



Governo do Estado do Espírito Santo
SEGER – Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de aquisição de solução de software de gestão de ativos EAM (Enterprise Asset Management), contemplando a disponibilização do sistema, implantação, parametrização e integração da solução com os sistemas estratégicos do Governo; serviço de manutenção, suporte e treinamento pelo prazo de 60 (sessenta) meses contemplando a manutenção contínua, a disponibilização e atualização de cursos de capacitação funcional em formato auto instrucional, e atendimento de suporte técnico completo (nível 1, 2 e 3); as licenças de usuário do tipo gestor e as licenças de usuário do tipo padrão.

Vitória – ES
Dezembro de 2024

SUMÁRIO

1. DECLARAÇÃO DO OBJETO	4
2. MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVAS DA CONTRATAÇÃO	6
3. PROCESSO LICITATÓRIO	13
4. CONCEITUAÇÃO.....	48
5. EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO	57
6. DIREITO DE PROPRIEDADE	65
7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	65
8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE.....	71
9. QUALIDADE DO OBJETO.....	73
10. GARANTIA DO OBJETO	76
11. NMSE NA SUSTENTAÇÃO TECNOLÓGICA	76
12. INDICADOR DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR	83
13. SANÇÕES APLICÁVEIS	93
14. FATURAMENTO.....	98
15. PAGAMENTO	101
16. ESTIMATIVAS DE VOLUME E PREÇO	102
17. COMPOSIÇÃO DO PREÇO DO OBJETO.....	103
18. ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABELAS

<i>Tabela 1 – Descrição do objeto.....</i>	<i>4</i>
<i>Tabela 2 – Categorias de chamados de suporte técnico</i>	<i>78</i>
<i>Tabela 3 – Níveis de prioridade de chamados por categoria</i>	<i>79</i>
<i>Tabela 4 – Tempo Máximo de Solução Definitiva</i>	<i>80</i>
<i>Tabela 5 – NMSE da Sustentação Tecnológica</i>	<i>82</i>
<i>Tabela 6 – Sanções Aplicáveis</i>	<i>96</i>
<i>Tabela 7 – Planilha de preços dos serviços</i>	<i>103</i>

1. DECLARAÇÃO DO OBJETO

1.1. Descrição Resumida do Objeto

1.1.1. Contratação de aquisição de solução de software de gestão de ativos EAM (Enterprise Asset Management), contemplando a disponibilização do sistema, implantação, parametrização e integração da solução com os sistemas estratégicos do Governo; serviço de manutenção, suporte e treinamento pelo prazo de 60 (sessenta) meses contemplando a manutenção contínua, a disponibilização e atualização de cursos de capacitação funcional em formato auto instrucional, e atendimento de suporte técnico completo (nível 1, 2 e 3); as licenças de usuário do tipo gestor e as licenças de usuário do tipo padrão.

1.2. Tabela Descritiva do Objeto

Tabela 1 – Descrição do objeto

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.
01	Disponibilização de sistema de Gestão de Ativos, implantação, parametrização e integração da solução com os sistemas governamentais	Unidade	01
02	Serviço de sustentação tecnológica, incluindo manutenção contínua (corretiva, adaptativa, preventiva), suporte técnico e atendimento completo (Nível 1, 2 e 3) e treinamento de uso da solução em formato de vídeo aula autoinstrucional	Mensal	01
03	Licença de usuário gestor	Mensal	100
04	Licença de usuário padrão	Mensal	1000

1.3. Detalhamento do Objeto: ITEM 01 – Licença, Implantação e Integração

1.3.1. O objeto compreende a contratação de empresa para fornecimento de solução completa de software de gestão EAM (Enterprise Asset Management) para quantidade ilimitada de usuários, contemplando o planejamento, a implantação, a configuração e as integrações com os sistemas estratégicos do Governo. Os requisitos da solução estão discriminados no [ANEXO I – Requisitos de Negócio](#), [ANEXO II - Ambiente Tecnológico/Operacional da Solução](#), [ANEXO III – Requisitos Tecnológicos](#) e [ANEXO IV – Requisitos de Integração de Sistemas](#).

- 1.3.2. A CONTRATANTE deverá fornecer o quantitativo demandado de licenças de usuário conforme emissão de ordem de fornecimento, devendo a CONTRATADA adequar a solução de software de forma completa, ampliando as capacidades de processamento e armazenamento da solução sempre que necessário.

1.4. Detalhamento do Objeto: ITEM 02 – Serviço de manutenção, suporte e treinamento

- 1.4.1. Contempla os serviços de sustentação tecnológica, incluindo manutenção contínua (corretiva, adaptativa, preventiva e evolutiva) tendo como objetivo a manutenção tecnológica do sistema e a atualização constante de suas funcionalidades conforme legislação vigente durante a vigência contratual de 60 (sessenta) meses.
- 1.4.2. Contempla o fornecimento e atualização de cursos de capacitação da solução em formato autoinstrucional durante a vigência contratual, com transferência definitiva e não exclusiva dos direitos autorais dos cursos, de acordo com os quantitativos e padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.
- 1.4.3. Contempla o fornecimento de suporte técnico completo aos usuários do sistema (níveis 1, 2 e 3), de acordo com os quantitativos e padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.
- 1.4.4. Toda a base histórica dos tratamentos de chamados realizados pelo suporte técnico durante a vigência contratual é de propriedade da CONTRATANTE.
- 1.4.5. Ao final do contrato, a CONTRATADA deve repassar toda a base de conhecimento e toda a base histórica dos atendimentos realizados à CONTRATANTE, em formato passível de ser importado para outras ferramentas de Service Desk do mercado, sob aprovação da CONTRATANTE.

1.5. Detalhamento do Objeto: ITEM 03 – Licença de usuário gestor

- 1.5.1. Licenças de usuário gestor, apto a executar todas as atividades administrativas dos ativos cadastrados na solução, configuração plena do sistema, cadastrar, editar e excluir ativos no sistema, definir permissões de acesso para usuários perfil padrão, gerar relatórios personalizados, aprovar requisições, acesso a logs e exportação de dados do sistema, por um período de 60 meses, sem qualquer limitação de tempo ou recursos.

1.6. Detalhamento do Objeto: ITEM 04 – Licença de usuário padrão

- 1.6.1. Licenças de usuário padrão, apto a Consultar informações sobre ativos, realizar operações nos ativos cadastrados no sistema, realizar e dar prosseguimento a solicitações no sistema, acompanhar o status de suas solicitações, por um período de 60 meses, sem qualquer limitação de tempo ou recursos.

2. MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVAS DA CONTRATAÇÃO

2.1. Justificativas

- 2.1.1. A gestão de ativos na Administração Pública Estadual abrange um vasto conjunto de bens tangíveis móveis e imóveis e intangíveis, demandando uma abordagem moderna e eficiente para garantir integridade, otimização e transparência na administração desses ativos.
- 2.1.2. A Administração Pública Estadual faz uso de um considerável número de bens intangíveis e tangíveis, tanto móveis quanto imóveis na execução de suas atividades administrativas, operacionais e de atendimento ao cidadão. Este extenso conjunto de bens engloba edificações com diferentes usos e condições de manutenção, materiais e equipamentos de diversas categorias e finalidades, além de softwares e sistemas de gestão que são fundamentais para a sustentação dos serviços públicos. Esta gestão transcende o mero controle patrimonial, demandando grande atenção dos órgãos à parametrização da operação e manutenção desses ativos, que é crucial para o pleno funcionamento e suporte aos serviços públicos.
- 2.1.3. Essa rotina de gestão e operação abrange pelo menos mil imóveis e mais de um milhão de bens móveis, distribuídos em 78 (setenta e oito) municípios à disposição de mais de 50 (cinquenta) Órgãos/Entidades. Estes ativos compreendem os ativos tangíveis, bens móveis, localizados em diversas áreas administrativas e operacionais, que vão desde simples móveis como cadeiras e mesas, até equipamentos especializados de imagem, como por exemplo, raio x, ultrassom, mamógrafo, ressonância magnética, equipamentos de refrigeração e entre outros, demandando manutenções preventivas, corretivas e entre outras intervenções. Além disso, estes ativos tangíveis incluem imóveis que variam desde prédios edificadas, como hospitais, escolas, presídios, delegacias, até pátios, galpões, áreas de mata. Estes espaços são utilizados por agentes públicos, pela população assistida por meio da política pública a que se vinculam, ou ainda sob guarda e manutenção do executivo, aguardando destinação. A

diversidade desses ativos é ampliada pelos bens intangíveis, como softwares, licenças, direitos autorais, entre outros. Diante dessa complexidade, a amplitude dessa operação destaca a importância na implementação de uma solução que centralize e padronize os procedimentos de gestão.

2.1.4. Cada órgão ou entidade do executivo estadual tem a responsabilidade pela guarda, manutenção e controle dos bens sob sua posse, devendo garantir o máximo aproveitamento e otimização do uso do patrimônio público. Entretanto, a imperativa descentralização da gestão patrimonial, decorrente não apenas do grande volume de bens, mas também pela necessidade de autonomia dos entes na execução das políticas públicas a eles atribuídas, bem como velocidade na execução da mesma, propicia a ocorrência tanto de ações redundantes quanto insuficientes. Isso fica evidente na execução desarticulada de tarefas semelhantes por diferentes entes, bem como na estrutura inadequada de órgãos menores, cuja demanda descentralizada não atinge uma escala que justifique a alocação dos recursos necessários à gestão patrimonial em detrimento da atividade fim.

2.1.5. Nesse contexto, torna-se premente a necessidade de um sistema eletrônico de Gestão de Ativos EAM. Sua implementação possibilitará a padronização de procedimentos, centralização de informações relacionadas à operação, manutenção do patrimônio público e gestão do ciclo de vida dos ativos, além de integrar e promover ações para um monitoramento eficaz pela alta gestão. Essa abordagem moderna e tecnológica não só facilitará a gestão diária, mas também contribuirá para a eficiência global da Administração Pública, promovendo uma administração mais transparente, eficaz e alinhada aos princípios de responsabilidade na gestão de ativos.

2.1.6. Além disso, é importante destacar que, embora o atual Sistema Integrado de Gestão Administrativa (SIGA) controle a gestão patrimonial de bens móveis e imóveis, por meio do módulo de Patrimônio, o sistema de gestão de ativos EAM proposto representará um avanço substancial na centralização das informações específicas e da gestão de todo o ciclo de vida dos bens tangíveis e intangíveis, bem como os controles que envolvem este processo.

2.1.7. O SIGA oferece uma gestão patrimonial voltada ao controle contábil e custos, definindo processos de depreciação, responsabilidades legais, e controle movimentações necessárias à prestação de contas dos responsáveis. O sistema EAM proposto proporcionará uma gestão mais abrangente, incorporando um ciclo de vida completo dos ativos, como por

exemplo em bens móveis, que vão desde a aquisição até o descarte. Especificamente, abrangerá áreas críticas, como a implementação de processos mais eficazes de manutenção, permitindo a execução de ações preventivas e corretivas de forma estratégica. Além disso, oferecerá controles mais precisos e específicos para garantir não apenas a integridade dos bens, mas também seu máximo aproveitamento e otimização, alinhando-se aos princípios de responsabilidade na gestão do patrimônio público.

- 2.1.8. A contratação por uma duração de 60 meses se justifica pela complexidade e níveis de detalhes envolvidos na implementação de uma solução de grande escopo, considerando a diversidade e especificidades de vários ativos, e que não são contempladas pelo módulo de patrimônio do SIGA. A solução, minuciosamente descrita neste documento, será essencial para a administração do Governo do Estado do Espírito Santo e amplamente utilizada pelos usuários internos de todos os órgãos estaduais.
- 2.1.9. Um período contratual mais breve seria insuficiente para a adequada reformulação dos processos, o que não alinha com o propósito desta contratação. Entre os objetivos de destaque, está fornecer uma solução que atenda aos requisitos minuciados no presente termo e, com importante destaque, garantir um suporte tecnológico eficiente, robusto e contínuo, conforme as metas estabelecidas neste termo.
- 2.1.10. Na sequência ao período contratual do presente termo, há com especial destaque o período correspondente às atividades de instalação, configuração, implantação, migração de dados e integração com sistemas estratégicos cujo prazo é em até 12 meses da assinatura do contrato e que fazem parte do período total de 60 meses do proposto. Outro ponto de destaque contido na duração contratual em tela, há o prazo de encerramento contratual que se inicia com a conclusão do Plano de Encerramento que deverá ser finalizado em no máximo 180 (cento e oitenta) dias corridos antes da data de término do contrato. Com este cenário, no prazo restante da pretendida contratação, há o início da adequação e transferência dos dados e registros históricos das atividades executadas na utilização da solução.
- 2.1.11. A solução de gestão de ativos EAM objeto dessa contratação, contemplará relevante parte das operações dos órgãos do Poder Executivo Estadual, sendo utilizado para um controle mais robusto e preciso dos seus ativos tangíveis e intangíveis, que engloba operações como Gestão de Ativos, Gestão de Manutenção, Gestão de Ordens de Serviço, Gestão Integrada de Inventário, Gestão de Calibração, Gestão de Falhas, Gestão de Desempenho e Monitoramento, Gestão de Documentação, Gestão de

Planejamento, Gestão de Conformidade e Regulação, além de manter integração com diversos sistemas estratégicos do Governo. A interrupção ou falha da solução comprometeria a eficiência administrativa buscada na gestão ativos, que contempla a aquisição, manutenção, troca e descartes de bens de forma mais eficiente, refletindo positivamente nos investimentos públicos e nos serviços prestados à população. Portanto, a natureza essencial desta solução ora especificada respalda a caracterização como um serviço contínuo.

2.1.12. Nestes termos cumpre adicionar a necessidade de observar o caráter de ininterruptibilidade e a constância na prestação do serviço. No caso do suporte e da manutenção da solução de gestão de ativos EAM, não restam dúvidas que as atividades de monitoramento, atualização tecnológica e a resolução de problemas devem ocorrer de maneira constante e regular para garantir a estabilidade e segurança da solução, e consequentemente, as atividades dos entes que dela fazem uso. As demandas de suporte podem surgir a qualquer momento, dado o caráter complexo e tecnológico da solução ora especificada, exigindo uma equipe especializada disponível para lidar tempestivamente com eventuais imprevistos. Na esteira da jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), discorreu no Acórdão nº 132/2008 (Segunda Câmara do TCU) que "o caráter contínuo de um serviço é determinado por sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional" no qual resta cristalino na especificação do presente termo.

2.1.13. Em sequência, o Tribunal de Contas da União (TCU) através da Segunda Câmara possui o histórico de reforçar conforme o Acórdão nº 10138-2017 que "o caráter contínuo de um serviço" em linha com art. 6º, inciso XV da Nova Lei de Licitações e Contratos Lei nº 14.133/2021, "é determinado por sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional".

2.1.14. Assim, reforça-se que a essencialidade da solução para a gestão de ativos EAM, a impossibilidade de interrupção do serviço e a necessidade de contínuo suporte e manutenção, fundamentam solidamente a classificação do suporte e manutenção da solução de gestão de ativos EAM como um

serviço contínuo, em conformidade com o art. 6º, inciso XV da Lei nº 14.133/2021.

- 2.1.15. Em suma, o investimento em uma solução EAM não apenas complementar, mas aprimorará significativamente a gestão de ativos, contribuindo para uma administração pública mais eficiente, transparente e alinhada às melhores práticas de gestão de ativos. Algumas das melhores práticas que serão incorporadas por meio desta solução incluem:
- 2.1.16. Padronização de procedimentos, que garantem consistência, eficiência e transparência nas operações.
- 2.1.17. Centralização de informações, que facilita o acesso, monitoramento e análise de dados essenciais para a tomada de decisões.
- 2.1.18. Monitoramento em tempo real, por meio da solução, do ciclo de vida dos ativos, permitindo identificar e corrigir proativamente possíveis problemas ou desvios.
- 2.1.19. Automação de processos, que reduz a dependência de tarefas manuais, resultando na minimização de erros. Essa abordagem é realçada, especialmente para garantir a eficiência operacional e a continuidade adequada de equipamentos.
- 2.1.20. Controle de aderência com normativos e legislação, que garante a conformidade com normativas estaduais e nacionais, bem como legislação específica relacionada à gestão de ativos, assegurando transparência e legalidade nas práticas adotadas.
- 2.1.21. Gestão de riscos, que visa identificar, avaliar e mitigar riscos relacionados aos ativos, contribuindo para a tomada de decisões mais informadas e a preservação do patrimônio público.
- 2.1.22. Ciclo de vida completo dos ativos, que abrange desde a aquisição até a fase de descarte, assegurando uma gestão completa e eficaz.
- 2.1.23. Manutenção preditiva e preventiva, que com a adoção de estratégias avançadas de manutenção poderá maximizar a disponibilidade dos ativos, reduzir custos de reparo e prolongar a vida útil.

2.2. Motivação

- 2.2.1. Como órgão responsável pela administração geral e patrimônio, a Secretaria de Gestão e Recursos Humanos (SEGER) desempenha um papel fundamental na modernização institucional da Administração Pública

Estadual. Compete a ela as iniciativas que incluem a estruturação, organização e operacionalização dos processos administrativos relacionados à gestão de ativos, bem como a facilitação do acesso às informações, tornando-as transparentes, e promover garantias de maior agilidade e qualidade dos serviços públicos estaduais e otimização do gasto público. Em resposta aos desafios atuais enfrentados pela administração pública, a SEGER reconhece a necessidade premente de evoluir suas práticas, alinhando-se à constante evolução tecnológica e às melhores práticas do setor.

2.2.2. Em um cenário onde a especialização se torna cada vez mais crucial, o EAM surge como um complemento estratégico ao Sistema Integrado de Gestão Administrativa (SIGA), focando especificamente na cadeia de gestão do ciclo de vida dos ativos em contraste com o sistema SIGA, focado na gestão administrativa dos ativos. Esta área demanda uma atenção detalhada e um entendimento profundo das peculiaridades e complexidades dos ativos tangíveis. Este enfoque é respaldado por práticas recomendadas, como a ISO 55001, que destaca a necessidade de uma gestão especializada, reconhecendo a singularidade e a diversidade dos ativos físicos em contraponto às operações gerais e administrativas. O EAM, alinhado ao Decreto 1.110-R/2002, aos normativos contábeis e a legislação correlatada, respeita os princípios de descentralização, adotando uma abordagem que preconiza autonomia e responsabilidade local na gestão de ativos, em harmonia com as diretrizes estaduais e nacionais.

2.2.3. O sistema de gestão EAM almejado objetiva ser um marco indutor para o avanço da gestão de ativos, refletindo, com adaptações a realidade estadual, os princípios e diretrizes básicas da ISO 55001. Isso aproxima a gestão estadual das práticas modernas de gestão de ativos. Esta norma fomenta a adoção de princípios com tecnologias inovadoras para otimizar a eficiência operacional, incentivando o alinhamento destas tecnologias com a responsabilidade organizacional e a sustentabilidade a longo prazo dos ativos. O sistema de gestão EAM propõe incorporar ao Estado essas tecnologias, visando uma evolução na eficiência e na cultura de gestão de ativos, contribuindo para metas estratégicas mais amplas da administração estadual e promovendo uma gestão mais sustentável e responsável.

2.2.4. Neste contexto, a integração do pretendido sistema EAM (Enterprise Asset Management) ao Sistema de Gestão Administrativa, ora com licitação em andamento (2021-RRK18) representa um avanço na gestão de ativos, conforme a legislação vigente, sobretudo ao Decreto 1.110-R/2002. Este movimento estratégico não apenas assegura a aderência às normativas estaduais e nacionais, mas também estabelece um alinhamento com

práticas modernas e consagradas de gestão de ativos, constituindo um sistema integrado que abrange uma visão holística e sistêmica do ciclo de vida dos ativos do Governo do Estado do Espírito Santo. Assim, o EAM se posiciona como uma ferramenta contemporânea e robusta, capaz de impulsionar o planejamento e execução dos processos de gestão de ativos, otimizando a execução centralizada e assegurando um controle técnico e fiscalização de alta eficiência. O EAM se propõe a ser um vetor no aperfeiçoamento, elaboração e expedição de normativas, bem como na execução granular da gestão de ativos.

2.3. Resultados Almejados

- 2.3.1. A disponibilização de sistema de gestão de ativos aos órgãos e entes vinculados ao executivo estadual instrumentalizará os gestores com uma ferramenta que articula ações de manutenção e operação já em andamento e futuras, permitindo uma gestão de bens públicos descentralizada e integrada, otimizando o uso de recursos financeiros e patrimoniais.
- 2.3.2. O sistema permitirá o ingresso de informações de forma padronizada, porém flexível em razão da diversidade de situações inerente à administração pública e suas inúmeras frentes de atuação.
- 2.3.3. A ferramenta apresentará a caracterização do bem, seja por meio do ingresso de informações relacionadas aos procedimentos de gestão e manutenção (localização, custos, histórico de uso, histórico de manutenção, histórico de certificação e/ou vistorias, etc.) seja pela integração com os demais sistemas de gestão administrativa em operação, evitando sobreposições.
- 2.3.4. Os diferentes fluxos de trabalho dos procedimentos de operação e manutenção (preventiva, corretiva e preditiva) dos inúmeros tipos de ativos serão recepcionados e parametrizados pelo sistema, assim como a gestão dos serviços auxiliares necessários à execução dessas tarefas.
- 2.3.5. As funcionalidades permitirão o acompanhamento de aspectos relacionados à operação dos ativos, permitindo o registro histórico de ocorrências, falhas, configurações, calibrações, permitindo um controle centralizado e padronizado do histórico de inspeções e vistorias realizadas ao longo da vida útil dos ativos.
- 2.3.6. A solução recepcionará critérios normativos e/ou regulamentação do uso de ativos, permitindo a análise da conformidade dos procedimentos de gestão e operação realizados.

- 2.3.7. A centralização de informações pretendida permitirá o acompanhamento em tempo real das ações de gestão dos ativos públicos, proporcionado o monitoramento pela alta gestão da alocação de recursos patrimoniais, humanos e financeiros.

3. PROCESSO LICITATÓRIO

3.1. Vigência do Contrato

- 3.1.1. O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses a contar do dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial, nos termos do Arts. 106 e 107 da Lei 14.133/2021, sendo permitida prorrogação nos termos da legislação vigente.

3.2. Local de Execução

- 3.2.1. O local da execução dos serviços será na sede da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER, situada na Av. Governador Bley, 236 – Centro – Vitória – ES ou em outro local determinado pela CONTRATANTE.

3.3. Regime de Execução

- 3.3.1. A contratação será realizada por meio de execução indireta em regime de empreitada por preço global. Esta decisão está alinhada com a natureza integrada e complexa de uma solução de Gestão de Ativos EAM, que exige uma abordagem holística e unificada para atingimento dos resultados almejados. Essa abordagem se justifica pela complexidade e integração requerida para a solução de Gestão de Ativos EAM, que demanda uma visão abrangente e integrada para alcançar os resultados esperados. A opção por este regime se baseia na necessidade de uma execução técnica detalhada e de um gerenciamento centralizado, elementos cruciais para o êxito do projeto.
- 3.3.2. Em entendimento firmado pela Súmula TCU 269, é essencial que a remuneração em contratações de tecnologia da informação esteja vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço. O presente Termo de Referência foi cuidadosamente estruturado para assegurar que a remuneração esteja alinhada com o desempenho e a entrega de resultados tangíveis, conforme extensamente elencados no presente termo. Assim, a adoção do regime de empreitada por preço global é justificada pela natureza do serviço contratado, que não se adequa a uma avaliação eficaz baseada em horas trabalhadas ou na quantidade de postos de serviço.

- 3.3.3. Além disso, a decisão pelo regime de empreitada por preço global é reforçada pela necessidade de uma parceria estratégica e comprometida com a entrega de valor ao longo de todo o contrato. Este regime incentiva a licitante vencedora a focar na eficiência e na inovação, estabelecendo uma relação de confiança e colaboração mútua, onde o sucesso do projeto está intrinsecamente ligado ao sucesso da licitante.
- 3.3.4. Nesta esteira, no contexto da implementação de sistemas de gestão EAM, incluindo atividades parametrização, integração, suporte e manutenção, a adoção do conceito de não dedicação exclusiva de mão de obra é particularmente pertinente. Esta abordagem implica que os profissionais alocados pelo fornecedor para o projeto não estão exclusivamente comprometidos com um único cliente ou projeto específico. Em vez disso, estes profissionais têm a flexibilidade de trabalhar em múltiplos projetos ou para diferentes clientes ao mesmo tempo, sempre visando o resultado final extensamente especificado no presente termo.
- 3.3.5. O presente Termo de Referência define critérios claros, objetivos e mensuráveis de desempenho, assegurando a observância dos níveis de serviço acordados e a implementação, manutenção e melhoria contínua da solução EAM. Esta abordagem focada em resultados e padrões de serviço, está alinhada com a Lei 14.133/2021, art. 6º, inciso XIII e XVI bem como preconizado pela Súmula TCU 269, garantindo que o pagamento esteja vinculado à entrega de valor e ao alcance dos objetivos estratégicos da Administração Pública.

3.4. Classificação do Objeto

- 3.4.1. O objeto deste processo licitatório enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, em conformidade com o art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021. Isto significa que suas especificações e padrões de qualidade estão bem definidos e são regularmente encontrados no mercado, conforme delineado no presente.
- 3.4.2. Para fins desta licitação, entende-se por bens e serviços comuns aqueles cujas especificações técnicas, incluindo parâmetros de desempenho e qualidade, estão disponíveis no mercado e são oferecidas por múltiplos fornecedores. Importante destacar que a denominação "bens e serviços comuns" não exclui objetos de natureza complexa ou tecnologicamente avançada, como é o caso da solução de software EAM (Enterprise Asset Management) objeto desta licitação. Desta forma, segue em linha ao estabelecido no art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021.

