhas, indisponibilidades, degradação de desempenho, atualizações de segurança, atualizações corretivas, dentro do prazo previsto para o atendimento do chamado e sua solução em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) deste termo de referência.



FORMA DE AFERIÇÃO/CRITÉRIO/INDICADOR	Aferição do cumprimento do prazo estipulado nos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) deste termo de referência.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Verificação pelo fiscal do contrato do tempo de resposta/solução das ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Vistoria, relatórios, abertura de chamados e reuniões com o fiscal de contrato.
PERIODICIDADE	Apenas quando acionada.
TOLERÂNCIA	Inaplicabilidade de glosa até “4 (quatro)” pontos.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data da vigência do contrato.
PROCEDIMENTO EM CASO DE NÃO CUMPRIMENTO DO OBJETIVO	Glosa de 10% a partir de 5 pontos (limitada a 20%, ensejando a partir deste limite tomada de outra medida administrativa)
SANÇÃO	Glosa da fatura mensal.
OBSERVAÇÕES	O relatório de manutenção corretiva bem como a listagem de chamados do mês deve ser anexado à fatura mensal.

Pontuação/Ocorrência Correspondente a Tabela 2:

Ocorrência	Aferição	Pontuação
Inobservância ao tempo total para solução, Sem Severidade (24 horas úteis); no caso de atraso de até 12 horas úteis.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	4
Inobservância ao tempo total para solução, Sem Severidade (24 horas úteis); no caso de atraso de até 24 horas úteis.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	8



Deixar de apresentar o relatório de chamados do mês que deverá ser anexada a fatura mensal.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à CONTRATADA.	3
Deixar de apresentar relatórios.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à CONTRATADA.	3
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE no prazo de 2 dias.	Os registros das solicitações de esclarecimentos serão individuais, formalizados através dos meios de comunicação fornecidos pela empresa pelo fiscal do contrato. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	2
Deixar de comunicar imediatamente à CONTRATANTE, quando houver qualquer anormalidade ou informação que possa vir a representar algum risco para que sejam adotadas as providências necessárias para regularização.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à CONTRATADA.	3
Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores e contribuintes.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	2
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificada nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	2



Tabela 3 - Indicador: SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA:

INDICADOR	Atendimento aos Chamados Registrados para os Serviços de Otimização e Customização do Ambiente Zabbix e Integrações.
FINALIDADE	Otimizar, customizar e realizar integrações na ferramenta de Monitoramento de Ativos (Zabbix).
META A CUMPRIR	Otimizar, customizar e realizar integrações na ferramenta de Monitoramento de Ativos (Zabbix), dentro do prazo previsto para o atendimento do chamado e sua solução em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) deste termo de referência.
FORMA DE AFERIÇÃO/CRITÉRIO/INDICADOR	Aferição do cumprimento do prazo estipulado nos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) deste termo de referência.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Verificação pelo fiscal do contrato do tempo de resposta/solução das ocorrências.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Vistoria, relatórios, abertura de chamados e reuniões com o fiscal de contrato.
PERIODICIDADE	Apenas quando acionada.
TOLERÂNCIA	Inaplicabilidade de glosa até “4 (quatro)” pontos.
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data da vigência do contrato.
PROCEDIMENTO EM CASO DE NÃO CUMPRIMENTO DO OBJETIVO	Glosa de 10% a partir de 5 pontos (limitada a 20%, ensejando a partir deste limite tomada de outra medida administrativa)
SANÇÃO	Glosa da fatura mensal.
OBSERVAÇÕES	O relatório de manutenção corretiva bem como a listagem de chamados do mês deve ser anexado à fatura mensal.

Pontuação/Ocorrência Correspondente a Tabela 3:

Ocorrência	Aferição	Pontuação
-------------------	-----------------	------------------



Inobservância ao tempo total para solução, conforme a fórmula $3 \times E$, onde “E” é a quantidade de USTs acordada previamente para execução da demanda, no caso de atraso de até metade (50%) das horas úteis definidas para a solução.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	4
Inobservância ao tempo total para solução, conforme a fórmula $3 \times E$, onde “E” é a quantidade de USTs acordada previamente para execução da demanda, no caso de atraso de igual período (100%) das horas úteis definidas para a solução.	O fiscal do contrato irá aferir o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE) dos chamados através da ferramenta de Service Desk do Prodest e do relatório mensal fornecido pela CONTRATADA.	8
Deixar de apresentar o relatório de chamados do mês que deverá ser anexada a fatura mensal.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à CONTRATADA.	3
Deixar de apresentar relatórios.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à CONTRATADA.	3
Deixar de prestar esclarecimentos solicitados pela CONTRATANTE no prazo de 2 dias.	Os registros das solicitações de esclarecimentos serão individuais, formalizados através dos meios de comunicação fornecidos pela empresa pelo fiscal do contrato. Cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	2
Deixar de comunicar imediatamente à CONTRATANTE, quando houver qualquer anormalidade ou informação que possa vir a representar algum risco para que sejam adotadas as providências necessárias para regularização.	Condicionada à verificação pelo fiscal do contrato e comunicado à CONTRATADA.	3