- 3.4.3. Não obstante, o TCU em seu histórico de atuação através do Acórdão 2.471/2008 – Plenário, destaca que nem a complexidade dos bens ou serviços de tecnologia da informação nem o fato de eles serem críticos para a consecução das atividades dos entes da Administração descaracterizam a padronização com que tais objetos são usualmente comercializados no mercado. Em linha temporal, o art. 2º, inciso VII bem como o Art. 6º, inciso XLI da Lei nº 14.133/2021 consolida esta abrangência. Logo, nem essa complexidade nem a relevância desses bens justificam o afastamento da obrigatoriedade de se licitar pela modalidade Pregão.
- 3.4.4. O Termo de Referência contém uma descrição minuciosa de todas as características técnicas e funcionais da solução de software EAM (Enterprise Asset Management) que se pretende contratar, garantindo que as propostas apresentadas sejam comparáveis e atendam plenamente às necessidades da Administração Pública. Adicionalmente, os critérios para a mensuração da qualidade do serviço a ser prestado estão devidamente estabelecidos no item [11](#) e nos [ANEXOS](#) deste documento.

3.5. Licitação e Julgamento das Propostas

- 3.5.1. A licitação ocorrerá pela modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO.
- 3.5.2. O tipo de julgamento das propostas aplicado à contratação em tela é o de MENOR PREÇO GLOBAL.

3.6. Parcelamento do Objeto

- 3.6.1. É sabido que o parcelamento da solução é a regra, devendo a licitação ser realizada por item sempre que o objeto for divisível, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.
- 3.6.2. Contudo, a contratação dos serviços em análise em item único sem parcelamento é a que melhor atende aos interesses do Estado, pelas razões seguintes:
- 3.6.3. O produto citado é indivisível, não havendo possibilidade de fragmentar a solução para fornecimento parcelado, visto que não há viabilidade técnica para fracionar parte específica da solução para subcontratação deste.
- 3.6.4. Não há viabilidade para formação de consórcios, visto que a estrutura da solução é única, com mesma arquitetura e plataforma tecnológica, não cabendo tal formação para fornecimento de objeto uno e indivisível.

- 3.6.5. Os módulos de uma solução EAM possuem funcionamento interdependente, inviabilizando a sua divisão. Os produtos de softwares disponibilizados pelo mercado possuem características semelhantes, de modo que cogitar a divisão dos módulos aumentaria a complexidade técnica para integração das partes, impactaria negativamente na manutenção contínua, na capacitação aos usuários para lidar com sistemas distintos, na sustentação, no suporte técnico e, principalmente, nos custos envolvidos na aquisição e manutenção de sistemas distintos, contrariando o princípio da economicidade e da eficiência administrativa.
- 3.6.6. No que tange ao suporte, fica evidente que esse seja realizado pela mesma licitante que se consagrar vencedora do certame, visto que esta possui total domínio sobre o produto, desde sua concepção e futuras manutenções. No caso de uma licitante diversa da proprietária do produto prestar o suporte, a curva de aprendizado no sistema com tamanha complexidade, sem dúvidas traria uma ineficiência na prestação desse serviço aos seus usuários.
- 3.6.7. Na solução única ora especificada, a sinergia no funcionamento da solução tem sua complexidade diminuída, proporcionando maior centralização no gerenciamento da solução e gerenciamento contratual, diminuição da complexidade de implantação e gerenciamento de diversos fornecedores, e manutenção da operação contratual visto que não há a necessidade de gerenciamento de diversos contratos e eventuais integrações entre diferentes soluções fragmentadas.
- 3.6.8. Os serviços objeto deste Termo de Referência não poderão ser objeto de subcontratação visto não serem considerados complementares ou acessórios e pelo fato de ter sido solicitado atestados de capacidade técnica. Nesse sentido, temos o seguinte julgado:
- 3.6.9. TCU – Acórdão n.º 3144/2011-Plenário, TC-015.058/2009-0, rel. Min. Aroldo Cedraz – É ilícita a inserção, em editais do XXX, de autorização que permita a subcontratação do principal de objeto licitado, entendido essa parcela do objeto como o conjunto de itens para os quais foi exigida, como requisito de habilitação técnico-operacional, a apresentação de atestados que comprovem execução de serviço com características semelhantes.
- 3.6.10. Portanto, os serviços que podem ser subcontratados deverão ser complementares ou acessórios, mas não principais como o previsto no objeto deste Termo de Referência.
- 3.6.11. Como regra geral, nos termos do Art. 40, inciso V, alínea "b" da Lei n. 14.133/2021, exige-se o parcelamento do objeto licitado sempre que isso se mostre técnica e economicamente viável. A respeito da matéria, em seu

histórico, o Tribunal de Contas da União editou a Súmula n. 247/2014, *in verbis*:

“É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade”.

3.6.12. Depreende-se, portanto, conforme estabelecido pelo Art. 40, § 3º, inciso I, da Lei 14.133/2021, que a divisão do objeto deverá ser implementada sempre que houver viabilidade técnica e econômica para a sua adoção. No que diz respeito ao aspecto técnico, o parcelamento dependerá da divisibilidade do objeto licitado. No segundo aspecto, o fracionamento deve ser guiado pelas vantagens econômicas que pode proporcionar à Administração Pública, tais como a redução de custos ou despesas e a facilitação de gestão contratual, visando garantir uma contratação mais vantajosa para a Administração.

3.6.13. O Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, ensina que:

“Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é, pois, a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico. É a visão jurídica que se harmoniza com a lógica. Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria

definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido”.

- 3.6.14. Da análise da especificação do objeto, vislumbra-se a impossibilidade de dividir a solução pretendida em lotes, uma vez que o objeto abrange itens e serviços tecnicamente dependentes e inter-relacionados, que necessitam de execução integrada e sequencial, bem como de total compatibilidade entre às funcionalidades dos módulos ofertados, além de garantia de integralidade e confidencialidade dos dados tratados, onde o não agrupamento em um único lote pode causar prejuízo para todo o conjunto.
- 3.6.15. Conforme o Art. 40, § 3º, inciso II da Lei 14.133/2021, em situações em que a divisão do objeto em lotes comprometa a segurança, a eficácia ou a eficiência da solução, a contratação poderá ser realizada de forma integral. A presente especificação detalhada do objeto se alinha com esta disposição legal, considerando a interdependência técnica e a necessidade de uma solução coesa.
- 3.6.16. Deste modo, a fragmentação do objeto em vários lotes de diversas funcionalidades pode resultar em várias contratações com múltiplos fornecedores distintos de forma a gerar a necessidade de gestão de múltiplas integrações entre estes fornecedores e de destes com os sistemas estratégicos do Estado, aumentando a complexidade da operação contínua do serviço desejado e apresentando o risco de uma execução insatisfatória do objeto, sobretudo em caso de fracasso de lote da licitação.
- 3.6.17. Ainda sob a perspectiva técnica, impende lançar luzes sobre a centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada, a qual consideramos adequada não apenas em vista do acompanhamento de problemas e soluções, mas mormente em termos de facilitar a verificação das suas causas e atribuição de responsabilidade, de modo a aumentar o controle sobre a execução do objeto licitado.
- 3.6.18. Por outras palavras, em vista das razões técnicas, a execução do objeto pretendido, de forma integrada, por um só particular se mostra mais satisfatória do que a se fosse efetuada por vários particulares, no presente caso.
- 3.6.19. A participação de licitantes organizados em consórcio de empresas visa ampliar a competição, quando as circunstâncias do mercado ou a complexidade do objeto dificultem a comprovação de todos os requisitos de qualificação técnica ou econômica por um único licitante. No entanto,

constata-se a existência no mercado de empresas que atendem, isoladamente, o escopo do objeto, possibilitando a ampla concorrência entre essas e a escolha da proposta mais vantajosa para a Administração de forma que entendemos pela vedação à participação de interessados constituídos sob a forma de consórcio.

3.7. Habilitação Técnica

- 3.7.1. A pretendida contratação desse Termo de Referência é a aquisição de uma solução pronta e integrada, contemplando as especificações no presente termo, justificando-se a necessidade do atestado.
- 3.7.2. Para fins de qualificação técnica, deverão ser apresentados:
- 3.7.3. Atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, demonstrando que a licitante executou a prestação de serviços com desempenho as atividades de implantação, sustentação tecnológica, capacitação técnica e suporte técnico completo (níveis 1, 2 e 3) de sistemas de gestão EAM (Enterprise Asset Management), com a utilização de ferramenta de gestão e atendimento de acordo com práticas preconizadas pela ITIL.
- 3.7.4. A solicitação de atestados visa garantir que a empresa que lograr vencedora do certame possua o *know-how* necessário para executar os serviços os exigidos, levando em consideração a complexidade envolvida.
- 3.7.5. Serão aceitos atestados e/ou Certidões de Acervos parciais, referente a serviços em andamento, desde que a totalidade da experiência técnica exigida na licitação tenham sido executadas a contento.
- 3.7.6. O (s) atestado (s) deverá (ão) ser redigido (s) em português, devidamente assinado (s) e, preferencialmente, em papel timbrado da empresa ou órgão tomador do serviço. Para comprovar a autenticidade do documento, também será aceito que este contenha assinatura eletrônica por meio de certificado digital.
- 3.7.7. Deverão constar do (s) atestado (s) de capacidade técnica os seguintes dados: nome e CNPJ do contratante e do contratado, data de início e término dos serviços; local de execução; especificações técnicas dos serviços e os quantitativos executados; e informação sobre o bom desempenho dos serviços.

- 3.7.8. A Administração poderá realizar diligências técnicas junto aos emitentes dos atestados, com o objetivo de aferir as informações fornecidas e validar a competência técnica do proponente.
- 3.7.9. Os critérios de habilitação técnica estabelecidos são imperativos para garantir que a vencedora da licitação detenha a competência necessária para cumprir integralmente as obrigações contratuais. Esses requisitos servem como uma métrica fundamental para avaliar se a empresa tem uma experiência mínima, tanto em termos de complexidade quanto de volume, que seja compatível com o escopo deste projeto.
- 3.7.10. Entre os objetivos para a solução a ser contratada é ser um dos catalizadores de mudanças profundas e abrangentes nas atividades de Gestão de Ativos em todo o Poder Executivo Estadual. Estas mudanças vão muito além da mera aquisição de um software, envolvendo etapas críticas como a implantação, configuração e parametrização de funcionalidades diversas.
- 3.7.11. A falha ou inadequação na execução deste projeto pode acarretar consequências graves para o Estado, impactando não apenas a eficiência administrativa, mas também a prestação de serviços ao cidadão. Por esta razão, a habilitação técnica é crucial para assegurar que a empresa contratada tenha uma robusta capacidade técnico-operacional contribuindo desta forma para a mitigação de riscos associados ao projeto.
- 3.7.12. A empresa vencedora deve comprovar sua capacidade não apenas para implementar a solução, mas também para mantê-la atualizada mediante uma estratégia de sustentação tecnológica contínua. Isso implica em um suporte técnico eficiente e disponível, capaz de resolver problemas e atualizar o sistema conforme necessário.
- 3.7.13. É fundamental que a empresa contratada também disponha de um programa de treinamento adequado, com o objetivo de minimizar a curva de aprendizado para os usuários. Este treinamento deve ser extensivo a todos os usuários envolvidos, sejam eles internos ou externos ao sistema, garantindo que a solução seja utilizada de forma otimizada.

3.8. Amostras

- 3.8.1. Após a análise da habilitação, o licitante considerado habilitado pela Comissão de Licitação deverá apresentar o sistema à Comissão Técnica, demonstrando os requisitos constantes e detalhados no [ANEXO IX – Requisitos das Amostras](#)

REQUISITOS MÍNIMOS A SEREM AVALIADOS DURANTE ANÁLISE DAS AMOSTRAS

1. Demonstrar o registro e gerenciamento de ativos, incluindo dados históricos de ciclo de vida do mesmo, incluindo histórico de manutenção.
2. Demonstrar o acompanhamento da gestão dos custos associados a um determinado ativo e grupo de ativos ao longo do tempo.
3. Demonstrar a gestão de configuração de ativos, suas especificações técnicas, componentes ativos e entre outros.
4. Demonstrar a gestão de ativos descartados e mecanismos da solução para controle de conformidade com regulamento ambiental.
5. Demonstrar o planejamento e execução de manutenções preventivas.
6. Demonstrar a criação, consulta e histórico de cronogramas padronizados e personalizados de manutenções preventivas seja para ativos únicos ou grupos de ativos.
7. Demonstrar agendamento automático de manutenção preventiva com base em cronogramas, planos de manutenção personalizados e padronizados.
8. Demonstrar o registro detalhado das manutenções preventivas, inclusive seu histórico.
9. Demonstrar a integração de sensores e funcionalidade de monitoramento contínuo com coleta de dados em tempo real para manutenção preditiva.
10. Demonstrar a gestão de ordens de serviço tais como a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço.
11. Demonstrar funcionalidade para geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço.
12. Demonstrar funcionalidades para medição do desempenho para melhoria contínua e conformidade regulatória, incluindo telas de consultas e relatórios.
13. Demonstrar funcionalidade para acesso móvel para técnicos em campo.
14. Demonstrar fluxo de gerenciamento de serviços terceirizados com aprovações em nível hierárquico e multi-equipe.
15. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos.
16. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos para garantir conformidade regulatória e precisão.
17. Demonstrar consulta, cadastro e histórico de detalhado de instrumentos e equipamentos que requerem calibração.
18. Demonstrar fluxo, histórico de rastreabilidade e documentação de conformidade regulatória de ativos que necessitam de controle individual.
19. Demonstrar o controle de registro e gestão dos certificados de calibração

20. Demonstrar fluxo integrado de realização de calibrações de acordo com o Planejamento de Manutenção.
21. Demonstrar fluxo de avaliação e gerenciamento de riscos associados aos ativos com identificação, priorização e mitigação de riscos potenciais.
22. Demonstrar a avaliação e priorização dos riscos identificados com direcionamento de recursos para riscos críticos.
23. Demonstrar Planos de Ação para Mitigação dos Riscos com estratégia de mitigação, incluindo medidas preventivas e corretivas.
24. Demonstrar avaliação de ativos críticos para consideração de riscos e cenários de falhas na preparação para crises ou emergências.
25. Demonstrar fluxo de avaliação para disponibilidade de ativos.
26. Demonstrar fluxo de acompanhamento e análise de desempenho de ativos
27. Demonstrar fluxo de monitoramento do desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.
28. Demonstrar a gestão de documentação relacionada aos ativos, organização e consulta de documentos relacionados aos ativos.
29. Demonstrar pesquisa e o gerenciamento de múltiplas versões de documentação de ativos, para manter a precisão e a integridade das informações.
30. Demonstrar a criação e exibição de alertas automáticos para documentos prestes a vencer ou desatualizados.
31. Demonstrar a definição de papéis e responsabilidades para gestão de conformidade e regulação, demonstrando uma estrutura organizacional para gestão de conformidade.
32. Demonstrar o registro, busca e alertas referentes a regulamentações relevantes, com manutenção de controle sobre regras e regulamentações aplicáveis aos ativos.
33. Demonstrar a execução do controle de acesso a Solução, com gerenciamento global e granular de usuários e grupos, políticas de acesso, autenticação, auditoria, logs e rastreamento de atividades realizadas por um determinado usuário.
34. Demonstrar concessão de permissões a nível de módulo, tela, ação ou campo.
35. Demonstrar registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico de alterações e ações realizadas. Com acesso via tela de consulta e relatório.
36. Revogação manual e automatizada de acesso em caso de mudança de função ou saída da organização.
37. Demonstrar a geração e envio de alertas e notificações automáticas para eventos críticos, aprovações e alterações importantes.

ANEXO X – Requisitos Normativos

A SOLUÇÃO DEVE ESTAR COMPATÍVEL COM AS REGRAS PREVISTAS NOS SEGUINTE NORMATIVOS LEGAIS E INFRALEGAIS

1. Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011).
2. Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 - Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual; e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.
3. Política de Dados Abertos do Estado do Espírito Santo (Decreto n. 5.139-R/2022)
4. Política Estadual de Segurança da Informação (Decreto n.2.884/2011),
5. Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Decreto n. 4.505/2019)
6. Política Estadual de Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade (Decreto n. 4.922/2021)
7. Decreto Estadual nº 3.126-R, de 12/12/2012 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Gestão Patrimonial Imobiliária do Estado do Espírito Santo no âmbito da Administração Direta e Indireta, no que couber, e estabelece outras providências.
8. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que sejam aderentes à operação dos ativos, em especial:
 - a) ABNT NBR ISO 55000 (2014): Gestão de Ativos – Visão geral, princípios e terminologia;
 - b) ABNT NBR ISO 55001 (2014): Gestão de Ativos – Sistemas de gestão Requisitos;
 - c) ABNT NBR 5.674 (2012): Manutenção de edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção;
 - d) ABNT NBR 16.747 (2020): Inspeção predial — Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.

--

3.8.2. .

3.8.3. O sistema ofertado pelo licitante deve demonstrar conformidade com no mínimo 95% dos requisitos especificados no [ANEXO IX – Requisitos das Amostras](#)

REQUISITOS MÍNIMOS A SEREM AVALIADOS DURANTE ANÁLISE DAS AMOSTRAS
38. Demonstrar o registro e gerenciamento de ativos, incluindo dados históricos de ciclo de vida do mesmo, incluindo histórico de manutenção. 39. Demonstrar o acompanhamento da gestão dos custos associados a um determinado ativo e grupo de ativos ao longo do tempo. 40. Demonstrar a gestão de configuração de ativos, suas especificações técnicas, componentes ativos e entre outros. 41. Demonstrar a gestão de ativos descartados e mecanismos da solução para controle de conformidade com regulamento ambiental. 42. Demonstrar o planejamento e execução de manutenções preventivas. 43. Demonstrar a criação, consulta e histórico de cronogramas padronizados e personalizados de manutenções preventivas seja para ativos únicos ou grupos de ativos. 44. Demonstrar agendamento automático de manutenção preventiva com base em cronogramas, planos de manutenção personalizados e padronizados. 45. Demonstrar o registro detalhado das manutenções preventivas, inclusive seu histórico. 46. Demonstrar a integração de sensores e funcionalidade de monitoramento contínuo com coleta de dados em tempo real para manutenção preditiva. 47. Demonstrar a gestão de ordens de serviço tais como a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço. 48. Demonstrar funcionalidade para geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço. 49. Demonstrar funcionalidades para medição do desempenho para melhoria contínua e conformidade regulatória, incluindo telas de consultas e relatórios. 50. Demonstrar funcionalidade para acesso móvel para técnicos em campo. 51. Demonstrar fluxo de gerenciamento de serviços terceirizados com aprovações em nível hierárquico e multi-equipe.

52. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos.
53. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos para garantir conformidade regulatória e precisão.
54. Demonstrar consulta, cadastro e histórico de detalhado de instrumentos e equipamentos que requerem calibração.
55. Demonstrar fluxo, histórico de rastreabilidade e documentação de conformidade regulatória de ativos que necessitam de controle individual.
56. Demonstrar o controle de registro e gestão dos certificados de calibração
57. Demonstrar fluxo integrado de realização de calibrações de acordo com o Planejamento de Manutenção.
58. Demonstrar fluxo de avaliação e gerenciamento de riscos associados aos ativos com identificação, priorização e mitigação de riscos potenciais.
59. Demonstrar a avaliação e priorização dos riscos identificados com direcionamento de recursos para riscos críticos.
60. Demonstrar Planos de Ação para Mitigação dos Riscos com estratégia de mitigação, incluindo medidas preventivas e corretivas.
61. Demonstrar avaliação de ativos críticos para consideração de riscos e cenários de falhas na preparação para crises ou emergências.
62. Demonstrar fluxo de avaliação para disponibilidade de ativos.
63. Demonstrar fluxo de acompanhamento e análise de desempenho de ativos
64. Demonstrar fluxo de monitoramento do desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.
65. Demonstrar a gestão de documentação relacionada aos ativos, organização e consulta de documentos relacionados aos ativos.
66. Demonstrar pesquisa e o gerenciamento de múltiplas versões de documentação de ativos, para manter a precisão e a integridade das informações.
67. Demonstrar a criação e exibição de alertas automáticos para documentos prestes a vencer ou desatualizados.
68. Demonstrar a definição de papéis e responsabilidades para gestão de conformidade e regulação, demonstrando uma estrutura organizacional para gestão de conformidade.
69. Demonstrar o registro, busca e alertas referentes a regulamentações relevantes, com manutenção de controle sobre regras e regulamentações aplicáveis aos ativos.
70. Demonstrar a execução do controle de acesso a Solução, com gerenciamento global e granular de usuários e grupos, políticas de acesso, autenticação, auditoria, logs e rastreamento de atividades realizadas por um determinado usuário.

71. Demonstrar concessão de permissões a nível de módulo, tela, ação ou campo.
72. Demonstrar registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico de alterações e ações realizadas. Com acesso via tela de consulta e relatório.
73. Revogação manual e automatizada de acesso em caso de mudança de função ou saída da organização.
74. Demonstrar a geração e envio de alertas e notificações automáticas para eventos críticos, aprovações e alterações importantes.

ANEXO X – Requisitos Normativos

A SOLUÇÃO DEVE ESTAR COMPATÍVEL COM AS REGRAS PREVISTAS NOS SEGUINTEs NORMATIVOS LEGAIS E INFRALEGAIS
9. Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011). 10. Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 - Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual; e demais normas legais e regulamentares aplicáveis. 11. Política de Dados Abertos do Estado do Espírito Santo (Decreto n. 5.139-R/2022) 12. Política Estadual de Segurança da Informação (Decreto n.2.884/2011), 13. Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Decreto n. 4.505/2019) 14. Política Estadual de Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade (Decreto n. 4.922/2021) 15. Decreto Estadual nº 3.126-R, de 12/12/2012 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Gestão Patrimonial Imobiliária do Estado do Espírito Santo no âmbito da Administração Direta e Indireta, no que couber, e estabelece outras providências. 16. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que sejam aderentes à operação dos ativos, em especial:

- e) ABNT NBR ISO 55000 (2014): Gestão de Ativos – Visão geral, princípios e terminologia;
- f) ABNT NBR ISO 55001 (2014): Gestão de Ativos – Sistemas de gestão Requisitos;
- g) ABNT NBR 5.674 (2012): Manutenção de edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção;
- h) ABNT NBR 16.747 (2020): Inspeção predial — Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.

3.8.4. deste Termo de Referência.

3.8.5. Cada requisito do [ANEXO IX – Requisitos das Amostras](#)

REQUISITOS MÍNIMOS A SEREM AVALIADOS DURANTE ANÁLISE DAS AMOSTRAS
75. Demonstrar o registro e gerenciamento de ativos, incluindo dados históricos de ciclo de vida do mesmo, incluindo histórico de manutenção. 76. Demonstrar o acompanhamento da gestão dos custos associados a um determinado ativo e grupo de ativos ao longo do tempo. 77. Demonstrar a gestão de configuração de ativos, suas especificações técnicas, componentes ativos e entre outros. 78. Demonstrar a gestão de ativos descartados e mecanismos da solução para controle de conformidade com regulamento ambiental. 79. Demonstrar o planejamento e execução de manutenções preventivas. 80. Demonstrar a criação, consulta e histórico de cronogramas padronizados e personalizados de manutenções preventivas seja para ativos únicos ou grupos de ativos. 81. Demonstrar agendamento automático de manutenção preventiva com base em cronogramas, planos de manutenção personalizados e padronizados. 82. Demonstrar o registro detalhado das manutenções preventivas, inclusive seu histórico. 83. Demonstrar a integração de sensores e funcionalidade de monitoramento contínuo com coleta de dados em tempo real para manutenção preditiva. 84. Demonstrar a gestão de ordens de serviço tais como a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço.

85. Demonstrar funcionalidade para geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço.
86. Demonstrar funcionalidades para medição do desempenho para melhoria contínua e conformidade regulatória, incluindo telas de consultas e relatórios.
87. Demonstrar funcionalidade para acesso móvel para técnicos em campo.
88. Demonstrar fluxo de gerenciamento de serviços terceirizados com aprovações em nível hierárquico e multi-equipe.
89. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos.
90. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos para garantir conformidade regulatória e precisão.
91. Demonstrar consulta, cadastro e histórico de detalhado de instrumentos e equipamentos que requerem calibração.
92. Demonstrar fluxo, histórico de rastreabilidade e documentação de conformidade regulatória de ativos que necessitam de controle individual.
93. Demonstrar o controle de registro e gestão dos certificados de calibração
94. Demonstrar fluxo integrado de realização de calibrações de acordo com o Planejamento de Manutenção.
95. Demonstrar fluxo de avaliação e gerenciamento de riscos associados aos ativos com identificação, priorização e mitigação de riscos potenciais.
96. Demonstrar a avaliação e priorização dos riscos identificados com direcionamento de recursos para riscos críticos.
97. Demonstrar Planos de Ação para Mitigação dos Riscos com estratégia de mitigação, incluindo medidas preventivas e corretivas.
98. Demonstrar avaliação de ativos críticos para consideração de riscos e cenários de falhas na preparação para crises ou emergências.
99. Demonstrar fluxo de avaliação para disponibilidade de ativos.
100. Demonstrar fluxo de acompanhamento e análise de desempenho de ativos
101. Demonstrar fluxo de monitoramento do desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.
102. Demonstrar a gestão de documentação relacionada aos ativos, organização e consulta de documentos relacionados aos ativos.
103. Demonstrar pesquisa e o gerenciamento de múltiplas versões de documentação de ativos, para manter a precisão e a integridade das informações.
104. Demonstrar a criação e exibição de alertas automáticos para documentos prestes a vencer ou desatualizados.
105. Demonstrar a definição de papéis e responsabilidades para gestão de conformidade e regulação, demonstrando uma estrutura organizacional para gestão de conformidade.

106. Demonstrar o registro, busca e alertas referentes a regulamentações relevantes, com manutenção de controle sobre regras e regulamentações aplicáveis aos ativos.
107. Demonstrar a execução do controle de acesso a Solução, com gerenciamento global e granular de usuários e grupos, políticas de acesso, autenticação, auditoria, logs e rastreamento de atividades realizadas por um determinado usuário.
108. Demonstrar concessão de permissões a nível de módulo, tela, ação ou campo.
109. Demonstrar registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico de alterações e ações realizadas. Com acesso via tela de consulta e relatório.
110. Revogação manual e automatizada de acesso em caso de mudança de função ou saída da organização.
111. Demonstrar a geração e envio de alertas e notificações automáticas para eventos críticos, aprovações e alterações importantes.

ANEXO X – Requisitos Normativos

A SOLUÇÃO DEVE ESTAR COMPATÍVEL COM AS REGRAS PREVISTAS NOS SEGUINTE NORMATIVOS LEGAIS E INFRALEGAIS

17. Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011).
18. Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 - Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual; e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.
19. Política de Dados Abertos do Estado do Espírito Santo (Decreto n. 5.139-R/2022)
20. Política Estadual de Segurança da Informação (Decreto n.2.884/2011),
21. Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Decreto n. 4.505/2019)

22. Política Estadual de Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade (Decreto n. 4.922/2021)
23. Decreto Estadual nº 3.126-R, de 12/12/2012 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Gestão Patrimonial Imobiliária do Estado do Espírito Santo no âmbito da Administração Direta e Indireta, no que couber, e estabelece outras providências.
24. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que sejam aderentes à operação dos ativos, em especial:
 - i) ABNT NBR ISO 55000 (2014): Gestão de Ativos – Visão geral, princípios e terminologia;
 - j) ABNT NBR ISO 55001 (2014): Gestão de Ativos – Sistemas de gestão Requisitos;
 - k) ABNT NBR 5.674 (2012): Manutenção de edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção;
 - l) ABNT NBR 16.747 (2020): Inspeção predial — Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.

3.8.6. _será avaliado individualmente como "Atendido" ou "Não Atendido". Não haverá avaliação parcial ou gradativa de conformidade para cada item.

3.8.7. Os requisitos do [ANEXO IX – Requisitos das Amostras](#)

REQUISITOS MÍNIMOS A SEREM AVALIADOS DURANTE ANÁLISE DAS AMOSTRAS
112. Demonstrar o registro e gerenciamento de ativos, incluindo dados históricos de ciclo de vida do mesmo, incluindo histórico de manutenção. 113. Demonstrar o acompanhamento da gestão dos custos associados a um determinado ativo e grupo de ativos ao longo do tempo. 114. Demonstrar a gestão de configuração de ativos, suas especificações técnicas, componentes ativos e entre outros. 115. Demonstrar a gestão de ativos descartados e mecanismos da solução para controle de conformidade com regulamento ambiental. 116. Demonstrar o planejamento e execução de manutenções preventivas. 117. Demonstrar a criação, consulta e histórico de cronogramas padronizados e personalizados de manutenções preventivas seja para ativos únicos ou grupos de ativos.

118. Demonstrar agendamento automático de manutenção preventiva com base em cronogramas, planos de manutenção personalizados e padronizados.
119. Demonstrar o registro detalhado das manutenções preventivas, inclusive seu histórico.
120. Demonstrar a integração de sensores e funcionalidade de monitoramento contínuo com coleta de dados em tempo real para manutenção preditiva.
121. Demonstrar a gestão de ordens de serviço tais como a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço.
122. Demonstrar funcionalidade para geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço.
123. Demonstrar funcionalidades para medição do desempenho para melhoria contínua e conformidade regulatória, incluindo telas de consultas e relatórios.
124. Demonstrar funcionalidade para acesso móvel para técnicos em campo.
125. Demonstrar fluxo de gerenciamento de serviços terceirizados com aprovações em nível hierárquico e multi-equipe.
126. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos.
127. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos para garantir conformidade regulatória e precisão.
128. Demonstrar consulta, cadastro e histórico de detalhado de instrumentos e equipamentos que requerem calibração.
129. Demonstrar fluxo, histórico de rastreabilidade e documentação de conformidade regulatória de ativos que necessitam de controle individual.
130. Demonstrar o controle de registro e gestão dos certificados de calibração
131. Demonstrar fluxo integrado de realização de calibrações de acordo com o Planejamento de Manutenção.
132. Demonstrar fluxo de avaliação e gerenciamento de riscos associados aos ativos com identificação, priorização e mitigação de riscos potenciais.
133. Demonstrar a avaliação e priorização dos riscos identificados com direcionamento de recursos para riscos críticos.
134. Demonstrar Planos de Ação para Mitigação dos Riscos com estratégia de mitigação, incluindo medidas preventivas e corretivas.
135. Demonstrar avaliação de ativos críticos para consideração de riscos e cenários de falhas na preparação para crises ou emergências.
136. Demonstrar fluxo de avaliação para disponibilidade de ativos.
137. Demonstrar fluxo de acompanhamento e análise de desempenho de ativos
138. Demonstrar fluxo de monitoramento do desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.
139. Demonstrar a gestão de documentação relacionada aos ativos, organização e consulta de documentos relacionados aos ativos.

140. Demonstrar pesquisa e o gerenciamento de múltiplas versões de documentação de ativos, para manter a precisão e a integridade das informações.
141. Demonstrar a criação e exibição de alertas automáticos para documentos prestes a vencer ou desatualizados.
142. Demonstrar a definição de papéis e responsabilidades para gestão de conformidade e regulação, demonstrando uma estrutura organizacional para gestão de conformidade.
143. Demonstrar o registro, busca e alertas referentes a regulamentações relevantes, com manutenção de controle sobre regras e regulamentações aplicáveis aos ativos.
144. Demonstrar a execução do controle de acesso a Solução, com gerenciamento global e granular de usuários e grupos, políticas de acesso, autenticação, auditoria, logs e rastreamento de atividades realizadas por um determinado usuário.
145. Demonstrar concessão de permissões a nível de módulo, tela, ação ou campo.
146. Demonstrar registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico de alterações e ações realizadas. Com acesso via tela de consulta e relatório.
147. Revogação manual e automatizada de acesso em caso de mudança de função ou saída da organização.
148. Demonstrar a geração e envio de alertas e notificações automáticas para eventos críticos, aprovações e alterações importantes.

ANEXO X – Requisitos Normativos

A SOLUÇÃO DEVE ESTAR COMPATÍVEL COM AS REGRAS PREVISTAS NOS SEGUINTEs NORMATIVOS LEGAIS E INFRALEGAIS
25. Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011). 26. Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 - Institui a

Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual; e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.

27. Política de Dados Abertos do Estado do Espírito Santo (Decreto n. 5.139-R/2022)
28. Política Estadual de Segurança da Informação (Decreto n.2.884/2011),
29. Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Decreto n. 4.505/2019)
30. Política Estadual de Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade (Decreto n. 4.922/2021)
31. Decreto Estadual nº 3.126-R, de 12/12/2012 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Gestão Patrimonial Imobiliária do Estado do Espírito Santo no âmbito da Administração Direta e Indireta, no que couber, e estabelece outras providências.
32. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que sejam aderentes à operação dos ativos, em especial:
 - m) ABNT NBR ISO 55000 (2014): Gestão de Ativos – Visão geral, princípios e terminologia;
 - n) ABNT NBR ISO 55001 (2014): Gestão de Ativos – Sistemas de gestão Requisitos;
 - o) ABNT NBR 5.674 (2012): Manutenção de edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção;
 - p) ABNT NBR 16.747 (2020): Inspeção predial — Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.

3.8.8. auferidos como “Atendido” serão somados, para em seguida, estabelecer a porcentagem total de conformidade, após a contagem de cada requisito “Atendido” e “Não Atendido”. A parte decimal do resultado final da contagem dos itens “Atendido” e do resultado final da contagem dos itens “Não Atendido”, serão desconsiderados para a determinação do cumprimento do limiar de 95% de conformidade.

3.8.9. Os licitantes devem fornecer evidências conclusivas e demonstrações práticas para comprovar o atendimento aos requisitos do [ANEXO IX – Requisitos das Amostras](#)

REQUISITOS MÍNIMOS A SEREM AVALIADOS DURANTE ANÁLISE DAS AMOSTRAS

149. Demonstrar o registro e gerenciamento de ativos, incluindo dados históricos de ciclo de vida do mesmo, incluindo histórico de manutenção.
150. Demonstrar o acompanhamento da gestão dos custos associados a um determinado ativo e grupo de ativos ao longo do tempo.
151. Demonstrar a gestão de configuração de ativos, suas especificações técnicas, componentes ativos e entre outros.
152. Demonstrar a gestão de ativos descartados e mecanismos da solução para controle de conformidade com regulamento ambiental.
153. Demonstrar o planejamento e execução de manutenções preventivas.
154. Demonstrar a criação, consulta e histórico de cronogramas padronizados e personalizados de manutenções preventivas seja para ativos únicos ou grupos de ativos.
155. Demonstrar agendamento automático de manutenção preventiva com base em cronogramas, planos de manutenção personalizados e padronizados.
156. Demonstrar o registro detalhado das manutenções preventivas, inclusive seu histórico.
157. Demonstrar a integração de sensores e funcionalidade de monitoramento contínuo com coleta de dados em tempo real para manutenção preditiva.
158. Demonstrar a gestão de ordens de serviço tais como a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço.
159. Demonstrar funcionalidade para geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço.
160. Demonstrar funcionalidades para medição do desempenho para melhoria contínua e conformidade regulatória, incluindo telas de consultas e relatórios.
161. Demonstrar funcionalidade para acesso móvel para técnicos em campo.
162. Demonstrar fluxo de gerenciamento de serviços terceirizados com aprovações em nível hierárquico e multi-equipe.
163. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos.
164. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos para garantir conformidade regulatória e precisão.
165. Demonstrar consulta, cadastro e histórico de detalhado de instrumentos e equipamentos que requerem calibração.
166. Demonstrar fluxo, histórico de rastreabilidade e documentação de conformidade regulatória de ativos que necessitam de controle individual.
167. Demonstrar o controle de registro e gestão dos certificados de calibração
168. Demonstrar fluxo integrado de realização de calibrações de acordo com o Planejamento de Manutenção.

169. Demonstrar fluxo de avaliação e gerenciamento de riscos associados aos ativos com identificação, priorização e mitigação de riscos potenciais.
170. Demonstrar a avaliação e priorização dos riscos identificados com direcionamento de recursos para riscos críticos.
171. Demonstrar Planos de Ação para Mitigação dos Riscos com estratégia de mitigação, incluindo medidas preventivas e corretivas.
172. Demonstrar avaliação de ativos críticos para consideração de riscos e cenários de falhas na preparação para crises ou emergências.
173. Demonstrar fluxo de avaliação para disponibilidade de ativos.
174. Demonstrar fluxo de acompanhamento e análise de desempenho de ativos
175. Demonstrar fluxo de monitoramento do desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.
176. Demonstrar a gestão de documentação relacionada aos ativos, organização e consulta de documentos relacionados aos ativos.
177. Demonstrar pesquisa e o gerenciamento de múltiplas versões de documentação de ativos, para manter a precisão e a integridade das informações.
178. Demonstrar a criação e exibição de alertas automáticos para documentos prestes a vencer ou desatualizados.
179. Demonstrar a definição de papéis e responsabilidades para gestão de conformidade e regulação, demonstrando uma estrutura organizacional para gestão de conformidade.
180. Demonstrar o registro, busca e alertas referentes a regulamentações relevantes, com manutenção de controle sobre regras e regulamentações aplicáveis aos ativos.
181. Demonstrar a execução do controle de acesso a Solução, com gerenciamento global e granular de usuários e grupos, políticas de acesso, autenticação, auditoria, logs e rastreamento de atividades realizadas por um determinado usuário.
182. Demonstrar concessão de permissões a nível de módulo, tela, ação ou campo.
183. Demonstrar registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico de alterações e ações realizadas. Com acesso via tela de consulta e relatório.
184. Revogação manual e automatizada de acesso em caso de mudança de função ou saída da organização.
185. Demonstrar a geração e envio de alertas e notificações automáticas para eventos críticos, aprovações e alterações importantes.

ANEXO X – Requisitos Normativos

A SOLUÇÃO DEVE ESTAR COMPATÍVEL COM AS REGRAS PREVISTAS NOS SEGUINTEs NORMATIVOS LEGAIS E INFRALEGAIS
33. Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011). 34. Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 - Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual; e demais normas legais e regulamentares aplicáveis. 35. Política de Dados Abertos do Estado do Espírito Santo (Decreto n. 5.139-R/2022) 36. Política Estadual de Segurança da Informação (Decreto n.2.884/2011), 37. Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Decreto n. 4.505/2019) 38. Política Estadual de Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade (Decreto n. 4.922/2021) 39. Decreto Estadual nº 3.126-R, de 12/12/2012 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Gestão Patrimonial Imobiliária do Estado do Espírito Santo no âmbito da Administração Direta e Indireta, no que couber, e estabelece outras providências. 40. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que sejam aderentes à operação dos ativos, em especial: q) ABNT NBR ISO 55000 (2014): Gestão de Ativos – Visão geral, princípios e terminologia; r) ABNT NBR ISO 55001 (2014): Gestão de Ativos – Sistemas de gestão Requisitos; s) ABNT NBR 5.674 (2012): Manutenção de edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção; t) ABNT NBR 16.747 (2020): Inspeção predial — Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.

3.8.10..

3.8.11. As propostas que não atenderem a pelo menos 95% dos requisitos do [ANEXO IX – Requisitos das Amostras](#)

REQUISITOS MÍNIMOS A SEREM AVALIADOS DURANTE ANÁLISE DAS AMOSTRAS
186. Demonstrar o registro e gerenciamento de ativos, incluindo dados históricos de ciclo de vida do mesmo, incluindo histórico de manutenção. 187. Demonstrar o acompanhamento da gestão dos custos associados a um determinado ativo e grupo de ativos ao longo do tempo. 188. Demonstrar a gestão de configuração de ativos, suas especificações técnicas, componentes ativos e entre outros. 189. Demonstrar a gestão de ativos descartados e mecanismos da solução para controle de conformidade com regulamento ambiental. 190. Demonstrar o planejamento e execução de manutenções preventivas. 191. Demonstrar a criação, consulta e histórico de cronogramas padronizados e personalizados de manutenções preventivas seja para ativos únicos ou grupos de ativos. 192. Demonstrar agendamento automático de manutenção preventiva com base em cronogramas, planos de manutenção personalizados e padronizados. 193. Demonstrar o registro detalhado das manutenções preventivas, inclusive seu histórico. 194. Demonstrar a integração de sensores e funcionalidade de monitoramento contínuo com coleta de dados em tempo real para manutenção preditiva. 195. Demonstrar a gestão de ordens de serviço tais como a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço. 196. Demonstrar funcionalidade para geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço. 197. Demonstrar funcionalidades para medição do desempenho para melhoria contínua e conformidade regulatória, incluindo telas de consultas e relatórios. 198. Demonstrar funcionalidade para acesso móvel para técnicos em campo. 199. Demonstrar fluxo de gerenciamento de serviços terceirizados com aprovações em nível hierárquico e multi-equipe. 200. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos. 201. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos para garantir conformidade regulatória e precisão.

202. Demonstrar consulta, cadastro e histórico de detalhado de instrumentos e equipamentos que requerem calibração.
203. Demonstrar fluxo, histórico de rastreabilidade e documentação de conformidade regulatória de ativos que necessitam de controle individual.
204. Demonstrar o controle de registro e gestão dos certificados de calibração
205. Demonstrar fluxo integrado de realização de calibrações de acordo com o Planejamento de Manutenção.
206. Demonstrar fluxo de avaliação e gerenciamento de riscos associados aos ativos com identificação, priorização e mitigação de riscos potenciais.
207. Demonstrar a avaliação e priorização dos riscos identificados com direcionamento de recursos para riscos críticos.
208. Demonstrar Planos de Ação para Mitigação dos Riscos com estratégia de mitigação, incluindo medidas preventivas e corretivas.
209. Demonstrar avaliação de ativos críticos para consideração de riscos e cenários de falhas na preparação para crises ou emergências.
210. Demonstrar fluxo de avaliação para disponibilidade de ativos.
211. Demonstrar fluxo de acompanhamento e análise de desempenho de ativos
212. Demonstrar fluxo de monitoramento do desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.
213. Demonstrar a gestão de documentação relacionada aos ativos, organização e consulta de documentos relacionados aos ativos.
214. Demonstrar pesquisa e o gerenciamento de múltiplas versões de documentação de ativos, para manter a precisão e a integridade das informações.
215. Demonstrar a criação e exibição de alertas automáticos para documentos prestes a vencer ou desatualizados.
216. Demonstrar a definição de papéis e responsabilidades para gestão de conformidade e regulação, demonstrando uma estrutura organizacional para gestão de conformidade.
217. Demonstrar o registro, busca e alertas referentes a regulamentações relevantes, com manutenção de controle sobre regras e regulamentações aplicáveis aos ativos.
218. Demonstrar a execução do controle de acesso a Solução, com gerenciamento global e granular de usuários e grupos, políticas de acesso, autenticação, auditoria, logs e rastreamento de atividades realizadas por um determinado usuário.
219. Demonstrar concessão de permissões a nível de módulo, tela, ação ou campo.

220. Demonstrar registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico de alterações e ações realizadas. Com acesso via tela de consulta e relatório.
221. Revogação manual e automatizada de acesso em caso de mudança de função ou saída da organização.
222. Demonstrar a geração e envio de alertas e notificações automáticas para eventos críticos, aprovações e alterações importantes.

ANEXO X – Requisitos Normativos

A SOLUÇÃO DEVE ESTAR COMPATÍVEL COM AS REGRAS PREVISTAS NOS SEGUINTE NORMATIVOS LEGAIS E INFRALEGAIS

41. Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011).
42. Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 - Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual; e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.
43. Política de Dados Abertos do Estado do Espírito Santo (Decreto n. 5.139-R/2022)
44. Política Estadual de Segurança da Informação (Decreto n.2.884/2011),
45. Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Decreto n. 4.505/2019)
46. Política Estadual de Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade (Decreto n. 4.922/2021)
47. Decreto Estadual nº 3.126-R, de 12/12/2012 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Gestão Patrimonial Imobiliária do Estado do Espírito Santo no âmbito da Administração Direta e Indireta, no que couber, e estabelece outras providências.
48. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que sejam aderentes à operação dos ativos, em especial:

- u) ABNT NBR ISO 55000 (2014): Gestão de Ativos – Visão geral, princípios e terminologia;
- v) ABNT NBR ISO 55001 (2014): Gestão de Ativos – Sistemas de gestão Requisitos;
- w) ABNT NBR 5.674 (2012): Manutenção de edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção;
- x) ABNT NBR 16.747 (2020): Inspeção predial — Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.

3.8.12., conforme a sistemática acima, serão automaticamente desqualificadas do processo de licitação.

3.8.13. A avaliação da conformidade será realizada por uma Comissão Técnica, assegurando imparcialidade e precisão na verificação do cumprimento dos requisitos.

3.8.14. O licitante terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da convocação formal efetuada pela Comissão Técnica para realizar a apresentação do sistema.

3.8.15. A apresentação do sistema ocorrerá nas dependências da SEGER, localizada no endereço Avenida Governador Bley, n.º 236, Centro, Vitória, ES, CEP 29010-150, Edifício Fábio Ruschi.

3.8.16. Será divulgada a data e horário de realização do procedimento para a avaliação da amostra, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

3.8.17. O licitante deverá demonstrar o sistema para comprovação de 95% dos requisitos da amostra do [ANEXO IX – Requisitos das Amostras](#)

REQUISITOS MÍNIMOS A SEREM AVALIADOS DURANTE ANÁLISE DAS AMOSTRAS
223. Demonstrar o registro e gerenciamento de ativos, incluindo dados históricos de ciclo de vida do mesmo, incluindo histórico de manutenção.
224. Demonstrar o acompanhamento da gestão dos custos associados a um determinado ativo e grupo de ativos ao longo do tempo.
225. Demonstrar a gestão de configuração de ativos, suas especificações técnicas, componentes ativos e entre outros.

226. Demonstrar a gestão de ativos descartados e mecanismos da solução para controle de conformidade com regulamento ambiental.
227. Demonstrar o planejamento e execução de manutenções preventivas.
228. Demonstrar a criação, consulta e histórico de cronogramas padronizados e personalizados de manutenções preventivas seja para ativos únicos ou grupos de ativos.
229. Demonstrar agendamento automático de manutenção preventiva com base em cronogramas, planos de manutenção personalizados e padronizados.
230. Demonstrar o registro detalhado das manutenções preventivas, inclusive seu histórico.
231. Demonstrar a integração de sensores e funcionalidade de monitoramento contínuo com coleta de dados em tempo real para manutenção preditiva.
232. Demonstrar a gestão de ordens de serviço tais como a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço.
233. Demonstrar funcionalidade para geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço.
234. Demonstrar funcionalidades para medição do desempenho para melhoria contínua e conformidade regulatória, incluindo telas de consultas e relatórios.
235. Demonstrar funcionalidade para acesso móvel para técnicos em campo.
236. Demonstrar fluxo de gerenciamento de serviços terceirizados com aprovações em nível hierárquico e multi-equipe.
237. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos.
238. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos para garantir conformidade regulatória e precisão.
239. Demonstrar consulta, cadastro e histórico de detalhado de instrumentos e equipamentos que requerem calibração.
240. Demonstrar fluxo, histórico de rastreabilidade e documentação de conformidade regulatória de ativos que necessitam de controle individual.
241. Demonstrar o controle de registro e gestão dos certificados de calibração
242. Demonstrar fluxo integrado de realização de calibrações de acordo com o Planejamento de Manutenção.
243. Demonstrar fluxo de avaliação e gerenciamento de riscos associados aos ativos com identificação, priorização e mitigação de riscos potenciais.
244. Demonstrar a avaliação e priorização dos riscos identificados com direcionamento de recursos para riscos críticos.
245. Demonstrar Planos de Ação para Mitigação dos Riscos com estratégia de mitigação, incluindo medidas preventivas e corretivas.
246. Demonstrar avaliação de ativos críticos para consideração de riscos e cenários de falhas na preparação para crises ou emergências.

247. Demonstrar fluxo de avaliação para disponibilidade de ativos.
248. Demonstrar fluxo de acompanhamento e análise de desempenho de ativos
249. Demonstrar fluxo de monitoramento do desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.
250. Demonstrar a gestão de documentação relacionada aos ativos, organização e consulta de documentos relacionados aos ativos.
251. Demonstrar pesquisa e o gerenciamento de múltiplas versões de documentação de ativos, para manter a precisão e a integridade das informações.
252. Demonstrar a criação e exibição de alertas automáticos para documentos prestes a vencer ou desatualizados.
253. Demonstrar a definição de papéis e responsabilidades para gestão de conformidade e regulação, demonstrando uma estrutura organizacional para gestão de conformidade.
254. Demonstrar o registro, busca e alertas referentes a regulamentações relevantes, com manutenção de controle sobre regras e regulamentações aplicáveis aos ativos.
255. Demonstrar a execução do controle de acesso a Solução, com gerenciamento global e granular de usuários e grupos, políticas de acesso, autenticação, auditoria, logs e rastreamento de atividades realizadas por um determinado usuário.
256. Demonstrar concessão de permissões a nível de módulo, tela, ação ou campo.
257. Demonstrar registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico de alterações e ações realizadas. Com acesso via tela de consulta e relatório.
258. Revogação manual e automatizada de acesso em caso de mudança de função ou saída da organização.
259. Demonstrar a geração e envio de alertas e notificações automáticas para eventos críticos, aprovações e alterações importantes.

ANEXO X – Requisitos Normativos

**A SOLUÇÃO DEVE ESTAR COMPATÍVEL COM AS REGRAS PREVISTAS NOS
SEGUINTE NORMATIVOS LEGAIS E INFRALEGAIS**

49. Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011).
50. Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 - Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual; e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.
51. Política de Dados Abertos do Estado do Espírito Santo (Decreto n. 5.139-R/2022)
52. Política Estadual de Segurança da Informação (Decreto n.2.884/2011),
53. Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Decreto n. 4.505/2019)
54. Política Estadual de Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade (Decreto n. 4.922/2021)
55. Decreto Estadual nº 3.126-R, de 12/12/2012 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Gestão Patrimonial Imobiliária do Estado do Espírito Santo no âmbito da Administração Direta e Indireta, no que couber, e estabelece outras providências.
56. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que sejam aderentes à operação dos ativos, em especial:
 - y) ABNT NBR ISO 55000 (2014): Gestão de Ativos – Visão geral, princípios e terminologia;
 - z) ABNT NBR ISO 55001 (2014): Gestão de Ativos – Sistemas de gestão Requisitos;
 - aa) ABNT NBR 5.674 (2012): Manutenção de edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção;
 - bb) ABNT NBR 16.747 (2020): Inspeção predial — Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.