Falta de cordialidade no trato com os servidores, colaboradores e contribuintes.	O fiscal registrará a ocorrência acompanhada de informações sobre o fato ocorrido e poderá requerer a substituição do empregado.	2
Não atendimento a qualquer outra obrigação prevista no edital e seus anexos não especificada nesta tabela.	Os registros das ocorrências serão individuais, ou seja, a cada fato ocorrido corresponderá uma ocorrência, podendo ocorrer o registro de várias ocorrências na mesma data.	2

Tabela 4 - Indicador: TREINAMENTO OFICIAL ZABBIX CERTIFIED SPECIALIST (ZCS) E PROFESSIONAL (ZCP), SOB DEMANDA:

INDICADOR	Execução dos treinamentos Zabbix Certified Specialist (ZCS) e Professional (ZCP)
FINALIDADE	Garantir o repasse de conhecimento através dos treinamentos Zabbix Certified Specialist (ZCS) e Professional (ZCP), conforme especificação deste termo de referência.
META A CUMPRIR	Serviço de treinamento, conforme especificação deste termo de referência.
FORMA DE AFERIÇÃO/CRITÉRIO/INDICADOR INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Aferição do cumprimento do prazo estipulado nas metas.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	ANEXO IV-A - "Apoio a Fiscalização do Indicador" dos treinamentos Zabbix Certified Specialist (ZCS) e Professional (ZCP). Informações prestadas pelos dos treinamentos Zabbix Certified Specialist (ZCS) e Professional (ZCP) e reuniões com o fiscal de contrato.
PERIODICIDADE	Após a execução dos treinamentos Zabbix Certified Specialist (ZCS) e Professional (ZCP).
TOLERÂNCIA	Nenhuma
INÍCIO DE VIGÊNCIA	Data da vigência do contrato.
PROCEDIMENTO EM CASO DE NÃO CUMPRIMENTO DO OBJETIVO	Glosa de 1% por dia útil de atraso (limitada a 20%, ensejando a partir deste limite tomada de outra medida administrativa)



SANÇÃO	Glosa da fatura única.
--------	------------------------

6.19 - As pontuações previstas para cada ocorrência são cumulativas em relação ao indicador.

7 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

DO RECEBIMENTO

7.1 - 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 e demais informações constantes na nota fiscal.

7.2 - 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, a contar da notificação por escrito da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

7.2.2 - Após o recebimento provisório, o fiscal deverá manifestar-se sobre o cumprimento das exigências de caráter técnico da conformidade dos serviços recebido com as exigências contratuais, visando subsidiar o gestor do contrato no recebimento definitivo, no prazo de 10 (dez) dias;

7.3 - O recebimento definitivo ocorrerá no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da manifestação do fiscal prevista no item 7.2.2, após a verificação da qualidade e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.3.1 - 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.

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

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

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



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

7.8 - 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.

NOTA FISCAL

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

7.9.1 - o prazo de validade;

7.9.2 - a data da emissão;

7.9.3 - os dados do contrato e do órgão contratante;

7.9.4 - o período respectivo de execução do contrato;

7.9.5 - o valor a pagar; e

7.9.6 - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

DO PRAZO DE PAGAMENTO

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

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

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



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

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira.

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

ND = Número de dias em atraso.

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

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

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

7.19 - As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

Tabela 5 – Forma de dimensionamento de desconto conforme pontuação:

Pontuação	Glosa
De 1 (um) a 4 (quatro) pontos	Não há aplicação de glosa.
De 5 (cinco) a 10 (dez) pontos	Glosa correspondente a 10% do valor faturado do mês de apuração.
De 11 (onze) a 15 (quinze) pontos	Glosa correspondente a 15% do valor faturado do mês de apuração.
De 16 (dezesesseis) a 20 (vinte) pontos	Glosa correspondente a 20% do valor faturado do mês de apuração.
Não ateste dos serviços em caso de pontuação acima de 20 (vinte).	Ensejando a partir deste limite tomada de outra medida administrativa.



DA FORMA DE PAGAMENTO

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

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

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

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

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

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

FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

8.1 - O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço para contratação através do Sistema de Registro de Preços, conforme estabelecido no art. 18 do Decreto Nº 5354-R/2023.

8.2 - A justificativa para adoção do referido critério se deve por se tratar de bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

8.3 - Não será admitida a participação por meio de consórcio ou cooperativa tendo em vista que há a inviabilidade de parcelamento dos itens, e não há complexidade na entrega do objeto que justifique a participação de mais de um fornecedor para a sua completude.