3.8.18. conforme sistemática descrita no presente Termo de Referência, deixando-a em plenas condições operacionais de avaliação, com a finalidade de ser examinada e avaliada pela Comissão Técnica, responsabilizando-se pelos dados que utilizará durante a amostragem.

3.8.19. O licitante deverá trazer todos os equipamentos necessários para demonstração da solução de software, bem como executá-lo em ambiente web, sem ser por emulação (por apresentação, vídeos, animações etc.).

3.8.20. O atendimento aos requisitos constantes e detalhados no referido Anexo é obrigatório, sendo assim, o fornecedor deverá demonstrá-los durante a avaliação.

3.8.21. Somente serão considerados atendidos os requisitos comprovados na fase de amostra. O licitante que não conseguir demonstrar ou atestar 95% dos requisitos da amostra do [ANEXO IX – Requisitos das Amostras](#)

REQUISITOS MÍNIMOS A SEREM AVALIADOS DURANTE ANÁLISE DAS AMOSTRAS
260. Demonstrar o registro e gerenciamento de ativos, incluindo dados históricos de ciclo de vida do mesmo, incluindo histórico de manutenção. 261. Demonstrar o acompanhamento da gestão dos custos associados a um determinado ativo e grupo de ativos ao longo do tempo. 262. Demonstrar a gestão de configuração de ativos, suas especificações técnicas, componentes ativos e entre outros. 263. Demonstrar a gestão de ativos descartados e mecanismos da solução para controle de conformidade com regulamento ambiental. 264. Demonstrar o planejamento e execução de manutenções preventivas. 265. Demonstrar a criação, consulta e histórico de cronogramas padronizados e personalizados de manutenções preventivas seja para ativos únicos ou grupos de ativos. 266. Demonstrar agendamento automático de manutenção preventiva com base em cronogramas, planos de manutenção personalizados e padronizados. 267. Demonstrar o registro detalhado das manutenções preventivas, inclusive seu histórico. 268. Demonstrar a integração de sensores e funcionalidade de monitoramento contínuo com coleta de dados em tempo real para manutenção preditiva. 269. Demonstrar a gestão de ordens de serviço tais como a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço. 270. Demonstrar funcionalidade para geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço. 271. Demonstrar funcionalidades para medição do desempenho para melhoria contínua e conformidade regulatória, incluindo telas de consultas e relatórios. 272. Demonstrar funcionalidade para acesso móvel para técnicos em campo. 273. Demonstrar fluxo de gerenciamento de serviços terceirizados com aprovações em nível hierárquico e multi-equipe.

274. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos.
275. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos para garantir conformidade regulatória e precisão.
276. Demonstrar consulta, cadastro e histórico de detalhado de instrumentos e equipamentos que requerem calibração.
277. Demonstrar fluxo, histórico de rastreabilidade e documentação de conformidade regulatória de ativos que necessitam de controle individual.
278. Demonstrar o controle de registro e gestão dos certificados de calibração
279. Demonstrar fluxo integrado de realização de calibrações de acordo com o Planejamento de Manutenção.
280. Demonstrar fluxo de avaliação e gerenciamento de riscos associados aos ativos com identificação, priorização e mitigação de riscos potenciais.
281. Demonstrar a avaliação e priorização dos riscos identificados com direcionamento de recursos para riscos críticos.
282. Demonstrar Planos de Ação para Mitigação dos Riscos com estratégia de mitigação, incluindo medidas preventivas e corretivas.
283. Demonstrar avaliação de ativos críticos para consideração de riscos e cenários de falhas na preparação para crises ou emergências.
284. Demonstrar fluxo de avaliação para disponibilidade de ativos.
285. Demonstrar fluxo de acompanhamento e análise de desempenho de ativos
286. Demonstrar fluxo de monitoramento do desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.
287. Demonstrar a gestão de documentação relacionada aos ativos, organização e consulta de documentos relacionados aos ativos.
288. Demonstrar pesquisa e o gerenciamento de múltiplas versões de documentação de ativos, para manter a precisão e a integridade das informações.
289. Demonstrar a criação e exibição de alertas automáticos para documentos prestes a vencer ou desatualizados.
290. Demonstrar a definição de papéis e responsabilidades para gestão de conformidade e regulação, demonstrando uma estrutura organizacional para gestão de conformidade.
291. Demonstrar o registro, busca e alertas referentes a regulamentações relevantes, com manutenção de controle sobre regras e regulamentações aplicáveis aos ativos.
292. Demonstrar a execução do controle de acesso a Solução, com gerenciamento global e granular de usuários e grupos, políticas de acesso, autenticação, auditoria, logs e rastreamento de atividades realizadas por um determinado usuário.

- 293. Demonstrar concessão de permissões a nível de módulo, tela, ação ou campo.
- 294. Demonstrar registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico de alterações e ações realizadas. Com acesso via tela de consulta e relatório.
- 295. Revogação manual e automatizada de acesso em caso de mudança de função ou saída da organização.
- 296. Demonstrar a geração e envio de alertas e notificações automáticas para eventos críticos, aprovações e alterações importantes.

ANEXO X – Requisitos Normativos

A SOLUÇÃO DEVE ESTAR COMPATÍVEL COM AS REGRAS PREVISTAS NOS SEGUINTEs NORMATIVOS LEGAIS E INFRALEGAIS
57. Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011). 58. Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 - Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual; e demais normas legais e regulamentares aplicáveis. 59. Política de Dados Abertos do Estado do Espírito Santo (Decreto n. 5.139-R/2022) 60. Política Estadual de Segurança da Informação (Decreto n.2.884/2011), 61. Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Decreto n. 4.505/2019) 62. Política Estadual de Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade (Decreto n. 4.922/2021) 63. Decreto Estadual nº 3.126-R, de 12/12/2012 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Gestão Patrimonial Imobiliária do Estado do Espírito Santo no âmbito da Administração Direta e Indireta, no que couber, e estabelece outras providências. 64. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que sejam aderentes à operação dos ativos, em especial:

- cc) ABNT NBR ISO 55000 (2014): Gestão de Ativos – Visão geral, princípios e terminologia;
- dd) ABNT NBR ISO 55001 (2014): Gestão de Ativos – Sistemas de gestão Requisitos;
- ee) ABNT NBR 5.674 (2012): Manutenção de edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção;
- ff) ABNT NBR 16.747 (2020): Inspeção predial — Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.

3.8.22. conforme sistemática descrita no presente Termo de Referência será desclassificado.

3.8.23. A Comissão Técnica emitirá parecer fundamentado acerca da adequação das funcionalidades aos termos requeridos, atestando ou não o atendimento aos requisitos exigidos.

3.8.24. Caso a solução apresentada não seja considerada adequada ao exigido, o respectivo licitante será considerado desclassificado, convocando-se os demais licitantes na ordem de classificação.

3.8.25. Nesse sentido, cabe transcrever o trecho do Voto do Ministro Walton Alencar Rodrigues no TC 001.103/2001-0, condutor do Acórdão n. 1.237/2002-Plenário-TCU, que bem elucidou esta questão:

“A exigência de amostras, na fase de habilitação, ou de classificação, feita a todos os licitantes, além de ilegal, poderia ser pouco razoável, porquanto importaria ônus que, a depender do objeto, seria excessivo, a todos os licitantes, encarecendo o custo de participação na licitação e desestimulando a presença de potenciais licitantes”.

3.8.26. A solicitação de amostra na fase de classificação apenas ao licitante que se apresenta provisoriamente em primeiro lugar, ao contrário, não onera o licitante, porquanto confirmada a propriedade do objeto, tem ele de estar preparado para entregá-lo, nem restringe a competitividade do certame, além de prevenir a ocorrência de inúmeros problemas para a administração.

3.8.27. Justifica-se a exigência de amostra para a solução visto que se trata de licenciamento de solução de software já desenvolvida, cujos módulos e funcionalidades requisitados deverão atender aos requisitos de negócio e de tecnologia estabelecidos no Termo de Referência, em detrimento a adequação de sistema que será limitado às integrações com os sistemas estratégicos. Destaca-se que a motivação da contratação é propiciar ao

Estado a implantação imediata de todas as funcionalidades especificadas dentro do prazo estipulado, não sendo de interesse administrativo e não havendo tempo hábil para desenvolvimentos de módulos individualizados que demandariam meses, ou anos, para serem implantados.

4. CONCEITUAÇÃO

4.1. Defeito e Erros

- 4.1.1. Considera para fins deste Termo de Referência o termo DEFEITOS como:
- 4.1.2. Implementações, configurações ou parametrizações que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos.
- 4.1.3. Artefatos que contenham não conformidades redacionais, incompletude, incompatibilidade, divergências com as especificações ou inconsistências em relação ao padrão adotado pela CONTRATANTE sendo exigida intervenção no sistema.
- 4.1.4. Considera para fins deste Termo de Referência o termo ERROS como:
- 4.1.5. Funcionamento irregular identificado na operação da solução, caracterizando-se por um estado inconsistente ou inesperado.
- 4.1.6. Situações em que a Solução apresenta funcionamento irregular durante sua operação, seja em ambiente de teste ou de produção, que resultem em estados inconsistentes ou inesperados do sistema. Estes podem incluir, mas não se limitam a falhas no processamento de dados, interrupções não planejadas e comportamento inadequado das funcionalidades.

4.2. Solução Definitiva

- 4.2.1. A Solução Definitiva consiste na identificação e no adequado tratamento da causa raiz de uma demanda ao suporte técnico, possibilitando o correto funcionamento do sistema de forma definitiva por meio de atuação da CONTRATADA.
- 4.2.2. Caso possível e necessário ao chamado em análise, a CONTRATADA poderá propor uma solução de contorno temporária, visando a redução ou eliminação do impacto ao usuário e possibilitando que o sistema ou funcionalidade volte a executar as suas funções o mais rápido possível.

4.3. Sustentação Tecnológica: Modelo de Prestação de Serviços

- 4.3.1. Os serviços de Sustentação Tecnológica, Suporte, manutenção e treinamento, descritos no Detalhamento do Objeto: ITEM 02 – e detalhados nos tópicos seguintes, são remunerados por meio de

pagamento mensal à CONTRATADA, atrelado ao cumprimento de metas, devendo ser prestados de forma ininterrupta durante todo o período de vigência do contrato, mediante as condições de qualidade estabelecidas neste Termo de Referência, não cabendo quaisquer ônus adicionais à CONTRATANTE.

- 4.3.2. Todos os serviços relacionados à Sustentação Tecnológica consideram o conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela comprovação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.
- 4.3.3. Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 4.3.4. A CONTRATADA deve ter como premissa principal a prestação de serviços de excelente qualidade dentro dos respectivos indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido – NMSE.
- 4.3.5. A CONTRATADA deve observar as melhores práticas do mercado quanto ao gerenciamento de projetos, gerenciamento de serviços de TI e ao desenvolvimento de software.
- 4.3.6. A prestação de serviço não será baseada em posto de trabalho.
- 4.3.7. A natureza dos serviços de Sustentação Tecnológica requer o atendimento tempestivo à CONTRATANTE e aos usuários diretos. Por esse motivo, a CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com as demandas esperadas. Com isso, configura-se um modelo de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.
- 4.3.8. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com sua natureza e característica, para os quais serão estabelecidas metas a serem cumpridas pela CONTRATADA, baseadas em critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE.

- 4.3.9. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.
- 4.3.10. Os LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento do objeto contratual, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras), licenças de uso de software, hardware, conectividade, segurança, insumos e etc., de modo a garantir os níveis de serviço definidos.
- 4.3.11. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da Central de Serviços, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, podendo esta arcar com glosas, multas e outras sanções, conforme previsto neste Termo de Referência.

4.4. Manutenção Contínua

- 4.4.1. Constitui parte do serviço de manutenção do sistema, descrito no Detalhamento do Objeto: ITEM 02 – [de manutenção, suporte e treinamento](#), devendo ser prestado durante todo o período de vigência do contrato, mediante as condições de qualidade estabelecidas neste Termo de Referência, não cabendo quaisquer ônus adicionais.
- 4.4.2. O âmbito da manutenção contínua abrange todos os módulos e componentes da solução adquirida, incluindo, mas não se limitando a: funcionalidades, relatórios, telas e demais componentes, bem como as integrações previstas com os sistemas estratégicos, os quais estão detalhados ANEXO IV – Requisitos de Integração de Sistemas.
- 4.4.3. Entende-se como o serviço de manutenção contínua da solução, contemplando não exaustivamente, as atividades que buscam corrigir erros, estender os seus requisitos originais, adaptar o sistema existente a novas condições do ambiente, seja em função de mudanças tecnológicas, de legislação ou de negócio, e as melhorias evolutivas. Compreendem, além da modificação do código fonte, todas as atividades necessárias para entender e registrar em maiores detalhes as mudanças, identificar a melhor solução e implementar as alterações para atender as manutenções solicitadas pela CONTRATANTE.

4.5. Manutenção Contínua: Corretiva

- 4.5.1. Consiste na correção tempestiva de defeitos, erros ou quaisquer anormalidades em uma ou mais funcionalidades detectadas por usuário do sistema em ambiente de produção que venham a dificultar ou impossibilitar a operacionalidade no sistema.
- 4.5.2. As manutenções corretivas compreendem a detecção, o diagnóstico, a correção, os testes e os ajustes necessários de defeitos ou erros ocorridos em ambiente de produção.
- 4.5.3. A manutenção corretiva deverá ser realizada de forma a garantir a permanência ininterrupta da operacionalidade da solução quanto a sua especificação original, atuando rapidamente para realizar os ajustes necessários para o retorno da solução à sua normalidade.
- 4.5.4. Qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, deverão ser adotadas as medidas corretivas necessárias no prazo máximo de 40 (quarenta) horas úteis, após a CONTRATADA tomar conhecimento formal, sob pena de aplicações das glosas e/ou sanções administrativas, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior, desde que devidamente justificados e aceitos pela CONTRATANTE.

4.6. Manutenção Contínua: Adaptativa

- 4.6.1. Compreende toda alteração de caráter impositivo, que visa adaptar a solução a uma nova realidade ou novo ambiente externo. Assim, manutenções do tipo adaptativas referem-se à adequação da solução sob demandas legislativas, em âmbito Federal, Estadual ou Local.
- 4.6.2. A manutenção adaptativa que porventura venha a ser exigida por órgãos regulamentadores e que demande adequação em qualquer módulo da solução deverá ser executada pela CONTRATADA, após um planejamento e elaboração de cronograma a ser aprovado pela CONTRATANTE com prazos razoáveis e aderentes ao desenvolvimento e manutenção da solução.
- 4.6.3. O planejamento deverá contemplar, por exemplo, o prazo imposto pela alteração normativa; o prazo para especificação dos requisitos; o prazo para desenvolvimento e testes; o prazo para homologação; o prazo de implantação; a necessidade e o prazo para treinamento dos usuários da solução; dentre outras variáveis que a CONTRATADA, em comum acordo com a CONTRATANTE, considerarem pertinentes.

- 4.6.4. As eventuais alterações que a CONTRATANTE realizar na sua plataforma tecnológica e nas suas normas, padrões, processos e procedimentos, será levado ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo esta manifestar a análise e apresentar plano de ação com cronograma para as adequações necessárias dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias.

4.7. Manutenção Contínua: Preventiva

- 4.7.1. Compreende, mas não se limita a, mudanças relacionadas a reengenharia, onde se busca melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura tecnológica melhor para futuras manutenções e/ou diminuir as possibilidades de paralisação, como por exemplo:
- 4.7.2. Atualização e/ou modificações de tecnologias utilizadas que possam comprometer o funcionamento de qualquer módulo ou componentes da solução.
- 4.7.3. Ajustes, configuração, inspeção e testes, entre outras ações que garantam a operação e usabilidade da solução e de seu banco de dados.
- 4.7.4. A demanda pela manutenção preventiva deve ser de iniciativa principal e responsabilidade da CONTRATADA, que deverá atuar de modo a manter o sistema sempre atualizado tecnologicamente durante toda a vigência contratual.
- 4.7.5. Ao ser demandada, a CONTRATADA deverá elaborar plano de manutenção preventiva para análise e aprovação da CONTRATANTE, principalmente e não se limitando a quando:
- 4.7.6. A utilização de qualquer tecnologia incorporada à solução possua vulnerabilidades de segurança.
- 4.7.7. Qualquer tecnologia incorporada à solução seja descontinuada ou tenha recomendações de atualização por parte do fabricante.
- 4.7.8. Quando os browsers homologados para acesso à solução forem atualizados ou tragam modificações que ocasionem qualquer tipo de dificuldades ou impedimentos à utilização completa e esperada da solução.

4.8. Capacitação Funcional Auto Instrucional (Sustentação Tecnológica)

- 4.8.1. A disponibilização dos cursos de capacitação funcional está inserida no Detalhamento do Objeto: ITEM 02 – [de manutenção suporte e treinamento](#), devendo ser atualizada durante todo o período de vigência do contrato, mediante as condições de qualidade estabelecidas neste Termo de Referência, não cabendo quaisquer ônus adicionais.

- 4.8.2. A capacitação funcional a ser ofertada pela CONTRATADA deve contemplar, minimamente:
- 4.8.2.1. Manuais detalhados e atualizados de cada módulo do sistema de forma a permitir que os usuários utilizem as suas funcionalidades.
 - 4.8.2.2. Vídeos gravados em alta resolução detalhando a utilização das funcionalidades de cada módulo acessível aos usuários de modo que possam ser utilizados em capacitações autoinstrucionais.
- 4.8.3. Os manuais e os cursos em vídeo deverão ser atualizados de acordo com as manutenções realizadas no sistema durante a vigência contratual, sem limitações de utilização, para capacitações dos usuários internos e externos.
- 4.8.4. As atualizações dos materiais podem ser realizadas por meio de aulas complementares específicas, evitando a necessidade de regravações de todo o conteúdo, desde que previamente acordadas e aprovadas com a CONTRATANTE.
- 4.8.5. Pelo caráter perpétuo da disponibilização dos cursos de capacitação, os manuais e vídeos disponibilizados passam a ser propriedade do CONTRATANTE, podendo este realizar customizações e/ou alterações a qualquer tempo, durante a vigência contratual ou após o seu término, sem a necessidade de qualquer tipo de anuência da CONTRATADA.
- 4.8.6. A totalidade do conteúdo presente nos materiais deve estar redigida no idioma Português do Brasil, conforme normas brasileiras.

4.9. Suporte Técnico

- 4.9.1. O suporte técnico está inserida no Detalhamento do Objeto: ITEM 02 – [de manutenção suporte e treinamento](#), devendo ser prestado durante todo o período de vigência do contrato, mediante as condições de qualidade estabelecidas neste Termo de Referência, não cabendo quaisquer ônus adicionais.
- 4.9.2. Para fins deste Termo de Referência, o suporte técnico foi subdivido em três níveis em acordo com as boas práticas do Gerenciamento de Serviços de Tecnologia de Informação: Suporte de 1º Nível ou N1; Suporte de 2º Nível ou N2; Suporte de 3º Nível ou N3.
- 4.9.3. Todos os níveis de suporte técnico devem estar aderentes as boas práticas da ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).
- 4.9.4. Todas as atividades demandadas por qualquer nível do suporte técnico que necessitem de atuação no ambiente de infraestrutura da solução, como alterações em configurações, atualizações de servidores de aplicação

ou banco de dados, atualizações na versão da solução para correções ou melhorias, dentre outras, deverão seguir os procedimentos de segurança da informação e de acesso ao ambiente especificados pelo PRODEST (Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Espírito Santo).

- 4.9.5. Os requisitos mínimos exigíveis da Central de Serviços (Service Desk) e do Sistema de Gestão de Service Desk estão discriminados [ANEXO V – Requisitos da Central de Serviços e do Sistema de Gestão](#).

4.10. Suporte Técnico: 1º Nível (N1)

- 4.10.1. Este nível de atendimento remoto é responsável por tratar dúvidas gerais ou operacionais. Esse, é o primeiro contato que o usuário tem com o suporte. Cabe ao técnico deste nível entender a necessidade do usuário e realizar os procedimentos básicos de suporte por telefone.
- 4.10.2. Esse primeiro contato pode ser realizado por telefone ou outros meios disponibilizados pela CONTRATADA em acordo com a CONTRATANTE.
- 4.10.3. Os recursos humanos e tecnológicos necessários, bem como sua manutenção e operação são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.10.4. As principais atividades do primeiro nível de atendimento, não constituindo um rol exaustivo, são:
- 4.10.4.1. Atender os usuários e registrar os incidentes, assumindo a propriedade deste durante todo seu ciclo de vida.
 - 4.10.4.2. Classificar e iniciar o suporte por meio de atendimento da Central de Atendimento.
 - 4.10.4.3. Registrar os incidentes, reclamações e solicitações de serviços por meio de Software de Gestão dos Serviços.
 - 4.10.4.4. Monitorar o estado e o andamento de todos os incidentes.
 - 4.10.4.5. Manter os usuários informados sobre o andamento dos incidentes.
 - 4.10.4.6. Encaminhar o incidente aos demais níveis de atendimento, quando não puder ser resolvido e acompanhar a sua evolução, dando os devidos retornos ao demandante.
 - 4.10.4.7. Prover informações gerenciais para melhoria contínua dos serviços prestados.
 - 4.10.4.8. Identificar e reportar ao cliente, as necessidades de treinamento aos usuários.

4.10.4.9. Manter os registros atualizados no BDEC (banco de dados de erros conhecidos) relativas à causa, solução de contorno e a solução definitiva dos problemas já resolvidos.

4.10.4.10. Colaborar com os analistas de segundo nível no diagnóstico de problemas e na proposição das melhorias necessárias para correção.

4.10.5.A CONTRATADA deverá especificar a equipe responsável pelo atendimento e suporte técnico dos produtos, fornecendo nomes, telefones e endereços eletrônicos (e-mail) ou sistema para o encaminhamento de chamadas remotas da equipe do CONTRATANTE.

4.11. Suporte Técnico: 2º Nível (N2)

4.11.1. Define-se o suporte técnico e operacional de 2º Nível (N2) como aquele destinado a abordar e solucionar questões técnicas, fornecendo assistência para problemas específicos relacionados tanto à solução quanto aos aspectos do negócio. Inclui ainda orientação sobre os procedimentos operacionais da solução de software e configuração do ambiente, bem como ajustes de fluxo na solução.

4.11.2. Tem como finalidade a prestação de esclarecimentos, orientação e assessoria aos administradores de negócio e de TI, do quadro de servidores da CONTRATANTE e demais usuários da solução, visando atingir os objetivos desejados quanto ao funcionamento da solução, de acordo com as necessidades dos usuários.

4.11.3. O segundo nível de atendimento caracteriza-se por ser um atendimento especializado, no qual a solução se revela mais complexa e necessita de alguma investigação e não passível de ser solucionada no primeiro nível de atendimento.

4.11.4. As principais atividades do segundo nível de atendimento, não constituindo um rol exaustivo, são:

4.11.4.1. Assistir o cliente sanando dúvidas na operação da solução.

4.11.4.2. Atender incidentes encaminhados pelo 1º nível, que não foram por esses resolvidos.

4.11.4.3. Pesquisar as causas e encontrar soluções para os problemas.

4.11.4.4. Propor a correção de erros de quaisquer etapas do processo de atualização.

- 4.11.4.5. Registrar no BDEC (banco de dados de erros conhecidos) a causa, a solução de contorno e a solução definitiva dos problemas já resolvidos.
- 4.11.4.6. Demonstrar funcionalidades e facilidades disponíveis no sistema.
- 4.11.4.7. Realizar rotinas diárias de teste de disponibilidade do sistema, podendo serem executadas de forma automatizada.
- 4.11.4.8. Identificar e encaminhar os problemas que constituem erros na solução ao terceiro nível de atendimento.
- 4.11.4.9. Submeter à aprovação da CONTRATANTE informações pertinentes ao processo de manutenção contínua.
- 4.11.4.10. Submeter à aprovação da CONTRATANTE o cronograma de desenvolvimento de melhorias.
- 4.11.4.11. Solicitar e comunicar a instalação de nova versão no ambiente de homologação, seguindo os procedimentos administrativos e de segurança da CONTRATANTE.
- 4.11.4.12. Submeter à homologação as funcionalidades desenvolvidas, fornecendo a respectiva documentação destas.
- 4.11.4.13. Solicitar e comunicar a instalação de nova versão no ambiente de produção.
- 4.11.4.14. Adaptar fluxo na solução de acordo com as necessidades da administração.

4.12. Suporte Técnico: 3º Nível (N3)

- 4.12.1. Os serviços executados pelo nível 3 são necessários para assistência nos processos e procedimentos em que o nível 2 não pode atuar, geralmente pela equipe que atua de forma avançada e especializada ou no desenvolvimento e manutenção da solução.
- 4.12.2. As principais atividades do terceiro nível de atendimento, não constituindo um rol exaustivo, são:
 - 4.12.2.1. Desenvolver scripts de banco de dados.
 - 4.12.2.2. Realizar alterações no código fonte do sistema.
 - 4.12.2.3. Gerar notas de release e atualizar os artefatos necessários, em acordo com a CONTRATANTE, nas intervenções necessárias na solução já em uso.

5. EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Procedimentos Iniciais

- 5.1.1. Deverá ser realizada uma reunião com o objetivo de identificar as expectativas em relação ao nivelamento dos entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, no Termo de Referência e seus Anexos, como esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato, esclarecendo possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 5.1.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, a Comissão Gestora da CONTRATANTE, o representante legal e o preposto da CONTRATADA.
- 5.1.3. A reunião realizar-se-á na sede do CONTRATANTE em até 05 (cinco) dias úteis após o início de vigência do Contrato, mediante convocação do Gestor do Contrato.
- 5.1.4. A CONTRATANTE fornecerá a documentação de que possua posse referente a Gestão de Ativos, eventuais fluxos existentes dos processos de Gestão de Ativos, quando cabíveis e quaisquer outros que sejam necessários ao início da execução dos serviços.
- 5.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da reunião de alinhamento das expectativas contratuais, o plano de implantação de todos os serviços descritos no [Detalhamento do Objeto: ITEM 01 – Licença, Implantação e Integração](#) e [Detalhamento do Objeto: ITEM 02 – de suporte, manutenção e treinamento](#), contendo no mínimo:
 - 5.1.5.1. Escopo; Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI); Análise de Riscos; Plano de Contingência; Plano de Comunicação e Divulgação; Cronograma de atividades detalhando as diversas fases necessárias ao cumprimento do objeto contratado, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma; Identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados; além do pessoal envolvido na execução dos serviços.
- 5.1.6. A CONTRATADA deverá também apresentar, para aprovação da CONTRATANTE, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis os seguintes documentos:
 - 5.1.6.1. Documento de requisitos de ambiente tecnológico para implantação da solução.
 - 5.1.6.2. Identificação de ferramentas e modelos a serem utilizados para avaliação e análise da CONTRATANTE.

- 5.1.6.3. Identificação dos profissionais que atenderão os requisitos de qualificação técnico-profissional dispostos neste Termo de Referência.
- 5.1.6.4. Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.
- 5.1.7. A CONTRATANTE fará a análise da documentação entregue pela CONTRATADA em até 05 (cinco) dias úteis a partir da entrega formal. Estando tudo em conformidade, a CONTRATANTE irá emitir a aprovação.
- 5.1.8. A não aprovação pela CONTRATANTE do plano de implantação ou de quaisquer documentos apresentados abrirá prazo de até 02 (dois) dias úteis para as correções pela CONTRATADA de todas as modificações solicitadas.
- 5.1.9. Ao final da reunião deverá ser produzida ata de reunião, que consignará todos os assuntos tratados, devidamente assinada, na ocasião, por todos os participantes

5.2. Gestão Contratual

- 5.2.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de uma Comissão Gestora, designada pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, e conforme determina o art. 117, da Lei Federal 14.133/2021, especialmente designados, cumprindo-lhes:
 - 5.2.1.1. Acompanhar e a fiscalizar os serviços, dirimir as dúvidas que surgirem no curso da sua prestação, solicitando providências da CONTRATADA para a fiel execução dos serviços durante toda a vigência do Contrato.
 - 5.2.1.2. Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros.
 - 5.2.1.3. Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado.
 - 5.2.1.4. Receber da CONTRATADA, eventuais irregularidades de caráter urgente ou emergenciais com os esclarecimentos julgados necessários e, as informações sobre possíveis paralisações de serviços, a

apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelos servidores designados.

- 5.2.2. Não obstante a CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização.
- 5.2.3. A atividade de acompanhamento e fiscalização realizada por servidores designados pela CONTRATANTE, não implica em qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que é total e irrestrita em relação aos serviços prestados, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade, imperfeições técnicas, ou desconformidade observada na execução do contrato.
- 5.2.4. A atividade de fiscalização do contrato, realizada por servidores designados, não resultará em nenhuma hipótese em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus respectivos servidores.
- 5.2.5. Cabe à CONTRATADA atender prontamente, dentro de prazo estipulado, quaisquer exigências da Comissão Gestora que estejam aderentes a este Termo de Referência, sem que disso decorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE além dos valores contratados.
- 5.2.6. As decisões e providências que ultrapassem a competência da Comissão Gestora, deverão ser encaminhadas à autoridade competente da CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 117, da Lei Federal 14.133/2021.
- 5.2.7. As decisões e providências sugeridas pela CONTRATADA ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência Comissão Gestora deverão ser encaminhadas à autoridade superior para a adoção das medidas cabíveis.
- 5.2.8. Os servidores designados deverão conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento.
- 5.2.9. Aos servidores designados para a Comissão Gestora fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta ofertada e das cláusulas do futuro contrato, além de exigir que a CONTRATADA tome ações tempestivas e efetivas quando qualquer funcionário sob sua responsabilidade:
 - 5.2.9.1. Comprometer a perfeita execução dos serviços.
 - 5.2.9.2. Criar obstáculos à fiscalização.

- 5.2.9.3. Não corresponder às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão.
- 5.2.9.4. Apresentar comportamento ou capacidade técnica inadequados à execução dos serviços.
- 5.2.9.5. Causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.
- 5.2.10. A fiscalização exercida pela CONTRATANTE sobre a execução do contrato, conforme previsto neste item, não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE e terceiros, por quaisquer danos, falhas, defeitos, irregularidades ou inadimplemento contratual, inclusive aqueles oriundos de imperfeições técnicas, vícios redibitórios ou uso de softwares ou hardwares inadequados ou de qualidade inferior. Conforme Art. 120 da Lei 14.133/2021, a CONTRATADA está sujeita às penalidades administrativas aplicáveis em caso de descumprimento das obrigações contratuais, incluindo, mas não se limitando a, advertência, multa, suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, assegurado o contraditório e a ampla defesa. Tais penalidades serão aplicadas sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantindo-se, em todas as circunstâncias, a não corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.
- 5.2.11. São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer espécie de solidariedade por parte da CONTRATANTE, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que esta utilizar para prestação dos serviços durante a execução do contrato.
- 5.2.12. Para fins de reconhecimento do passivo, a CONTRATADA deverá até o 1º (primeiro) dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviços informar todos os serviços executados e os respectivos valores. A análise posterior irá verificar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços acordados, que poderão diminuir o valor repassado devido a glosas ou sanções previstas neste Termo de Referência.
- 5.2.13. Para os serviços elencados no item [Serviço de manutenção, suporte e treinamento](#), a frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato, apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.
- 5.2.14. Constarão desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metast de níveis de serviço alcançados, recomendações

técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pela CONTRATANTE na reunião inicial.

5.3. Disponibilização, parametrização e Integração de Sistemas

- 5.3.1. O prazo máximo para início da execução dos serviços referente à implantação do sistema, parametrização e integração com os sistemas estratégicos não poderão exceder 30 (trinta) dias corridos contados do início da vigência do contrato.
- 5.3.2. O sistema deve possuir integração nativa e transparente ao usuário, entre os módulos que compõem a solução, sendo considerado como integração processos de importação e exportação de dados automáticos.
- 5.3.3. A integração deve garantir que uma única transação executada pelo usuário desencadeie todas as ações a ela pertinentes, tornando os processos da solução totalmente integrados entre si.
- 5.3.4. O prazo máximo para conclusão das atividades de disponibilização, configuração, eventual importação/migração de dados e integração de sistemas, conforme requisitos delineados neste Termo de Referência, devem ser concluídos no prazo máximo de 12 (doze) meses a contar do início da vigência do contrato.
- 5.3.5. As principais atividades iniciais de implantação compreendem todas as atividades inerentes e necessárias para a conclusão e entrega da solução em estado funcional em ambiente de produção, como por exemplo: configuração básica do sistema; configuração de fluxos; configuração de banco de dados; cadastro e liberação de acesso aos usuários do sistema e dentre outras.
- 5.3.6. É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar todos os componentes de infraestrutura homologados para o funcionamento do sistema, como: servidores de aplicação, equipamentos de rede e servidores, storage, servidor de banco de dados, dentre outros.
- 5.3.7. A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE formalmente a finalização da implantação e parametrização do sistema, o que possibilitará o início imediato de sua utilização pela CONTRATANTE.
- 5.3.8. Em caso de discordância fundamentada sobre a entrega referente à implantação e/ou migração de dados, a CONTRATADA terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para apresentar plano de ação e cronograma caso as

adequações apontadas sejam superiores a 10 (dez) dias úteis a contar da data da notificação.

- 5.3.9. Não havendo nenhuma pendência apontada pela CONTRATANTE, será emitido o **Termo de Aceite Provisório de Implantação e Configuração do Sistema** em até 05 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da notificação formal da CONTRATADA quanto à finalização dessas atividades.
- 5.3.10. O prazo máximo para conclusão das **atividades de integração com os sistemas estratégicos** discriminados no ANEXO IV – Requisitos de Integração de Sistemas, conforme requisitos mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência, devem ser concluídos no prazo máximo de **12 (doze) meses** a contar do início da vigência do contrato.
- 5.3.11. A integração de dados com os sistemas estratégicos pode abranger desde, não limitado, a análise ao desenvolvimento de API's, com troca de dados online ou em batch, cabendo ao licitante por ocasião da visita técnica tomar ciência dos esforços necessários para concluir essa atividade, tendo como base os requisitos delineados no anexo citado.
- 5.3.12. Deverão ser implementados controles automatizados para todas as trocas de informações e interfaces de sistema. Esses controles deverão ser capazes de monitorar se as operações aconteceram com sucesso, e caso contrário, alertar através de avisos e e-mails aos responsáveis pela operação, os erros que ocorreram e quais medidas de correção devem ser tomadas.
- 5.3.13. A CONTRATADA deverá notificar à CONTRATANTE formalmente a finalização da integração dos sistemas especificados e a disponibilização de API completa e robusta para permitir que a solução possa ter integração com sistemas de terceiros a qualquer tempo.
- 5.3.14. A contar da notificação do item anterior a CONTRATADA deverá atualizar a entrega da documentação completa do sistema, arquivos executáveis, arquivos de configuração e quaisquer outros inerentes ao processo de implantação e gestão do sistema em até 5 (cinco) dias úteis.
- 5.3.15. A CONTRATANTE emitirá o **Termo de Aceite Provisório de Integração de Sistemas Estratégicos** em até 05 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da notificação formal da CONTRATADA quanto à finalização dessas atividades e da entrega da documentação atualizada.
- 5.3.16. Em caso de discordância fundamentada sobre a entrega, a CONTRATADA terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para apresentar plano de ação e cronograma para providenciar as correções apontadas pela CONTRATANTE,

caso essas sejam superiores a 10 (dez) dias úteis a contar da data da notificação.

- 5.3.17. A emissão do Termo de Aceite Provisório de Implantação e Migração de Dados e do Termo de Aceite Provisório de Integração de Sistemas Estratégicos são requisitos para a emissão do **Termo Definitivo de Implantação, Migração e Integração** que será emitido pela CONTRATANTE em até 05 (cinco) dias úteis da data do termo provisório mais recente.

5.4. Serviço de manutenção, suporte e treinamento

- 5.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar os cursos de capacitação em vídeo de todos os módulos do sistema em até 06 (seis) meses a contar do início da vigência do contrato.
- 5.4.2. A CONTRATADA deverá formalizar à CONTRATANTE a entrega dos cursos em vídeo.
- 5.4.3. A CONTRATANTE emitirá o **Termo de Aceite Provisório de Disponibilização dos Cursos de Capacitação** em até 05 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da notificação formal da CONTRATADA da entrega dos cursos.
- 5.4.4. Em caso de discordância fundamentada sobre a entrega, a CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para providenciar as correções apontadas pela CONTRATANTE.
- 5.4.5. A contar da data do **Termo de Aceite Provisório de Implantação e Migração de Dados** a CONTRATADA deverá, em até 05 (cinco) dias úteis comprovar a disponibilidade do:
- 5.4.5.1. Serviço de atendimento do suporte técnico completo (nível 1, 2 e 3) para todo o sistema, de acordo com os requisitos técnicos e de qualidade especificados neste Termo de Referência.
- 5.4.5.2. Serviço de manutenção contínua, contemplando as manutenções corretivas, adaptativas, preventivas e evolutivas, de acordo com os requisitos técnicos e de qualidade especificados neste Termo de Referência.
- 5.4.6. Comprovada a disponibilidade do suporte técnico e da manutenção contínua, a CONTRATANTE emitirá o **Termo de Aceite Provisório de Serviço de Suporte e Manutenção Contínua** em até 05 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da notificação formal da CONTRATADA.
- 5.4.7. Em caso de discordância fundamentada sobre a entrega da comprovação da disponibilidade dos serviços de atendimento do suporte técnico e

serviço de manutenção contínua, a CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para providenciar as correções apontadas pela CONTRATANTE.

- 5.4.8. A emissão do Termo de Aceite Provisório de Disponibilização dos Cursos de Capacitação e do Termo de Aceite Provisório de Serviço de Suporte e Manutenção Contínua são requisitos para a emissão do Termo Definitivo de Sustentação Tecnológica que será emitido pela CONTRATANTE em até 05 (cinco) dias úteis da data do Termo Provisório mais recente.

5.5. Encerramento do Contrato

- 5.5.1. A CONTRATADA deve elaborar processo de repasse integral e irrestrito dos dados e registros de atividades do governo.
- 5.5.2. A elaboração do Plano de Encerramento deverá ser finalizada em no mínimo 180 (cento e oitenta) dias corridos antes da data de término do contrato.
- 5.5.3. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:
- 5.5.4. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, início, período e data prevista para término.
- 5.5.5. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição e as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE.
- 5.5.6. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência e Plano de Acompanhamento do Encerramento.
- 5.5.7. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas, fluxo de atendimento, base de dados de incidentes e de conhecimento.
- 5.5.8. Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.
- 5.5.9. Todos os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição destes recursos sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

5.6. Cronograma de Entrega das Atividades

- 5.6.1. O cronograma de entrega das atividades citadas nos tópicos anteriores encontra-se no ANEXO VIII – Cronograma de Entrega das Atividades.

6. DIREITO DE PROPRIEDADE

6.1. Disponibilização do Sistema

- 6.1.1. O sistema deverá estar disponível para os usuários indicados pela CONTRATANTE conforme o quantitativo de cada licença adquirida.
- 6.1.2. A CONTRATADA deverá entregar ao fim do contrato, todas as tabelas das bases de dados que contêm as informações dos ativos e das atividades relacionadas aos ativos, junto com a documentação pertinente a importação dessas tabelas por outro(s) sistema(s) que venha a ser utilizado pela CONTRATADA, bem como os registros de todas as atividades realizadas pelos usuários do sistema.
- 6.1.3. A metodologia de fornecimento será definida entre CONTRATANTE e CONTRATADA, podendo ocorrer periodicamente, durante a vigência do contrato.
- 6.1.4. À CONTRATANTE será garantido o acesso a todas as informações cadastradas referentes aos ativos e demais itens que vierem a ser cadastrados na solução fornecida pela CONTRATADA.

6.2. Dados e Documentação

- 6.2.1. Todos os dados e informações constantes no banco de dados acessível por qualquer dos módulos do sistema, ou produzidos durante a vigência contratual e de acesso à CONTRATADA são de propriedade exclusiva do Governo do Estado do Espírito Santo.
- 6.2.2. Entende-se por informações todos os documentos, produtos e informações, como: dados, modelos de documentos, documentos, processos, planilhas, apresentações, manuais, estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, esquemas, plantas, desenhos etc.
- 6.2.3. Os dados e informações de propriedade da CONTRATANTE não podem ser utilizados, repassados, copiados ou alterados sem sua expressa autorização.

7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

7.1 Disposições Gerais

- 7.1.1. Executar os serviços ajustados neste Termo de Referência, por intermédio exclusivo de seus empregados.

- 7.1.2. Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente Contrato, de tudo dando ciência à CONTRATANTE, respondendo integralmente por sua omissão.
- 7.1.3. Manter, durante toda execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigida na licitação.
- 7.1.4. Observar vedação da subcontratação no todo ou em parte, do objeto contratado.
- 7.1.5. Observar as disposições da Portaria SEGER nº 49-R ou de legislação que a substitua ou a complemente.
- 7.1.6. Adotar todas as providências necessárias para regularização de seu regime tributário junto aos órgãos competentes.
- 7.1.7. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vício, defeito ou incorreção.
- 7.1.8. Prover durante a vigência do contrato, às suas custas, infraestrutura física, infraestrutura de hardware, software, conexões física e lógica e equipe técnica necessárias para a prestação dos serviços contratados.
- 7.1.9. Assegurar a transferência à CONTRATANTE, de conhecimentos adquiridos ou produzidos pelos seus profissionais, relativamente a serviços em andamento, nos termos que venham a ser por estes definidos, a fim de garantir a continuidade dos serviços.
- 7.1.10. A CONTRATADA se responsabiliza integralmente pelo objeto contratado, conforme as quantidades e padrões estipulados no contrato, e assume total responsabilidade por quaisquer danos diretos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, resultantes de sua ação ou omissão, incluindo culpa ou dolo. Esta responsabilidade é plena, independentemente da fiscalização ou acompanhamento por parte da CONTRATANTE, e está em conformidade com as disposições do Art. 120 da Lei 14.133/2021.

7.2. Colaboradores da CONTRATADA

- 7.2.1. Alocar profissionais capacitados necessários à realização dos serviços, observando a qualificação técnica mínima prevista neste Termo de Referência (ANEXO IV, item 03 e subitens).
- 7.2.2. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus profissionais e assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários, sociais e trabalhistas em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

- 7.2.3. Manter os profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE.
- 7.2.4. Substituir de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pelo CONTRATANTE e/ou se apresente incompetente para realização dos serviços.

7.3. Sigilo e Segurança

- 7.3.1. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações do Governo do Estado do Espírito Santo.
- 7.3.2. A CONTRATADA não poderá veicular publicidade acerca do fornecimento a ser contratado, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE.
- 7.3.3. A CONTRATADA deve manter sigilo sobre quaisquer informações da CONTRATANTE às quais venha a ter conhecimento ou acesso, devendo entregar a CONTRATANTE o Termo de Confidencialidade, assinado por seu representante legal, e pelos profissionais designados para a prestação de serviços.
- 7.3.4. A CONTRATADA deve garantir que seus profissionais respeitem e sigam os padrões, processos e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços, especialmente a Política de Segurança da Informação – PSI a ser informada e disponibilizada por ocasião da contratação, e estejam informados sobre eventuais modificações realizadas pela CONTRATANTE.
- 7.3.5. A CONTRATADA não pode, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação, mesmo após o término da vigência contratual, exceto se previamente acordado, por escrito, pela CONTRATANTE.
- 7.3.6. A CONTRATADA é responsável civil, penal e administrativamente quanto à divulgação indevida ou não autorizada de informações, realizada por ela ou por seus empregados.
- 7.3.7. A CONTRATADA deve garantir a integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos.
- 7.3.8. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas hipóteses de extinção ou rescisão do contrato ou quando solicitado pela CONTRATANTE.

- 7.3.9. É de responsabilidade da CONTRATADA garantir o tratamento de dados pessoais de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD com objetivo específico de assegurar a proteção, privacidade e transparência de dados de pessoas físicas.

7.4. Preposto e Fiscalização

- 7.4.1. Na data de início de vigência do contrato, formalizar a indicação do preposto e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato.
- 7.4.2. Assegurar que o preposto indicado mantenha permanente comunicação com a unidade gestora e fiscalizadora do contrato, pelos meios aprovados pela CONTRATANTE, adotando as providências requeridas à execução efetiva dos serviços por seus profissionais.
- 7.4.3. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.
- 7.4.4. Prestar os esclarecimentos necessários ao CONTRATANTE, bem como informações concernentes à natureza e andamento dos serviços executados, ou em execução em até 2 (dois) dias úteis.
- 7.4.5. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Comissão de Gestão do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 7.4.6. Gerenciar a execução dos serviços, com acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 7.4.7. Registrar as ocorrências havidas durante a execução do objeto e de tudo dando ciência a CONTRATANTE, respondendo integralmente por sua omissão.
- 7.4.8. Manter o CONTRATANTE oficialmente informado sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados.
- 7.4.9. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês, o relatório de fechamento mensal dos serviços executados no mês anterior, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparativamente com os Indicadores de Medição de Resultado (IMR) e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- 7.4.10. Quaisquer problemas, anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos exigidos devem ser imediatamente comunicados à

CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução.

7.5. Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

- 7.5.1. **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.
- 7.5.2. 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.
- 7.5.3. 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:
- 7.5.3.1. Notificar imediatamente a CONTRATANTE;
 - 7.5.3.2. Auxiliá-la, quando for o caso, na elaboração da resposta ao requerimento; e
 - 7.5.3.3. Eliminar todos os dados pessoais tratados com base no consentimento em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do requerimento do titular.
- 7.5.4. **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.
- 7.5.5. 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.
- 7.5.6. 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.

- 7.5.7. **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.
- 7.5.8. 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.
- 7.5.9. As partes deverão adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação e na mitigação das consequências de cada incidente de segurança.
- 7.5.10. **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.
- 7.5.11. **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.
- 7.5.12. 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.
- 7.5.13. 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.

7.5.14.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.

7.5.15.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.

7.5.16.A CONTRATADA deverá entregar todos os dados sempre que solicitado, no prazo de 10 dias úteis, em um formato estruturado e padronizado, como CSV ou JSON ou outro formato acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, que permita a fácil importação para outro sistema pela CONTRATANTE.

7.5.17.A CONTRATADA deverá garantir que todos os dados solicitados sejam entregues de forma completa e segura. A CONTRATADA deverá fornecedor deve garantir a confidencialidade dos dados durante o processo de transferência.

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

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Disposições Gerais

8.1.1. Efetuar o pagamento do preço previsto nos termos deste contrato.

8.1.2. Designar servidor(es) responsável(is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução dos serviços.

8.1.3. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na CONTRATANTE.

- 8.1.4. Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as severidades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- 8.1.5. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de suspensão do contrato, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior desde que devidamente justificados e aceitos pela CONTRATANTE.
- 8.1.6. Informar à CONTRATADA, previamente, qualquer alteração nos horários e dias de cumprimento das tarefas.
- 8.1.7. Cientificar a CONTRATADA sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem assim sobre a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE e do PRODEST.
- 8.1.8. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os Indicadores de Medição de Resultado (IMR) conforme descrito neste Termo de Referência e seus anexos.
- 8.1.9. Verificar e atestar as faturas da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos e as exigências contratuais preestabelecidos neste Termo de Referência.
- 8.1.10. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no Termo de Referência e demais anexos, ressalvados os casos de matéria sigilosa.
- 8.1.11. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA no início da vigência contratual, ou quando esses vierem a ser substituídos, de acordo com os requisitos descritos neste Termo de Referência.
- 8.1.12. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas neste Termo de Referência.
- 8.1.13. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis pelo não-cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços.
- 8.1.14. Não praticar atos de ingerência na administração da empresa CONTRATADA, tais como: a) exercer o poder de mando sobre os

empregados desta, devendo reportar-se somente aos prepostos por ela indicados; b) promover ou aceitar o desvio de funções dos empregados, utilizando-os em atividades distintas daquelas previstas no contrato e na função específica para a qual foram contratados; c) considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores permanentes e/ou pertencentes a estrutura da CONTRATANTE; e d) exercer qualquer relação com a CONTRATADA que caracterize pessoalidade e/ou subordinação direta.

9. QUALIDADE DO OBJETO

9.1. Disposições Gerais

- 9.1.1. A CONTRATADA deve observar e cumprir os níveis de serviços estabelecidos neste Termo de Referência, ficando sujeita às glosas e sanções diante do seu descumprimento.
- 9.1.2. A CONTRATADA deverá participar de reuniões de acompanhamento e refinamento para discutir o relacionamento e a execução contratual, minimamente a cada semestre, ou sempre que notificada pela CONTRATANTE.
- 9.1.3. A CONTRATANTE notificará a CONTRATADA com antecedência mínima de 05 (cinco) dias, dando ciência da pauta a ser discutida.
- 9.1.4. Deverão estar presentes o preposto da CONTRATADA, além dos membros da Comissão de Fiscalização e do Gestor do Contrato da CONTRATANTE.
- 9.1.5. Os relatórios gerenciais servirão de base para análise dos níveis de serviços atendidos e na definição de planos de ação para correção de desvios.

9.2. Capacitação Funcional Auto Instrucional

- 9.2.1. Todos os módulos do sistema devem estar contemplados com a capacitação funcional, minimamente, por meio de manuais e vídeos. Os manuais e vídeos devem contemplar abranger todas as funcionalidades do sistema passíveis de serem utilizadas pelos usuários do sistema.
- 9.2.2. Os manuais devem ser autoexplicativos, descrevendo o passo-a-passo com as telas do sistema envolvidas e devem ser disponibilizados minimamente nos formatos “doc” e “pdf”.
- 9.2.3. Os conteúdos dos manuais devem possuir descrição detalhada das funcionalidades do sistema, com ênfase nas operações críticas para a gestão de ativos. As instruções devem ser claras e sobre como realizar

tarefas específicas no sistema, incluindo a configuração inicial, consultas, navegação em fluxos de atividades na Solução, cadastro de ativos, geração de relatórios, e entre outros.