DA FORMA DE FORNECIMENTO

8.4 - O fornecimento do objeto será parcelado, de acordo com as regras do Registro de Preços.

8.4.1 - Após a formalização do registro de preços, para os pedidos dos itens, será formalizado contrato nos quantitativos indicados, cujo fornecimento se dará através da emissão de autorização de fornecimento pelo Fiscal/Gestor ou instrumento equivalente.



8.5 - A justificativa para adoção da referida forma se dá pela necessidade de aquisições futuras, não sendo possível prever a demanda exata de cada órgão participante, tendo em vista os pontos apresentados nos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

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

8.6.1 - Para fins de habilitação, o fornecedor deverá comprovar os requisitos descritos no ANEXO II deste Termo de Referência.

8.6.2 - Justificativa para comprovação dos requisitos de qualificação técnica:

8.6.2.1 - As justificativas dos requisitos da qualificação técnica, têm como objetivo garantir que o licitante possui a capacidade necessária para realizar o objeto da licitação. Esses requisitos devem ser justificados de forma explícita, clara e congruente, com base em pareceres, informações ou laudos técnicos que devem necessariamente fazer parte integrante do processo licitatório;

8.6.2.2 - Esses requisitos servem para comprovar que a empresa já possui experiência na área e que tem conhecimento. Portanto, a justificativa para os requisitos de habilitação técnica está na necessidade de assegurar que o licitante tem a capacidade técnica para executar o contrato;

8.6.3 - Justificativa para comprovação dos requisitos econômico-financeira:

8.6.3.1 - Já em relação aos requisitos de habilitação econômico-financeira, os mesmos, têm como objetivo garantir que o licitante possui a capacidade econômica para cumprir as obrigações decorrentes do contrato. Esses requisitos buscam prevenir a participação de empresas que, sem responsabilidade ou respaldo financeiro, possam vencer o certame e, durante a execução da obrigação contratada, não possuam capacidade para concluir o objeto da obrigação;

8.6.3.2 - Portanto, a justificativa para os requisitos de habilitação econômico-financeira está na necessidade de assegurar que o licitante tem a capacidade econômica para executar o contrato.

9 - ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 - O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.462.538,07 (um milhão, quatrocentos e sessenta e dois mil, quinhentos e trinta e oito reais e sete centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo.

9.2 - As USTs do "SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA" serão pagas de acordo com a utilização mensal, não havendo obrigação da CONTRATANTE em consumir o total dos valores estimados para este item.



9.3 - Os VOUCHERS do ITEM 3 do GRUPO 1 serão pagos de acordo com a utilização, não havendo obrigação da CONTRATANTE em consumir o total dos valores estimados para este item.

10 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 - Por ser tratar de aquisição sob o sistema de registro de preços, a indicação da classificação ou da dotação orçamentária, bem como a comprovação de cumprimento da Lei de Responsabilidade Fiscal, quando cabível, só serão providenciadas para a formalização do contrato ou documento equivalente.



ANEXO III – ÓRGÃOS PARTICIPANTES DO REGISTRO DE PREÇOS

Nº IRP: 812/2025

ÓRGÃO GERENCIADOR: PRODEST

DATA DE ENCERRAMENTO: 20/08/2025

Nº PROCESSO: 2024-F67BG

ITEM	DESCRIÇÃO	UN	PCES	PRODEST	SEGER	TOTAL
			SOLICITADA	SOLICITADA	SOLICITADA	
1	MANUTENÇÃO (CORRETIVA, PREVENTIVA E EVOLUTIVA) E SUPORTE TÉCNICO (PARA HOSTS ZABBIX SERVER E ZABBIX PROXY ILIMITADOS)	12 MESES	1	1	1	3
2	SERVIÇO DE OTIMIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO DO AMBIENTE ZABBIX E INTEGRAÇÕES, EM UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO), SOB DEMANDA	USTS (DISTRIBUÍDAS NO PRAZO DE 12 MESES) SOB DEMANDA	20	180	100	300
3	PACOTE TREINAMENTO OFICIAL ZABBIX CERTIFIED SPECIALIST (ZCS) E PROFESSIONAL (ZCP), SOB DEMANDA	VOUCHER POR ALUNO	5	18	4	27

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

MARCELO AZEREDO CORNÉLIO
DIRETOR GERAL
PRODEST - PRODEST - GOVES
assinado em 15/12/2025 18:06:30 -03:00

MARCELO VON COLLEN MULLER THOME TORRES
CIDADÃO
assinado em 16/12/2025 10:20:48 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 16/12/2025 10:20:48 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por ALINE CALIARI GUIMARÃES (SUBGERENTE - SGCOC - PRODEST - 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-B37M4Q>