- 9.2.4. Os conteúdos devem conter guias de solução de problemas e resolução de erros comuns.
- 9.2.5. Nos manuais e documentações, devem conter referências cruzadas para recursos de suporte adicionais, como FAQ's online, fóruns de usuários ou documentos técnicos.
- 9.2.6. Os vídeos devem ser gravados em alta resolução, divididos em aulas curtas, preferencialmente abrangendo uma funcionalidade completa ou, ao menos, uma tela do sistema completa.
- 9.2.7. Os conteúdos dos vídeos devem possuir demonstração visual das funcionalidades do sistema em operação real, mostrando casos de uso práticos, com exemplos de fluxos de trabalho comuns, destacando as etapas e a interação com o sistema.
- 9.2.8. Os tutoriais em vídeo e/ou de atividades específicas, devem conter narração clara e legendas disponíveis para acessibilidade, além de demonstração de cenários de usos avançados e casos de uso personalizados, quando relevante.
- 9.2.9. Preferencialmente, os vídeos deverão ser de até 15 minutos cada.
- 9.2.10. O formato de arquivo dos vídeos deve ser ao menos MPEG4 ou outro formato que permita download e armazenamento local pelo usuário e/ou equipe técnica da CONTRATANTE, sem a necessidade de uso de recursos adicionais.
- 9.2.11. A Capacitação Funcional deve ser mantida atualizada pela CONTRATADA de acordo com as atualizações do sistema disponíveis em ambiente de Produção. Além de provisão de módulos adicionais ou atualizações dos materiais de capacitação conforme novas funcionalidades são introduzidas.
- 9.2.12. Todo o conteúdo dos materiais deve estar no idioma português do Brasil.
- 9.2.13. A CONTRATANTE deve ser notificada antecipadamente sobre qualquer alteração significativa nas funcionalidades que afete os materiais de capacitação.

9.3. Suporte Técnico

- 9.3.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato, apresentando-o até o 5º (quinto) dia útil do mês

subsequente ao da prestação do serviço, no formato definido pela CONTRATANTE.

9.3.2. Constarão desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes na reunião inicial.

9.3.3. Para execução do contrato e atendimento dos serviços demandados, deverá a CONTRATADA atender aos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

9.3.3.1. Períodos de interrupção previamente acordados;

9.3.3.2. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

9.4. Manutenção

9.4.1. A CONTRATADA deve garantir a qualidade de todos os produtos e artefatos previstos neste Termo de Referência. Os critérios de qualidade a serem utilizados para aferir a qualidade serão variáveis a depender do produto/artefato desenvolvido, podendo ser citados critérios macros, como:

9.4.1.1. Completude;

9.4.1.2. Correção;

9.4.1.3. Clareza;

9.4.1.4. Consistência;

9.4.1.5. Aderência e atendimento aos requisitos da demanda;

9.4.2. A validação das entregas e o aceite pela CONTRATANTE, não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros posteriormente identificados, pela qualidade técnica e pela segurança dos trabalhos desenvolvidos.

9.4.3. A CONTRATADA deve garantir que as atualizações por ela desenvolvidas estejam livres de qualquer rotina não autorizada pelo CONTRATANTE, como vírus, drivers, componentes, que possam afetar negativamente seus dados ou recursos da solução.

- 9.4.4. É vedada, em regra, a utilização de drivers ou softwares de terceiros pela CONTRATADA que possam gerar quaisquer despesas futuras à CONTRATANTE, como o de licenciamento, armazenamento, publicação, etc.

10. GARANTIA DO OBJETO

10.1. Prazos de Entrega dos Serviços Contratados

- 10.1.1. As entregas dos serviços previstos no âmbito deste Termo de Referência deverão obedecer aos prazos máximos nele consignados ou em cronogramas específicos acordados entre as partes.

10.2. Garantia dos Serviços Prestados

- 10.2.1. Caberá a CONTRATADA, pelo prazo de 90 (noventa) dias, sem ônus adicional à CONTRATANTE, realizar todas as correções decorrentes dos erros e/ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados, salvo quando, comprovadamente, tenham se dado em razão de alterações realizadas pela CONTRATANTE.
- 10.2.2. O prazo de garantia tem início a partir do recebimento definitivo dos serviços atestado pela Comissão Gestora, conforme condições especificadas neste Termo de Referência.
- 10.2.3. No caso de serviço de suporte técnico, conta-se o início do prazo de garantia a partir da data de finalização do chamado autorizado pelo demandante.
- 10.2.4. A ausência de detecção de erros e/ou falhas durante a homologação dos serviços, não minimiza ou elimina qualquer responsabilidade ou a garantia sobre os serviços prestados pela CONTRATADA.
- 10.2.5. A garantia dos serviços prestados abrange o Suporte Técnico e Operacional a todos os componentes da Solução e artefatos, impactados ou alterados a partir da realização dos serviços.

11. NMSE - Níveis Mínimos de Serviço Exigido

11.1. Disposições Gerais

- 11.1.1. O Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.

- 11.1.2. Para as glosas relacionadas aos serviços de manutenção, suporte e treinamento, utiliza-se como base de cálculo o Valor Mensal Faturado no Mês referente ao Detalhamento do Objeto: ITEM 02 – Serviço de manutenção, suporte e treinamento vigente na ocasião.
- 11.1.3. A gestão e a fiscalização dos serviços de suporte e manutenção se darão mediante o estabelecimento e o acompanhamento de indicadores de desempenho (IMR), disponibilidade e qualidade, que comporão o Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 11.1.4. Será aberto um chamado técnico para cada demanda reportada, em sistema próprio da CONTRATADA, auditáveis por meio de acesso direto e/ou relatórios, conforme exigências definidas ANEXO V – Requisitos da Central de Serviços e do Sistema de Gestão.
- 11.1.5. Os serviços de manutenção e suporte serão geridos pelo critério de resultados alcançados, incluindo definições de níveis de serviço, através dos Indicadores de Medição de Resultados (IMR), de forma que, caso a CONTRATADA não apresente os resultados desejados, serão aplicados redutores ao pagamento (glosas) e, quando cabíveis, as sanções previstas neste Termo de Referência.
- 11.1.6. A CONTRATADA será notificada sobre a ocorrência da glosa, sendo-lhe assegurada a possibilidade de contraditá-la no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da data do recebimento da respectiva notificação.
- 11.1.7. A aplicação das glosas não eximirá a CONTRATADA das sanções previstas no edital, do qual faz parte o presente Termo de Referência.
- 11.1.8. A análise dos resultados das avaliações de qualidade realizadas pela CONTRATANTE através do IMR poderá resultar em sanções em conjunto com a aplicação das glosas.
- 11.1.9. Não será aplicada as glosas previstas nos casos em que a CONTRATADA justifique formalmente a impossibilidade de atendimento dentro dos prazos acordados, desde que os motivos expostos sejam aceitos pela CONTRATANTE.
- 11.1.10. A frequência de aferição/atesto dos níveis de serviços será mensal, por meio da apresentação pela CONTRATADA do Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato.
- 11.1.11. A verificação dos indicadores também será realizada pela equipe da CONTRATANTE por meio da interface Web de relatórios disponibilizada pela CONTRATADA. Os relatórios deverão ser exportáveis a qualquer momento pela CONTRATANTE, minimamente nos formatos CSV e Excel.

11.1.12. A CONTRATANTE poderá, sob solicitação justificada da CONTRATADA, disponibilizar recursos necessários, como: backup, logs, relatórios, configurações e quaisquer outras informações relevantes ao entendimento e resolução dos chamados.

11.1.13. Em caso do não atendimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos na Tabela 5 – NMSE da Sustentação Tecnológica serão aplicados os redutores de pagamento (glosas) conforme detalhamento disposto no [12](#) INDICADOR DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR, onde consta os indicadores com as respectivas descrições, metas, glosas e sanções, quando for o caso.

11.2. Categorização e Priorização

11.2.1. Os chamados de suporte técnico abertos na Central de Serviços, independente do meio de solicitação, deverão ser classificados de acordo com as categorias elencadas na [Tabela 2 – Categorias de chamados de suporte técnico](#).

11.2.2. Considerando a Central de Serviços como ponto único de contato, todos os serviços relativos à sustentação tecnológica deverão ser registrados como chamados no Sistema de Gestão de Service Desk, permitindo o acompanhamento.

11.2.3. Cabe ao preposto da CONTRATADA realizar as tratativas para os registros e geração dos chamados técnicos das demandas tratadas diretamente com a CONTRATANTE.

Tabela 2 – Categorias de chamados de suporte técnico

Categoria	Descrição Geral (não exaustiva)
Dúvida	Orientações e informações à CONTRATANTE quanto à determinada funcionalidade existente ou dados do sistema.
Banco de Dados	Consulta ou manutenção direta ao banco de dados ou outras fontes do sistema para extração, carga ou inclusão/alteração de dados visando a construção de relatórios, planilhas ou ajustes de inconsistências, que não podem ser realizadas diretamente pelas funcionalidades existentes do sistema ou cujo volume a CONTRATANTE considere relevante.
Corretiva	Necessidade de manutenção corretiva, contemplando a detecção, o diagnóstico, a correção, os testes e os ajustes necessários de defeitos ou erros ocorridos em ambiente de produção.
Preventiva	Necessidade de reengenharia que demandem atualização e/ou modificações no sistema nas tecnologias utilizadas, como ajustes, configurações, inspeção, testes e outras ações que visem garantir a operação e usabilidade do sistema e do seu banco de dados.

Categoria	Descrição Geral (não exaustiva)
Capacitação Funcional	Necessidade de desenvolvimento de novos manuais ou vídeos ou atualização nos conteúdos já disponibilizados; atualização de artefatos por necessidades tecnológicas.

11.2.4. Os chamados de suporte técnico devem ser classificados conforme as categorias de prioridade discriminadas na [Tabela 3 – Níveis de prioridade de chamados por categoria](#), no momento do registro do chamado no Sistema de Gestão de Service Desk.

Tabela 3 – Níveis de prioridade de chamados por categoria

Categoria	Prioridade de suporte técnico		
	Alta	Média	Baixa
Dúvida	Dúvida operacional de utilização que impeça o andamento de uma das funções críticas.	Qualquer dúvida operacional de utilização do sistema que não seja em funções críticas.	Dúvidas gerais não relativas à operação do sistema, como recuperação de senhas, mudança de perfil, etc.
Banco de Dados	Não se aplica.	Solicitação de consulta ou manutenção de dados pela CONTRATANTE.	Não se aplica.
Corretiva	O sistema não está funcional, não sendo possível executar qualquer função; ou, não é possível concluir atividade que envolva procedimentos de funções críticas.	Algumas funções do sistema não estão operacionais; ou, o sistema apresenta erros, porém é possível operá-lo e sua funcionalidade, embora prejudicada, não é comprometida.	Problemas de apresentação de telas ou relatórios que não influam na operação e funcionalidade do sistema.
Preventiva	Não se aplica.	Não se aplica.	Solicitação de análise e plano de manutenção preventiva pela CONTRATANTE.
Capacitação Funcional	Não se aplica.	Não se aplica.	Solicitação de análise de desenvolvimento e/ou manutenção nos artefatos de capacitação funcional pela CONTRATANTE.

- 11.2.5. A prioridade de um chamado não poderá ser alterada pela CONTRATADA, exceto quando autorizado formalmente pela CONTRATANTE.

11.3. Etapas de Resolução

- 11.3.1. As etapas de resolução dos chamados de suporte técnico a serem executadas pela CONTRATADA são definidas como:

11.3.1.1. **Atendimento Inicial:** resposta ao chamado do demandante, registrando as providências tomadas;

11.3.1.2. **Solução Definitiva:** disponibilização da solução definitiva, com autorização da CONTRATANTE, com o efetivo acompanhamento da resolução do chamado;

11.3.1.3. Para as demandas da CONTRATANTE relativas às manutenções adaptativa ou preventiva, ou à capacitação funcional, considera-se como Solução Definitiva a entrega do plano de manutenção e cronograma para atender a demanda solicitada.

11.3.1.4. Caso não seja aprovado o plano e cronograma apresentado, a CONTRATADA deverá realizar as modificações apontadas pela CONTRATANTE dentro do prazo de 02 (dois) dias úteis.

11.3.1.5. **Encerramento:** encerramento do chamado no Sistema de Gestão de Serviços de Service Desk.

11.4. Tempo Máximo de Solução Definitiva

11.4.1. O tempo de atendimento para resolução de chamados técnicos será contado a partir do horário do registro de sua abertura no Sistema de Gestão de Service Desk.

11.4.2. Os chamados abertos por meio de central telefônica deverão ser registrados durante a ligação.

11.4.3. Os chamados abertos via e-mail deverão ser registrados em até 02 (duas) horas do recebimento na caixa de correio eletrônico, considerando o horário útil.

11.4.4. O tempo máximo de resolução dos chamados encaminhados pelos usuários do sistema, decorrido entre o horário devido de início para seu atendimento e seu encerramento do chamado deverá seguir as severidades da Tabela 4 – Tempo Máximo de Solução Definitiva.

Tabela 4 – Tempo Máximo de Solução Definitiva

Tipo	Prioridade	Tempo Máximo para Solução Definitiva
Dúvida	Alta	2 horas
	Média	4 horas
	Baixa	8 horas
Banco de Dados	Média	3 dias úteis
Corretiva	Alta	1 dia útil
	Média	3 dias úteis
	Baixa	5 dias úteis
Preventiva	Baixa	5 dias úteis (plano/cronograma)
Capacitação Funcional	Baixa	5 dias úteis (plano/cronograma)

11.4.5. A contagem do tempo de resolução do chamado poderá ser pausada nas seguintes situações:

- 11.4.5.1. Quando for necessária a presença e/ou informações do usuário solicitante, do momento em que o contato for realizado até a resposta.
- 11.4.5.2. Para os serviços cuja abertura do incidente ocorrer fora do horário de funcionamento da Central de Serviços definido no [ANEXO V – Requisitos da Central de Serviços e do Sistema de Gestão](#), retoma-se a sua contagem no início do dia útil subsequente à abertura do chamado.
- 11.4.5.3. Do momento em que a CONTRATADA solicitar a autorização da CONTRATANTE para encerrar o chamado até o recebimento da resposta. Não sendo autorizado o encerramento do chamado, a contagem do prazo de resolução do chamado será continuada.
- 11.4.5.4. A CONTRATADA tenha procedido o registro de todos os fatos do incidente que justifiquem a pausa na contagem, nos casos dos itens anteriores.
- 11.4.5.5. Do momento da notificação formal da CONTRATADA para situações comprovadas onde a resolução do chamado esteja associada a aspectos de ambiente interno da CONTRATANTE (proxy, firewall, web browser, serviços de rede, serviços de banco de dados,

recursos de aplicação), até a devolutiva formalizada informando o saneamento do impeditivo ou solução alternativa.

11.4.6. A data e hora de encerramento do chamado constitui a base para a composição do valor mensal do contrato e o parâmetro para se apurar eventuais glosas e/ou sanções cabíveis.

11.4.7. Para a identificação temporal dos chamados será considerada a sua data e hora de encerramento.

11.4.8. O Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e o Indicador de Medição de Resultados (IMR) que verse sobre a prestação do serviço de Suporte Técnico ou de Manutenção Contínua utilizará os chamados em ordem cronológica do mais antigo para o mais recente.

11.5. Níveis Mínimos de Serviço Exigido – NMSE (Sustentação Tecnológica)

Tabela 5 – NMSE da Sustentação Tecnológica

Nº	Indicador	Descrição	Métrica	NMSE
01	Tempo de espera ao telefone	Percentual de ligações com tempo de espera para atendimento superior a 20 segundos, tendo sido atendidas ou não	(Quantidade de ligações mensais com tempo de espera de atendimento superior a 20 segundos) / (Quantidade total de ligações no mês)	≤ 30%
02	Chamados reabertos	Percentual de chamados atendidos no 1º Nível (N1) sem escalonar e reabertos por solicitação do usuário	(Quantidade de chamados resolvidos no mês no 1º Nível (N1) sem escalonar que foram reabertos por solicitação do usuário) / (Quantidade total de chamados fechados no mês que foram atendidos pelo 1º Nível (N1) sem escalonar)	≤ 15%
03	Chamados de severidade ALTA atendidos no prazo definido	Percentual de chamados de severidade ALTA resolvidos dentro do nível de serviço estabelecido	(Quantidade de chamados com severidade ALTA fechados no mês dentro do prazo estabelecido) / (Quantidade de chamados com severidade ALTA fechados no mês)	≥ 80%
04	Chamados de severidade MÉDIA	Percentual de chamados de severidade MÉDIA resolvidos dentro do nível de serviço estabelecido	(Quantidade de chamados com severidade MÉDIA fechados no mês dentro do prazo estabelecido) / (Quantidade de chamados	≥ 80%

Nº	Indicador	Descrição	Métrica	NMSE
	atendidos no prazo definido		com severidade MÉDIA fechados no mês)	
05	Chamados de severidade BAIXA atendidos no prazo definido	Percentual de chamados de severidade BAIXA resolvidos dentro do nível de serviço estabelecido	(Quantidade de chamados com severidade BAIXA fechados no mês dentro do prazo estabelecido) / (Quantidade de chamados com severidade BAIXA fechados no mês)	≥ 80%

11.6. Disposições Gerais

- 11.6.1. O Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.
- 11.6.2. A CONTRATADA será notificada sobre a ocorrência da glosa, sendo-lhe assegurada a possibilidade de contraditá-la no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da data do recebimento da respectiva notificação.
- 11.6.3. A CONTRATADA é isenta de responsabilidade nos casos de descumprimento de prazos em decorrência de atrasos ou outras motivações originadas pela CONTRATANTE.
- 11.6.4. A aplicação das glosas não eximirá a CONTRATADA de sanções previstas no edital, do qual faz parte o presente Termo de Referência.
- 11.6.5. A análise dos resultados das avaliações de qualidade realizadas pela CONTRATANTE poderá resultar em sanções em conjunto com a aplicação das glosas.
- 11.6.6. As glosas previstas poderão não ser aplicadas nos casos em que a CONTRATADA justifique formalmente a impossibilidade de atendimento dentro dos prazos acordados, desde que os motivos expostos sejam aceitos pela CONTRATANTE.

12. INDICADOR DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR

12.1. Disposições Gerais

- 12.1.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito, que define, em bases compreensíveis, tangíveis objetivamente, observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

- 12.1.2.A CONTRATADA obrigar-se-á ao cumprimento do IMR estabelecidos neste Termo de Referência.
- 12.1.3.A aplicação de glosas com base no IMR é completamente desvinculada das aplicações de penalidades previstas neste Termo de Referência.
- 12.1.4.A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o IMR, ou outro instrumento substituto 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.
- 12.1.5.A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 12.1.6.A CONTRATANTE irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço Exigido (NMSE), por meio do IMR, de forma a garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, tais como manutenção da qualidade e dos prazos acordados.
- 12.1.7.O IMR será aplicado de forma individual pelo CONTRATANTE, para cada Nota Fiscal/Fatura.
- 12.1.8.O valor devido a título de pagamento mensal à CONTRATADA será mensurado a partir da aplicação das condições do presente IMR.
- 12.1.9.A mensuração do valor de pagamento, conforme o presente IMR, não constitui aplicação de sanção, não prejudicando a aplicação das penalidades administrativas previstas na legislação vigente.
- 12.1.10. A frequência de aferição e avaliação do IMR será mensal, podendo ser feita a qualquer tempo, a critério da CONTRATANTE.
- 12.1.11. Os Indicadores de Medição de Resultados – IMR estabelecidos neste Termo de Referência poderão ser readequados, com vistas à melhoria contínua desde que acordado entre as partes, em qualquer período da execução contratual.

12.2 Indicadores e Glosas na Sustentação Tecnológica

- 12.2.1 As tabelas abaixo apresentam os indicadores que compõem o IMR para a Sustentação Tecnológica.

INDICADOR 01 – TEMPO DE ESPERA AO TELEFONE PARA ATENDIMENTO DO SUPORTE

Item	Descrição
Finalidade	Permitir a aferição do nível de tempo de espera dos usuários ao telefone quando ligarem para o serviço de suporte
Meta a Cumprir	Máximo de 15%
Instrumento de Medição	Contabilização mensal das ligações para o serviço de suporte onde o tempo de espera para atendimento é superior a 20 segundos – item (Termo de Referência, item 11.5)
Forma de Acompanhamento	Relatórios pré-formatados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Mensalmente deverão ser contabilizadas todas as ligações para o serviço suporte com tempo de espera para atendimento ao telefone superior a 20 segundos – (Termo de Referência, item 11.5)
Início de Vigência	A partir do início do atendimento do serviço de suporte técnico
Faixas de Ajuste no Pagamento	Faixa 1: Até 15% do total das ligações Pagamento: 100% do valor mensal dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica Faixa 2: Acima de 15% e menor ou igual a 30% do total das ligações Pagamento: glosa de 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) sobre o valor total dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica para cada ocorrência que extrapole o tempo de espera registrada no mês de faturamento
Sanções	Multa: 6 (seis) ocorrências na faixa 2 nos últimos 12 (doze) meses Multa: Ocorrência superior ao NMSE de 30% Inexecução parcial: 6 (seis) ocorrências superiores ao NMSE de 30% durante os últimos 12 (doze) meses

INDICADOR 02 – CHAMADOS REABERTOS	
Item	Descrição
Finalidade	Permitir a aferição do percentual de chamados atendidos pelo 1º Nível do serviço de suporte sem escalonar e foram reabertos pelos usuários, para identificar a qualidade e assertividade das orientações fornecidas
Meta a Cumprir	Máximo de 5%
Instrumento de Medição	Contabilização mensal dos chamados atendidos pelo 1º Nível e que foram reabertos pelo usuário (Termo de Referência, item 11.5)
Forma de Acompanhamento	Relatórios pré-formatados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Mensalmente deverão ser contabilizadas os chamados que foram atendidos pelo 1º Nível do serviço suporte e não foram escalonados, e foram reabertos pelo usuário (Termo de Referência, item 11.5)
Início de Vigência	A partir do início do atendimento do serviço de suporte técnico
Faixas de Ajuste no Pagamento	Faixa 1: Até 5% do total dos chamados atendidos pelo 1º Nível sem escalonar e reabertos pelo usuário Pagamento: 100% do valor mensal dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica Faixa 2: Acima de 5% do total das ligações Pagamento: glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor total dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica no mês de faturamento
Sanções	Multa: 6 (seis) ocorrências na faixa 2 nos últimos 12 (doze) meses Multa: Ocorrência superior ao NMSE de 15% Inexecução parcial: 6 (seis) ocorrências superiores ao NMSE de 15% durante os últimos 12 (doze) meses

INDICADOR 03 – CHAMADOS COM SEVERIDADE ALTA ATENDIDOS NO PRAZO DEFINIDO	
Item	Descrição
Finalidade	Permitir a aferição do percentual de chamados com severidade ALTA atendidos pelo serviço de suporte dentro do prazo definido
Meta a Cumprir	Mínimo de 90%
Instrumento de Medição	Contabilização mensal dos chamados com severidade ALTA atendidos pelo serviço de suporte dentro do prazo definido (Termo de Referência, itens 11.4 e 11.5)
Forma de Acompanhamento	Relatórios pré-formatados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Mensalmente deverão ser contabilizadas os chamados com severidade ALTA que foram atendidos pelo serviço suporte sem extrapolar o prazo definido (Termo de Referência, itens 11.4 e 11.5)
Início de Vigência	A partir do início do atendimento do serviço de suporte técnico
Faixas de Ajuste no Pagamento	Faixa 1: Acima de 90% do total dos chamados com severidade ALTA Pagamento: 100% do valor mensal dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica Faixa 2: Abaixo de 90% do total dos chamados com severidade ALTA Pagamento: glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor total dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica no mês de faturamento Independente das faixas de ajuste de pagamento, haverá aplicação de redutor complementar de 2,5% sobre o valor mensal do serviço para cada chamado que extrapolar o dobro do prazo para solução
Sanções	Multa: 6 (seis) ocorrências na faixa 2 nos últimos 12 (doze) meses Multa: Ocorrência inferior ao NMSE de 80% Inexecução parcial: 6 (seis) ocorrências inferiores ao NMSE de 80% durante os últimos 12 (doze) meses
Observação	O redutor complementar de 2,5% não será aplicado nos casos onde a CONTRATADA apresentar justificativa e esta for aceita pela CONTRATANTE

INDICADOR 04 – CHAMADOS COM SEVERIDADE MÉDIA ATENDIDOS NO PRAZO DEFINIDO	
Item	Descrição
Finalidade	Permitir a aferição do percentual de chamados com severidade MÉDIA atendidos pelo serviço de suporte dentro do prazo definido
Meta a Cumprir	Mínimo de 90%
Instrumento de Medição	Contabilização mensal dos chamados com severidade MÉDIA atendidos pelo serviço de suporte dentro do prazo definido (Termo de Referência, itens 11.4 e 11.5)
Forma de Acompanhamento	Relatórios pré-formatados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Mensalmente deverão ser contabilizadas os chamados com severidade MÉDIA que foram atendidos pelo serviço suporte sem extrapolar o prazo definido (Termo de Referência, itens 11.4 e 11.5)
Início de Vigência	A partir do início do atendimento do serviço de suporte técnico
Faixas de Ajuste no Pagamento	Faixa 1: Acima de 90% do total dos chamados com severidade MÉDIA Pagamento: 100% do valor mensal dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica Faixa 2: Abaixo de 90% do total dos chamados com severidade MÉDIA Pagamento: glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor total dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica no mês de faturamento Independente das faixas de ajuste de pagamento, haverá aplicação de redutor complementar de 2,5% sobre o valor mensal do serviço para cada chamado que extrapolar o dobro do prazo para solução
Sanções	Multa: 6 (seis) ocorrências na faixa 2 nos últimos 12 (doze) meses Multa: Ocorrência inferior ao NMSE de 80% Inexecução parcial: 6 (seis) ocorrências inferiores ao NMSE de 80% durante os últimos 12 (doze) meses
Observação	O redutor complementar de 2,5% não será aplicado nos casos onde a CONTRATADA apresentar justificativa e esta for aceita pela CONTRATANTE

INDICADOR 05 – CHAMADOS COM SEVERIDADE BAIXA ATENDIDOS NO PRAZO DEFINIDO	
Item	Descrição
Finalidade	Permitir a aferição do percentual de chamados com severidade BAIXA atendidos pelo serviço de suporte dentro do prazo definido
Meta a Cumprir	Mínimo de 90%
Instrumento de Medição	Contabilização mensal dos chamados com severidade BAIXA atendidos pelo serviço de suporte dentro do prazo definido (Termo de Referência, itens 11.4 e 11.5)
Forma de Acompanhamento	Relatórios pré-formatados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Mensalmente deverão ser contabilizadas os chamados com severidade BAIXA que foram atendidos pelo serviço suporte sem extrapolar o prazo definido (Termo de Referência, itens 11.4 e 11.5)
Início de Vigência	A partir do início do atendimento do serviço de suporte técnico
Faixas de Ajuste no Pagamento	Faixa 1: Acima de 90% do total dos chamados com severidade BAIXA Pagamento: 100% do valor mensal dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica Faixa 2: Abaixo de 90% do total dos chamados com severidade BAIXA Pagamento: glosa de 2% (dois por cento) sobre o valor total dos serviços mensais de Sustentação Tecnológica no mês de faturamento Independente das faixas de ajuste de pagamento, haverá aplicação de redutor complementar de 2,5% sobre o valor mensal do serviço para cada chamado que extrapolar o dobro do prazo para solução
Sanções	Multa: 6 (seis) ocorrências na faixa 2 nos últimos 12 (doze) meses Multa: Ocorrência inferior ao NMSE de 80% Inexecução parcial: 6 (seis) ocorrências inferiores ao NMSE de 80% durante os últimos 12 (doze) meses
Observação	O redutor complementar de 2,5% não será aplicado nos casos onde a CONTRATADA apresentar justificativa e esta for aceita pela CONTRATANTE

13. SANÇÕES APLICÁVEIS

13.1 Disposições Gerais

13.1.1. O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o licitante contratado à aplicação de multa de mora, nas seguintes condições:

13.1.1.1. Fixa-se a multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso, a incidir sobre o valor total reajustado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;

13.1.2. Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução do contrato;

13.1.3. A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique outras sanções previstas, especialmente nos termos dos Art. 155 e Art. 156 da Lei 14.133/2021 e legislação estadual vigente no âmbito do Estado do Espírito Santo;

13.1.4. A inexecução total ou parcial do contrato ensejará a aplicação das seguintes sanções ao licitante contratado:

- a) Advertência;
- b) Multa compensatória por perdas e danos, no montante de até 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, Direta ou Indireta, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) Impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, Direta ou Indireta, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, especificamente nas hipóteses em que o licitante, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, em toda a Federação, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea “c”.

13.1.5. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”; “d” e “e” deste item, não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com a multa compensatória por perdas e danos (alínea “b”).

13.1.6. Quando imposta uma das sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e”, a autoridade competente submeterá sua decisão ao Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, a fim de que, se confirmada, tenha efeito perante a Administração Pública Estadual.

13.1.7. Caso as sanções referidas no parágrafo anterior não sejam confirmadas pelo Secretário de Estado de Gestão e Recursos Humanos - SEGER, competirá ao órgão promotor do certame, por intermédio de sua autoridade competente, decidir sobre a aplicação ou não das demais modalidades sancionatórias.

13.1.8. Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste item, competirá ao órgão promotor do certame proceder com o registro da ocorrência no CRC/ES, e a SEGER, no SICAF, em campo apropriado. No caso da aplicação da sanção prevista na alínea “d”, deverá, ainda, ser solicitado o descredenciamento do licitante no SICAF e no CRC/ES. E 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 nº 14.133, de 2021).

13.1.9. As sanções administrativas somente serão aplicadas mediante regular processo administrativo, assegurada a ampla defesa e o contraditório, observando-se as seguintes regras:

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

b) A notificação deverá ocorrer pessoalmente ou por correspondência com aviso de recebimento, indicando, no mínimo: a conduta do licitante 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;

- c) O prazo para apresentação de defesa prévia será de 05 (cinco) dias úteis a contar da intimação, exceto na hipótese de declaração de inidoneidade, em que o prazo será de 10 (dez) dias consecutivos, devendo, em ambos os casos, ser observada a regra do Art. 183 da Lei Federal nº. 14.133/2021;
- d) 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;
- e) 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;
- f) O recurso administrativo a que se refere a alínea anterior será submetido à análise da Procuradoria Geral do Estado do Espírito Santo.

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

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

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

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

- 13.1.14. A aplicação das sanções previstas não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por eventuais perdas e danos causados à Administração e à sociedade, na qualidade de usuária do sistema.

13.2 Sanções Aplicáveis

- 13.2.1. A Tabela 6 – Sanções Aplicáveis descreve as sanções previstas durante a execução contratual.
- 13.2.2. Todas as sanções são independentes com fatos gerados individuais e, portanto, cumulativas entre si.
- 13.2.3. A aplicação de qualquer sanção será realizada sem prejuízo de eventuais glosas e demais penalidades previstas ou que já tenham sido aplicadas, com base neste Termo de Referência, no Contrato, ou conforme estabelecido pela Lei nº 14.133/2021.
- 13.2.4. Todas as sanções possuem como base de cálculo o saldo contratual reajustado não executado.
- 13.2.5. O detalhamento das sanções se mostra necessária em decorrência da complexidade do objeto deste Termo de Referência, visando trazer maior transparência sobre as condutas a serem evitadas pela CONTRATADA com as respectivas sanções a serem aplicadas em caso de ocorrência. Assim, o detalhamento permite uma padronização na fiscalização e na gestão pela Comissão Gestora, evitando dubiedade e divergências de entendimento entre os seus membros.

Tabela 6 – Sanções Aplicáveis

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÕES
01	Inexecução parcial do contrato.	Multa compensatória de até 5% (cinco por cento).
02	Inexecução total do contrato.	Multa compensatória de até 5% (cinco por cento).
03	Recusar em fornecer todos os dados, artefatos, documentos e elementos de informação, elencados neste Termo de Referência, ou quaisquer outros utilizados na execução dos serviços, quando devido ou solicitado pela CONTRATANTE.	Multa compensatória de até 5% (cinco por cento).
		Se reincidente, multa compensatória de até 5% (cinco por cento) e será configurada a inexecução total do contrato.
04		Multa compensatória de até 5% (cinco por cento).

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÕES
	Violação de quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação.	Se reincidente, multa compensatória de até 5% (cinco por cento) e será configurada a inexecução total do contrato.
05	Realizar subcontratação não autorizada.	Multa compensatória de até 5% (cinco por cento) na primeira ocorrência.
		Se reincidente, multa compensatória de até 5% (cinco por cento) e será configurada a inexecução total do contrato.
06	Deixar de comparecer em qualquer reunião quando convocada, salvo se apresentada justificativa prévia e aceita pela CONTRATANTE.	Multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso, até o limite de 3 (três) ocorrências para a mesma reunião.
		Acima de 3 (três) ocorrências, para a mesma reunião, será configurada a inexecução total do contrato.
07	Deixar de iniciar a execução de plano de ação ou quaisquer atividades demandadas dentro do prazo previsto, ou opor recusa injustificada na sua execução, salvo se apresentada justificativa prévia e aceita pela CONTRATANTE.	Multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso e por ocorrência, até o limite de 30 (trinta) dias corridos.
		Se superior a 30 (trinta) dias corridos, será configurada a inexecução total do contrato.
08	Suspender ou interromper a prestação dos serviços contratuais, salvo motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela CONTRATANTE.	Multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso e por ocorrência, até o limite de 10 (dez) dias corridos.
		Se superior a 10 (dez) dias corridos, será configurada a inexecução total do contrato.
09	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do gestor ou fiscal do contrato, salvo se apresentada justificativa prévia e aceita pela CONTRATANTE.	Multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso e por ocorrência, até o limite de 10 (dez) dias corridos.
		Se superior a 10 (dez) dias corridos, será configurada a inexecução total do contrato.
10	Não prestar os esclarecimentos formais dentro do prazo solicitado, salvo se apresentada justificativa prévia e aceita pela CONTRATANTE.	Multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso e por ocorrência, até o limite de 10 (dez) dias corridos.
		Se superior a 10 (dez) dias corridos, será configurada a inexecução total do contrato.
11	Não cumprir os prazos estipulados para quaisquer atividades demandadas para o cumprimento da garantia das	Multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso e por ocorrência, até o limite de 30 (trinta) dias corridos.

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÕES
	atividades executadas, salvo se apresentada justificativa prévia e aceita pela CONTRATANTE.	Se superior a 30 (trinta) dias corridos, será configurada a inexecução total do contrato.
12	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nesta tabela, salvo se apresentada justificativa prévia e aceita pela CONTRATANTE.	Multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso e por ocorrência, até o limite de 30 (trinta) dias corridos.
		Se superior a 30 (trinta) dias corridos, será configurada a inexecução total do contrato.
		Se reincidente, multa compensatória de até 5% (cinco por cento) e será configurada a inexecução total do contrato.

14. FATURAMENTO

14.1. Disposições Gerais

14.1.1.A CONTRATADA deve emitir documento de cobrança distintos respeitando os prazos, divisão dos itens e os percentuais devidos de acordo com os marcos definidos neste Termo de Referência, destacando a base de cálculo para cada fatura.

14.1.2. O documento de cobrança deve identificar de forma inequívoca:

14.1.2.1. O serviço prestado, a base de cálculo, a periodicidade, a fase e o percentual quando aplicáveis, a identificação dos indicadores, as glosas aplicadas e o valor líquido.

14.1.2.2. Os dados bancários onde o crédito deverá ser efetuado, como: o nome e número do banco, a agência e o número da conta corrente em que o crédito deverá ser efetuado.

14.1.3. Cabe à CONTRATADA validar previamente com a Comissão Gestora a adequação do conteúdo, valor e prazo de cada fatura/nota fiscal, sob pena de arcar com os encargos e atrasos no seu pagamento diante da recusa do documento.

14.1.4. É de responsabilidade da CONTRATADA todos os encargos decorrentes do atraso da entrega da fatura em tempo hábil.

14.2. Faturamento da Licença, Implantação e Integração (ITEM 01)

14.2.1. O faturamento referente ao licenciamento do sistema, instalação, a implantação, migração e integração com sistemas estratégicos poderá ser realizado em duas ocasiões da seguinte forma:

14.2.1.1. A partir do mês subsequente à data do Termo de Aceite Provisório de Implantação e de eventual Migração de Dados no percentual de 50% (cinquenta por cento) do valor total licitado referente ao ITEM 01 da Tabela 1 – Descrição do objeto.

14.2.1.2. A partir do mês subsequente à data do **Termo Definitivo de Implantação, Migração e Integração** no percentual de 50% (cinquenta por cento) do valor total licitado referente ao ITEM 01 da Tabela 1 – Descrição do objeto.

14.3. Faturamento do serviço de manutenção, suporte e treinamento (ITEM 02)

14.3.1. O faturamento no que concerne ao serviço de manutenção, suporte e treinamento será iniciado somente a partir da data do **Termo Definitivo de Implantação da Solução** até a conclusão da vigência contratual, garantindo que haja dispêndio financeiro somente após a CONTRATANTE poder utilizar os serviços almejados de forma completa.

14.3.2. O primeiro mês de prestação dos serviços deverá ser calculado *pro rata die*.

14.3.3. A sustentação contínua constitui um conjunto de serviços que será faturado de forma única, não cabendo, em nenhum momento, qualquer tipo de pagamento parcial em decorrência de entregas parciais.

14.3.4. Para efeitos de faturamento dos serviços referente à sustentação tecnológica descritos no ITEM 02 da Tabela 1 – Descrição do objeto a CONTRATADA deverá observar:

14.3.4.1. A autorização do faturamento é condicionada à avaliação e aprovação da Comissão Gestora do Relatório de Acompanhamento apresentado pela CONTRATADA, que deverá ser entregue até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

14.3.4.2. A CONTRATANTE apresentará à CONTRATADA em até 03 (três) dias úteis a avaliação do Relatório de Acompanhamento, indicando possíveis inconsistências ou correções a serem efetuadas em até 02 (dois) dias úteis pela CONTRATADA.

14.3.5. Juntamente com o documento de cobrança, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de:

14.3.5.1. Fechamento mensal dos serviços, individualizando cada serviço da sustentação tecnológica;

14.3.5.2. Acompanhamento de execução dos serviços detalhando os IMR's e as glosas aplicáveis, com percentual e o valor;

14.3.5.3. Possíveis planos de ação executados e/ou melhorias implementadas no período, sejam decorrentes de ação própria ou demandadas pela CONTRATANTE.

14.4. Faturamento da Licença de usuário gestor (ITEM 03)

14.4.1. O pagamento se dará pela quantidade de licenças solicitadas através da ordem de fornecimento e entregues conforme exigências do TR, só poderão ser faturadas após aprovadas formalmente pela CONTRATANTE.

14.4.2. Em caso de discordância fundamentada sobre a disponibilização da licença, a CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar considerações à CONTRATANTE.

14.4.3. Em caso de não aprovação por parte da CONTRATANTE sobre as considerações apresentadas, o faturamento e pagamento não poderá ser realizado.

14.5. Faturamento da Licença de usuário padrão (ITEM 04)

14.5.1. O pagamento se dará pela quantidade de licenças solicitadas através da ordem de fornecimento e entregues conforme exigências do TR, só poderão ser faturadas após aprovadas formalmente pela CONTRATANTE.

14.5.2. Em caso de discordância fundamentada sobre a disponibilização da licença, a CONTRATADA terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar considerações à CONTRATANTE.

14.5.3. Em caso de não aprovação por parte da CONTRATANTE sobre as considerações apresentadas, o faturamento e pagamento não poderá ser realizado.

15. PAGAMENTO

15.1. Disposições Gerais

- 15.1.1. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento definitivo dos bens ofertados.
- 15.1.2. Todas as condições de faturamento dispostos no capítulo anterior devem ser cumpridas integralmente para que seja autorizada pela CONTRATANTE a emissão da Nota Fiscal/Fatura.
- 15.1.3. O valor do pagamento será aquele apresentado na Nota Fiscal/Fatura, descontadas as glosas aplicadas. Para os demais inadimplementos que não estão previstos na tabela de glosas, serão aplicadas as sanções previstas no Termo de Referência por meio de processo administrativo.
- 15.1.4. A Nota Fiscal/Fatura será devolvida à CONTRATADA para correção, caso seja detectado alguma incorreção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação da nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela CONTRATANTE.
- 15.1.5. É vedado à CONTRATANTE o pagamento de despesas de transporte e hospedagem dos funcionários da CONTRATADA.
- 15.1.6. A liquidação das despesas obedecerá, rigorosamente, o estabelecido na Lei Federal 4.320/1964, assim como na Lei Estadual 2.583/1971 (Código Financeiro) e alterações posteriores e Decreto Estadual 1.938-R/2007, no que couber.
- 15.1.7. A CONTRATADA deve manter durante toda a execução do contrato as obrigações exigidas no momento da contratação, tais como as referentes aos encargos trabalhistas, às condições de habilitação técnica, jurídica e comercial.
- 15.1.8. Em cumprimento ao disposto na Lei Estadual 5.383/1997, no Decreto Estadual 1.938-R/2007 e na Portaria SEGER/PGE/SECONT 049-R/2010, a CONTRATANTE somente poderá liquidar a despesa e solicitar a autorização de pagamento ao Ordenador de Despesas após a CONTRATADA apresentar pelo menos os seguintes documentos:
 - 15.1.8.1. Nota Fiscal correspondente ao mês-referência do faturamento;
 - 15.1.8.2. Documentos de regularidade fiscal e trabalhista:
 - 15.1.8.2.1. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Federal, referente aos Tributos Federais, à Dívida Ativa da União e às

Contribuições Sociais e Previdenciárias – INSS (Certidão Conjunta/Unificada).

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

15.1.8.2.3. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Municipal da sede da licitante.

15.1.8.2.4. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS.

16. ESTIMATIVAS DE VOLUME E PREÇO

16.1 Disposições Gerais

16.1.1. O **ITEM 01** (Tabela 1 – Descrição do objeto) do objeto a ser contratado possui escopo fixo, não demandando estimativa para a elaboração da proposta visto que todos os requisitos a serem atendidos estão contemplados neste documento.

16.1.2. O **ITEM 02** (Tabela 1 – Descrição do objeto) do objeto a ser contratado possui escopo fixo e pode ser previsto pela CONTRATADA. No entanto, de modo a propiciar maior transparência e facilitar a elaboração da proposta pela LICITANTE, foi inserido subtópico onde é apresentado dados atuais e históricos relativos à utilização do sistema SIGA.

16.1.3. O **ITEM 03** (Tabela 1 – Descrição do objeto) do objeto a ser contratado compreende o fornecimento de 1 licença de usuário do tipo gestor.

16.1.4. O **ITEM 04** (Tabela 1 – Descrição do objeto) do objeto a ser contratado compreende o fornecimento de 1 licença de usuário do tipo padrão.

16.2. Dados históricos

16.2.1. Atualmente, por não haver ferramenta corporativa dedicada a gestão EAM (Enterprise Asset Management), entretanto foram apurados os dados históricos disponíveis de chamados técnicos abertos para os módulos de Almoxarifado, Patrimônio Mobiliário e Patrimônio Imobiliário do sistema SIGA.

16.2.2. Foram apuradas as solicitações de atendimento abertas através da Gerência de Sistemas Integrados (GESIS) do órgão SEGER junto ao PRODEST. No período de Janeiro de 2023 a Dezembro de 2023 houve um total de 108 solicitações de atendimento que foram categorizadas sob os tópicos de Almoxarifado, Patrimônio Mobiliário e Patrimônio Imobiliário no sistema SIGA.

16.2.3. De mesmo modo, foram apurados os chamados abertos através do suporte técnico do sistema SIGA sob os tópicos Almoxarifado, Patrimônio Mobiliário e Patrimônio Imobiliário totalizando 181 chamados no período de Janeiro de 2023 a Dezembro de 2023.

16.2.4. Ressalta-se que os números acima, referem-se ao sistema SIGA e, por não haver ferramenta corporativa atualmente com o escopo do EAM (Enterprise Asset Management), estes números devem ser interpretados como apoio ao conhecimento de cenário.

17.COMPOSIÇÃO DO PREÇO DO OBJETO

17.1 Disposições Gerais

17.1.1. A planilha de composição do preço do objeto deverá ser entregue à CONTRATANTE em Proposta Comercial conforme modelo da tabela abaixo, com valores em moeda Real, redigida em português, em formulário oficial da empresa, que contenha a razão social, endereço, telefone, e-mail, CNPJ e a assinatura do seu representante legal.

Tabela 7 – Planilha de preços dos serviços

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE		VALORES EM R\$		
			ANUAL	GLOBAL	UNITÁRIO	ANUAL	GLOBAL
01	Disponibilização de sistema de Gestão de Ativos, implantação, parametrização e integração da solução com os sistemas governamentais	Unidade	NÃO APLICÁVEL	01		NÃO APLICÁVEL	
02	Serviço de Sustentação tecnológica, incluindo manutenção contínua (corretiva, adaptativa, preventiva), suporte técnico e atendimento completo (Nível 1, 2 e 3) e treinamento de uso da solução em formato de vídeo aula autoinstrucional	Mensal	12	60		NÃO APLICÁVEL	
03	Licença de usuário gestor	Mensal	12	60			
04	Licença de usuário padrão	Mensal	12	60			
UNIDADE						0,00	0,00

- 17.1.2. Apresentar sempre preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou de custos financeiros, compreendidos todas as despesas incidentes sobre o objeto licitado, tais como: impostos, fretes, seguros, taxas etc., e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.
- 17.1.3. É de total responsabilidade da CONTRATADA as despesas de transporte e hospedagem de seus empregados para executarem os serviços solicitados pela CONTRATANTE.
- 17.1.4. Deverão estar incluídos no valor do preço ofertado todos os custos diretos e indiretos, entre outros: administração central, atendimento ao cliente, vistorias e inspeções, exames e ensaios tecnológicos, mão-de-obra, materiais equipamentos transporte, estadia, refeições, obrigações legais e tributárias (encargos sociais, impostos federais e Municipais, taxas, ART), e demais itens necessários à boa administração e à regular e legal execução e conclusão dos serviços objeto deste memorial;
- 17.1.5. Em nenhuma hipótese poderá ser alterado o conteúdo da proposta apresentada, seja com relação a preço, prazo ou qualquer outra condição que importe modificação dos seus termos originais, ressalvadas aquelas destinadas a sanar erros materiais e à redução de preços.

Vitória, 05 de dezembro de 2024.

Assinatura 1

Assinatura 2

Assinatura 3

Assinatura 4

18. ANEXOS

ANEXO I – Requisitos de Negócio

01) Gestão de Ativos

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
---------------	--------------	------------------	------------------------------------

GA001	Gestão de Ativos	Cadastro de Ativos	Permitir o registro completo de todos os ativos, incluindo itens físicos como equipamentos, veículos, máquinas, infraestrutura, etc., bem como ativos intangíveis como softwares e licenças, dentre outros.
GA002	Gestão de Ativos	Cadastro de Ativos	Cada ativo deve ter um cadastro individual contendo informações relevantes, como por exemplo: Nome ou descrição. Código único. Localização. Especificações técnicas. Data de aquisição. Fornecedor. Valor de aquisição ou custo do ativo. Vida útil. Marca. Modelo. Número de Série. Capacidade
GA003	Gestão de Ativos	Cadastro de Ativos	O sistema deve oferecer a possibilidade de classificar os ativos em diferentes categorias pré-definidas, como por exemplo: Infraestrutura pública: Para obras, estradas, pontes, instalações governamentais, entre outros. Equipamentos e maquinário: Incluindo equipamentos industriais, veículos, máquinas agrícolas, entre outros. Recursos de TI: Como servidores, computadores, periféricos, licenças de software, entre outros. Ativos intangíveis: Englobando licenças, patentes, direitos autorais e outros bens intelectuais.
GA004	Gestão de Ativos	Cadastro de Ativos	Permitir o cadastro de novas categorias para classificar os ativos.
GA005	Gestão de Ativos	Histórico de Ativos	Mantém um histórico completo de cada ativo, incluindo dados de manutenção, registros de reparo, custos, informações de garantia e outras informações relevantes para a gestão de ativos.
GA006	Gestão de Ativos	Histórico de Ativos	Cada intervenção deve conter, no mínimo, informações como data, tipo de manutenção, descrição do serviço realizado e custos envolvidos.
GA007	Gestão de Ativos	Gestão de Custos	Permitir acompanhar os custos associados aos ativos ao longo do tempo, incluindo custos de aquisição, manutenção, reparo, substituição e depreciação, fornecendo informações valiosas para análise financeira e tomada de decisões.

GA008	Gestão de Ativos	Gestão de Custos	Permitir o registro detalhado de todos os custos associados à aquisição de um ativo. Isso inclui não apenas o valor de compra, mas também outros custos relacionados, como por exemplo, taxas, impostos, frete e instalação.
GA009	Gestão de Ativos	Gestão de Custos	Permitir o registro dos custos de manutenção preventiva, corretiva e preditiva realizados em cada ativo ao longo do tempo. Esses custos devem ser categorizados e associados ao ativo específico para possibilitar uma análise detalhada dos gastos com a manutenção ao longo do ciclo de vida do ativo.
GA011	Gestão de Ativos	Gestão de Custos	Registrar, de forma integrada ao Sistema SIGA, a depreciação mês a mês, permitindo uma visão clara do valor contábil do ativo em um determinado momento e sua depreciação acumulada.
GA012	Gestão de Ativos	Gestão de Custos	Permitir, de forma integrada ao sistema SIGA, simular a depreciação de um determinado ativo.
GA013	Gestão de Ativos	Gestão de Custos	Permitir o registro de custos operacionais recorrentes que estejam associados aos ativos. Esses custos podem incluir despesas como seguro, licenças de uso, taxas de licenciamento, entre outros.
GA014	Gestão de Ativos	Gestão de Custos	Permitir a comparação de custos entre diferentes ativos, auxiliando na identificação de ativos mais eficientes em termos de custos operacionais e manutenção.
GA015	Gestão de Ativos	Gestão de Custos	Permitir incluir a configuração de alertas e notificações automáticas para informar os gestores quando os custos de um ativo excederem um limite pré-estabelecido.
GA016	Gestão de Ativos	Análise de Vida Útil	Permitir realizar análises e projeções da vida útil dos ativos com base em dados históricos e informações de manutenção, auxiliando na tomada de decisões relacionadas à renovação, substituição ou atualização dos ativos.
GA017	Gestão de Ativos	Análise de Vida Útil	Permitir o registro detalhado de dados históricos de cada ativo, incluindo datas de aquisição, intervenções de manutenção preventiva e corretiva, atualizações tecnológicas e custos associados, para a construção de um histórico confiável que servirá de base para a análise de vida útil.
GA018	Gestão de Ativos	Análise de Vida Útil	Permitir calcular a vida útil atual de cada ativo. Esse cálculo pode ser realizado com diferentes métodos, como análise de tempo médio entre falhas (MTBF) ou análise de idade do ativo, dentre outros.

GA019	Gestão de Ativos	Análise de Vida Útil	Possuir funcionalidades para projeções da vida útil restante de cada ativo com base nos padrões identificados em dados históricos.
GA020	Gestão de Ativos	Análise de Vida Útil	Fornecer indicadores de desempenho relacionados à vida útil dos ativos, como por exemplo, idade média dos ativos, taxa de depreciação, expectativa de vida média e taxas de falha ao longo do tempo.
GA021	Gestão de Ativos	Análise de Vida Útil	Possuir funcionalidade que pode ser configurada para enviar alertas e avisos automáticos aos gestores quando a vida útil de um ativo se aproximar de um ponto crítico ou quando a necessidade de renovação ou substituição se tornar iminente.
GA022	Gestão de Ativos	Análise de Vida Útil	Permitir a comparação da vida útil de diferentes ativos semelhantes, identificando padrões de desgaste e eficiência.
GA023	Gestão de Ativos	Análise de Vida Útil	Possuir funcionalidades de simulação que permitam aos gestores explorar diferentes cenários de substituição, considerando custos, benefícios e impactos financeiros.
GA024	Gestão de Ativos	Análise de Vida Útil	A análise de vida útil deve estar integrada à gestão de custos.
GA025	Gestão de Ativos	Gestão de Configuração de Ativos	Permitir registrar e controlar informações detalhadas sobre a configuração dos ativos, incluindo especificações técnicas, relacionamentos e componentes, facilitando a manutenção e o planejamento de mudanças
GA026	Gestão de Ativos	Gestão de Configuração de Ativos	Permitir o registro dos componentes que compõem cada ativo, estabelecendo uma hierarquia clara de relacionamento entre os elementos.
GA027	Gestão de Ativos	Gestão de Configuração de Ativos	Apresentar uma visualização hierárquica dos ativos e seus componentes por meio de uma árvore de relacionamentos.
GA028	Gestão de Ativos	Gestão de Configuração de Ativos	Permitir registrar todas as alterações realizadas na configuração dos ativos, permitindo o acompanhamento de mudanças ao longo do tempo.
GA029	Gestão de Ativos	Gestão de Configuração de Ativos	Permitir o controle de diferentes versões de configuração para um mesmo ativo ou componente.
GA030	Gestão de Ativos	Gestão de Configuração de Ativos	Permitir o planejamento de mudanças na configuração dos ativos, com a possibilidade de criar solicitações e ordens de serviço para implementação das alterações.
GA031	Gestão de Ativos	Gestão de Configuração de Ativos	Permitir o registro de componentes substitutos e alternativos para os ativos.

GA032	Gestão de Ativos	Gestão de Configuração de Ativos	Permitir realizar uma análise de impacto de mudanças planejadas na configuração dos ativos.
GA033	Gestão de Ativos	Gestão de Configuração de Ativos	Permitir utilizar tecnologias de identificação por radiofrequência (RFID) ou códigos de barras para rastrear a localização e o status dos ativos e seus componentes em tempo real.
GA034	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Descartados	Permitir gerenciar o processo de descarte de ativos, incluindo o registro de informações sobre descarte adequado, conformidade ambiental e cumprimento de regulamentações locais.
GA035	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Descartados	Permitir o registro detalhado de todos os ativos que estão sendo descartados, como por exemplo, o motivo do descarte, data de descarte, identificação do ativo, responsável pelo descarte, custos associados, entre outros dados relevantes.
GA036	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Descartados	Permitir realizar configuração para verificar se os procedimentos de descarte atendem aos requisitos legais e ambientais vigentes.
GA037	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Descartados	Permitir o armazenamento e gerenciamento de documentos relacionados ao descarte, como certificados de descarte, licenças ambientais, relatórios de conformidade, entre outros.
GA038	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Descartados	Permitir o rastreamento de todo o processo de descarte, desde a solicitação inicial até a conclusão. Cada etapa do processo, como aprovação de descarte, coleta, transporte e destinação final, deve ser registrada no sistema.
GA039	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Descartados	Possuir um mecanismo de aprovação e autorização para o descarte de ativos.
GA040	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Descartados	Permitir avaliar a viabilidade do descarte de cada ativo, considerando fatores como valor residual, possibilidade de reutilização, reciclagem ou revenda.
GA041	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Descartados	Permitir a geração de relatórios sobre os ativos descartados, incluindo a quantidade, tipos de ativos, métodos de descarte, destinos finais e custos associados.
GA042	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Descartados	Permitir enviar alertas e notificações automáticas aos responsáveis pelo descarte para garantir o cumprimento de prazos e procedimentos.
GA043	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Geograficamente Distribuídos	Permitir o gerenciamento de ativos distribuídos em diferentes locais geográficos, oferecendo recursos de visualização, rastreamento e coordenação de atividades de manutenção.
GA044	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Geograficamente Distribuídos	Possuir recursos de visualização em mapas interativos, onde os ativos são representados geograficamente por marcadores.

GA045	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Geograficamente Distribuídos	Permitir utilizar tecnologias como GPS ou identificação por radiofrequência (RFID) para rastrear a localização dos ativos em tempo real, com Dashboard, Alertas e Notificações parametrizáveis.
GA046	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Geograficamente Distribuídos	Permitir utilizar cercas geográficas virtuais parametrizáveis, com visualização em mapas e histórico de movimentos dos itens rastreados.
GA047	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Geograficamente Distribuídos	Permitir o agendamento de atividades de manutenção para os ativos em diferentes locais geográficos, para coordenar as atividades e distribuir as equipes de manutenção de forma mais eficiente.
GA048	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Geograficamente Distribuídos	Possuir recursos para o planejamento de rotas e logística, otimizando a eficiência das visitas e minimizando deslocamentos desnecessários.
GA049	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos Geograficamente Distribuídos	Permitir a análise comparativa de desempenho dos ativos em diferentes locais geográficos.
GA050	Gestão de Ativos	Gestão de Mudanças de Ativos	Permitir controlar e registrar as mudanças realizadas nos ativos ao longo do tempo, incluindo modificações, atualizações e substituições, garantindo a rastreabilidade e a conformidade com os padrões e regulamentos.
GA051	Gestão de Ativos	Gestão de Mudanças de Ativos	Permitir o registro detalhado de todas as mudanças realizadas nos ativos, incluindo a data, descrição da mudança, motivo, responsável pela alteração e outros dados relevantes.
GA052	Gestão de Ativos	Gestão de Mudanças de Ativos	Permitir o controle de diferentes versões de um mesmo ativo após cada mudança realizada.
GA053	Gestão de Ativos	Gestão de Mudanças de Ativos	Permitir configurar fluxos de aprovação para as mudanças nos ativos.
GA054	Gestão de Ativos	Gestão de Mudanças de Ativos	Permitir que cada mudança realizada seja rastreável identificando quem realizou a alteração, quando, e quais modificações foram feitas.
GA055	Gestão de Ativos	Gestão de Mudanças de Ativos	Permitir enviar notificações automáticas aos envolvidos sempre que uma mudança for registrada ou aprovada.
GA056	Gestão de Ativos	Gestão de Mudanças de Ativos	Permitir que as mudanças realizadas nos ativos sejam registradas em um log de auditoria, que armazena informações como data, hora e usuário responsável.
GA057	Gestão de Ativos	Gestão de Mudanças de Ativos	Permitir analisar o impacto das mudanças nos ativos, considerando as interdependências entre os componentes e sistemas.
GA058	Gestão de Ativos	Gestão de Mudanças de Ativos	Permitir manter um histórico completo de todas as mudanças realizadas em cada ativo, desde sua aquisição até o final de sua vida útil.

GA059	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir monitorar os ativos em tempo real, utilizando tecnologias como Internet das Coisas (IoT) e sensores, para obter dados atualizados sobre a condição e o desempenho dos ativos.
GA060	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir integrar a dispositivos IoT e sensores instalados nos ativos.
GA061	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir o monitoramento remoto dos ativos em tempo real, independentemente da localização geográfica.
GA062	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Coletar continuamente dados de sensores para análise em tempo real, usando algoritmos de aprendizado de máquina ou análises estatísticas para identificar padrões, tendências e anomalias.
GA063	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir gerar alertas e notificações em tempo real, com base nos dados coletados e nas análises realizadas.
GA064	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir que os sensores monitorem parâmetros específicos dos ativos, como temperatura, vibração, pressão, umidade, entre outros.
GA065	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Fornecer informações sobre a localização geográfica dos ativos em tempo real.
GA066	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir realizar análises de tendências e padrões de falha com base nos dados coletados em tempo real, para prever problemas recorrentes e a implementar ações preventivas.
GA067	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir a integração com a funcionalidade de Manutenção Preditiva, viabilizando a utilização de análises em tempo real para alimentar os modelos de prognóstico, resultando em previsões de maior precisão.
GA068	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Manter um histórico de dados em tempo real para cada ativo, permitindo a análise retrospectiva e o acompanhamento do comportamento ao longo do tempo.
GA069	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Possuir dashboard intuitivo com visualizações em tempo real dos ativos e seus status.
GA070	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Identificar automaticamente a necessidade de manutenção em um ativo e criar uma ordem de serviço de forma automática.
GA071	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir o acesso remoto aos ativos para fins de diagnóstico e reparo.
GA072	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Ser integrado a sistemas de gerenciamento de energia para acompanhar o consumo de energia dos ativos em tempo real.
GA073	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir analisar a utilização dos ativos e propor melhorias para otimizar sua utilização, incluindo identificar ociosidade, propor ajustes de operação,

			ou mesmo relocação de ativos entre diferentes áreas.
GA074	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Manter um histórico detalhado de todas as manutenções realizadas e eventos importantes dos ativos em tempo real.
GA075	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Realizar simulações de cenários de manutenção para avaliar o impacto de diferentes estratégias de manutenção nos ativos.
GA076	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Atualizar os dados em tempo real automaticamente.
GA077	Gestão de Ativos	Gestão de Ativos em Tempo Real	Permitir a criação de relatórios customizados em tempo real, de acordo com as necessidades específicas da organização.

02) Gestão de Manutenção (MRO)

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
GMR001	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir gerenciar o planejamento e execução de manutenções preventivas, com base em cronogramas definidos, para minimizar falhas e maximizar a vida útil dos ativos.
GMR002	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir criar cronogramas para as manutenções preventivas de cada tipo de ativo, levando em consideração as especificidades e necessidades de cada um. Os cronogramas podem ser baseados em tempo, uso ou outros critérios relevantes.
GMR003	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir a criação de uma lista detalhada de tarefas que compõem cada manutenção preventiva. As tarefas podem incluir inspeções, lubrificações, calibrações, troca de peças, entre outras atividades específicas para garantir o bom funcionamento dos ativos.
GMR004	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir a criação de checklists e procedimentos padrão para as diferentes tarefas de manutenção preventiva.
GMR005	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir agendar automaticamente as manutenções preventivas com base nos cronogramas estabelecidos.
GMR006	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir a configuração de alertas e notificações automáticas para lembrar os responsáveis sobre as manutenções preventivas agendadas.
GMR007	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir a gestão dos recursos necessários para a execução das manutenções preventivas, como mão de obra qualificada, ferramentas e peças de reposição.
GMR008	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir o registro de todas as manutenções preventivas realizadas, detalhando as atividades

			executadas, o tempo gasto e os resultados obtidos.
GMR009	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir a avaliação do desempenho dos ativos após a execução das manutenções preventivas através de recursos de análise de dados.
GMR010	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Possuir recursos para a geração de relatórios periódicos sobre as manutenções preventivas realizadas, apresentando informações como a conformidade com o cronograma, efetividade das ações e custos associados.
GMR011	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Manter um histórico detalhado de todas as manutenções preventivas realizadas em cada ativo.
GMR012	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Oferecer suporte à manutenção baseada em condição, que consiste em realizar manutenções preventivas com base em informações de monitoramento contínuo do estado dos ativos.
GMR013	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir a identificação e a categorização de ativos considerados críticos para as operações governamentais.
GMR014	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir a programação e planejamento da disponibilidade de recursos humanos para a execução das manutenções preventivas.
GMR015	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Fornecer indicadores de desempenho para acompanhar a eficiência das manutenções preventivas, como por exemplo, como taxa de sucesso da manutenção, tempo médio entre falhas (MTBF), tempo médio para reparo (MTTR) e custo de manutenção, dentre outros.
GMR016	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir gerenciar paradas planejadas para manutenções mais extensas e complexas.
GMR017	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Possuir funcionalidades para padronizar as peças de reposição utilizadas nas manutenções preventivas.
GMR018	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preventiva	Permitir o acompanhamento das garantias dos ativos.
GMR019	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir o registro e acompanhamento de solicitações de manutenção corretiva, rastreando problemas e auxiliando na resolução rápida de falhas e defeitos.
GMR020	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir o registro de todas as solicitações de manutenção corretiva recebidas de usuários, técnicos ou através de sistemas de monitoramento, registrando informações detalhadas sobre o ativo afetado, a descrição do problema, a data e hora do registro e o solicitante, dentre outras.

GMR02 1	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir a classificação das solicitações de manutenção corretiva com base na sua prioridade e severidade.
GMR02 2	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Possibilitar a atribuição das solicitações de manutenção corretiva aos técnicos ou equipes responsáveis pela resolução.
GMR02 3	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir enviar notificações e alertas automáticos para os técnicos responsáveis sempre que uma nova solicitação de manutenção corretiva for registrada.
GMR02 4	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir o acompanhamento em tempo real do status de cada solicitação de manutenção corretiva.
GMR02 5	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Manter um histórico detalhado de todas as intervenções realizadas em resposta a solicitações de manutenção corretiva, incluindo informações sobre as ações tomadas, peças de reposição utilizadas, tempo de reparo, entre outros dados relevantes.
GMR02 6	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir a gestão de forma integrada ao Sistema SIGA dos estoques e peças de reposição necessárias para a execução da manutenção corretiva.
GMR02 7	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Possuir funcionalidades para a análise da causa raiz das falhas e defeitos encontrados.
GMR02 8	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir a geração de relatórios periódicos sobre as solicitações de manutenção corretiva recebidas e resolvidas.
GMR02 9	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Possuir uma base de conhecimento que armazena soluções e respostas para problemas previamente resolvidos.
GMR03 0	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir o registro de testes e inspeções realizados após cada manutenção corretiva.
GMR03 1	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir a padronização dos processos de manutenção corretiva para garantir que as melhores práticas sejam seguidas.
GMR03 2	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir gerar automaticamente ordens de serviço para cada solicitação de manutenção corretiva.
GMR03 3	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir o registro e controle dos custos envolvidos em cada manutenção corretiva.
GMR03 4	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir a integração com sistemas de monitoramento contínuo para detectar falhas e enviar automaticamente solicitações de manutenção corretiva.
GMR03 5	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Oferecer recursos para padronizar as peças de reposição utilizadas nas manutenções corretivas.

GMR03 6	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Corretiva	Permitir a programação e planejamento da disponibilidade de recursos humanos para a execução das manutenções corretivas.
GMR03 7	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir realizar a manutenção proativa que utiliza dados em tempo real e análises para prever falhas em ativos, permitindo que a manutenção seja realizada no momento certo, evitando paradas não programadas e maximizando a disponibilidade dos equipamentos.
GMR03 8	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir a integração de sensores e sistemas de monitoramento contínuo dos ativos para coletar dados em tempo real sobre seu desempenho e condição.
GMR03 9	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Possuir funcionalidade de análise de dados em tempo real para identificar padrões, tendências e anomalias no comportamento dos ativos.
GMR04 0	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Utilizar algoritmos de aprendizado de máquina e inteligência artificial para aprimorar a análise preditiva.
GMR04 1	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir a definição de critérios de alerta para cada ativo, com base em suas características e necessidades específicas.
GMR04 2	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir o agendamento automático de manutenções preditivas com base nos alertas recebidos.
GMR04 3	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Fornecer uma estimativa da vida útil residual dos ativos com base nos dados de desempenho e na análise preditiva.
GMR04 4	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir gerar automaticamente ordens de serviço para as manutenções preditivas programadas.
GMR04 5	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Fornecer indicadores de desempenho para avaliar a eficácia das manutenções preditivas, como por exemplo, taxa de sucesso das previsões e redução de falhas não programadas, dentre outros.
GMR04 6	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Deve estar integrada às demais funcionalidades de manutenção preventiva e corretiva.
GMR04 7	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Manter um histórico completo das previsões realizadas e a efetividade de cada uma delas.
GMR04 8	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Utilizar modelos de falha e prognóstico, com base em dados históricos e informações técnicas dos ativos, para prever possíveis pontos de falha e antecipar ações corretivas.
GMR04 9	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Possuir recursos para a análise de desgaste e degradação dos ativos ao longo do tempo.
GMR05 0	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir enviar alertas e notificações personalizadas para os técnicos responsáveis com base nos critérios de alerta configurados.

GMR05 1	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir apoiar a estratégia de Manutenção Baseada em Risco (RBM), que prioriza ações de manutenção de acordo com o risco associado a cada ativo.
GMR05 2	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir a geração automática de relatórios de diagnóstico com base nas análises preditivas realizadas.
GMR05 3	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir a integração ao planejamento de recursos e à gestão de estoques, garantindo que as intervenções preditivas sejam apoiadas pelos recursos adequados.
GMR05 4	Gestão de Manutenção (MRO)	Manutenção Preditiva	Permitir a atualização dinâmica dos modelos preditivos com base nos novos dados e informações disponíveis.
GMR05 5	Gestão de Manutenção (MRO)	Automação de Fluxo de Trabalho	Permitir automatizar os fluxos de trabalho relacionados à manutenção de ativos, como aprovações, escalonamento de tarefas e notificações, aumentando a eficiência e reduzindo erros operacionais.
GMR05 6	Gestão de Manutenção (MRO)	Automação de Fluxo de Trabalho	Permitir a criação de modelos de fluxo de trabalho personalizados, que representam os processos específicos de manutenção de ativos.
GMR05 7	Gestão de Manutenção (MRO)	Automação de Fluxo de Trabalho	Permitir automatizar tarefas rotineiras, como o agendamento de manutenções, envio de notificações e geração de ordens de serviço.
GMR05 8	Gestão de Manutenção (MRO)	Automação de Fluxo de Trabalho	Permitir automatizar o processo de aprovações, encaminhando solicitações para os responsáveis e obtendo aprovações.
GMR05 9	Gestão de Manutenção (MRO)	Automação de Fluxo de Trabalho	Permitir o escalonamento automático de tarefas, caso a execução não seja realizada dentro do prazo previsto.
GMR06 0	Gestão de Manutenção (MRO)	Automação de Fluxo de Trabalho	Ser capaz de lidar com exceções e desvios no fluxo de trabalho. Caso ocorra algum problema ou imprevisto, o sistema pode ser configurado para tomar ações específicas de acordo com as regras estabelecidas.
GMR06 1	Gestão de Manutenção (MRO)	Automação de Fluxo de Trabalho	Manter um histórico completo de todas as atividades realizadas no fluxo de trabalho, incluindo aprovações, escalonamentos e notificações.
GMR06 2	Gestão de Manutenção (MRO)	Automação de Fluxo de Trabalho	Permitir enviar alertas e notificações automáticas para os usuários envolvidos no fluxo de trabalho, mantendo-os informados sobre o progresso das tarefas.

03) Gestão de Serviços

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
--------	-------	-----------	-----------------------------

GS001	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço, permitindo que as equipes de manutenção gerenciem suas atividades de forma eficiente.
GS002	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir a criação de ordens de serviço, contendo as informações detalhadas sobre o ativo, a natureza do problema, instruções de trabalho, peças de reposição necessárias e outros detalhes relevantes.
GS003	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir que as ordens de serviço sejam geradas a partir de solicitações de manutenção, alertas preditivos, manutenções preventivas programadas ou outros eventos relacionados.
GS004	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir a atribuição automática ou manual das ordens de serviço aos técnicos ou equipes de manutenção, considerando as regras de distribuição configuradas e a disponibilidade dos recursos.
GS005	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir o agendamento e a priorização das ordens de serviço com base na urgência, complexidade e disponibilidade de recursos.
GS006	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir o rastreamento do status de cada ordem de serviço em tempo real.
GS007	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir que os técnicos registrem as horas trabalhadas em cada ordem de serviço.
GS008	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir o rastreamento das peças de reposição utilizadas em cada ordem de serviço.
GS009	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir enviar notificações e alertas automáticos para os técnicos e gestores conforme o progresso da ordem de serviço.
GS010	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir enviar alertas para a equipe de manutenção quando a data limite de conclusão estiver se aproximando.
GS011	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir que os técnicos possam registrar observações, comentários e detalhes adicionais sobre a execução da ordem de serviço.
GS012	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir a conclusão e fechamento formal de cada ordem de serviço, indicando que a tarefa foi realizada com sucesso.
GS013	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Possuir recursos para a geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço, incluindo informações sobre tempo médio de atendimento, tempo médio de conclusão, número de ordens em andamento, entre outros indicadores.
GS014	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Manter um histórico detalhado de todas as ordens de serviço concluídas.
GS015	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Oferecer acesso móvel para técnicos que estejam em campo, permitindo que acessem as ordens de serviço, atualizem o status e registrem informações mesmo sem conexão com a internet. Quando a conexão for retomada, os dados são sincronizados automaticamente com o sistema central.

GS016	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir um workflow de aprovação para certos tipos de ordens de serviço que exijam a aprovação de supervisores ou gestores antes de serem executadas.
GS017	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir a configuração e acompanhamento de SLAs para ordens de serviço.
GS018	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Suportar o gerenciamento de recursos externos, como contratados ou fornecedores de serviços de manutenção.
GS019	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir a inclusão de assinaturas digitais em ordens de serviço, confirmando a conclusão das tarefas e a aceitação do trabalho pelos solicitantes.
GS020	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir que documentos relevantes, como relatórios de inspeção ou certificados de manutenção, possam ser anexados às ordens de serviço para fins de registro e auditoria.
GS021	Gestão de Serviços	Gestão de Ordens de Serviço	Permitir a padronização de processos de trabalho, com definição de etapas e procedimentos específicos para diferentes tipos de ordens de serviço.
GS022	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Permitir, de forma integrada ao sistema SIGA e SIGEFES, o gerenciamento de serviços terceirizados, incluindo a solicitação, o agendamento, o acompanhamento e o pagamento de serviços realizados por fornecedores externos.
GS023	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Permitir, de forma integrada ao sistema SIGA, interação com os fluxos e procedimentos de cadastro detalhado de fornecedores externos e prestadores de serviços, incluindo informações de contato, certificações e especialidades.
GS024	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Permitir que os usuários solicitem serviços externos diretamente pelo sistema EAM.
GS025	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Suportar, de forma integrada ao sistema SIGA, o envio de cotações e solicitações de orçamento para os fornecedores externos.
GS026	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Permitir o agendamento e a programação dos serviços a serem realizados pelos fornecedores externos.
GS027	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Fornecer informações em tempo real sobre o status dos serviços terceirizados.
GS028	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Permitir a criação de ordens de serviço específicas para os fornecedores externos, contendo detalhes sobre as atividades a serem executadas.
GS029	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Estar integrado ao planejamento geral de manutenção da solução EAM para garantir a sincronização das atividades com os serviços terceirizados.
GS030	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Permitir o controle dos custos associados aos serviços externos, incluindo materiais utilizados e horas trabalhadas.
GS031	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Possuir um fluxo de aprovações e autorizações para serviços externos, garantindo que os serviços sejam devidamente aprovados antes da execução.
GS032	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Gerar relatórios detalhados sobre o desempenho dos fornecedores externos, o tempo de resposta, a qualidade

			dos serviços e outros indicadores-chave de desempenho (KPIs).
GS033	Gestão de Serviços	Gestão de Serviços Externos	Permitir a avaliação do desempenho dos fornecedores externos com base em métricas predefinidas e feedback dos usuários internos.

04) Gestão Integrada de Inventário

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
GI001	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir o controle de estoque integrado ao Sistema SIGA e a gestão de peças sobressalentes, garantindo que os itens necessários para a manutenção estejam disponíveis quando necessário, evitando paradas não planejadas.
GI002	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao sistema SIGA, o cadastro detalhado de todos os itens de inventário, incluindo peças sobressalentes, materiais de consumo, ferramentas e outros ativos relacionados à manutenção.
GI003	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir o rastreamento da quantidade disponível de cada item de inventário em tempo real e integrado ao Sistema SIGA.
GI004	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir categorizar e classificar os itens de inventário de acordo com suas características e de forma integrada ao Sistema SIGA.
GI005	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao Sistema SIGA, o controle de lotes e números de série para itens com características específicas de rastreabilidade, como equipamentos especializados ou peças críticas.
GI006	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao Sistema SIGA, estabelecer limites de estoque mínimo e máximo para cada item de inventário.
GI007	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Enviar alertas quando a quantidade disponível atinge o estoque mínimo, indicando a necessidade de reposição e de forma integrada ao sistema SIGA.
GI008	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao Sistema SIGA, a geração automática ou manual de requisições de compras para itens que precisam ser repostos no estoque.
GI009	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao sistema SIGA, rastrear todas as movimentações de entrada e saída de itens do estoque, incluindo transferências internas, devoluções e consumo em ordens de serviço.

GI010	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao Sistema SIGA, a criação e gestão de kits ou conjuntos de peças sobressalentes relacionadas, facilitando a reserva e entrega conjunta para as ordens de serviço.
GI011	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao Sistema SIGA, o registro e o gerenciamento de devoluções de peças sobressalentes, bem como o processo de trocas com fornecedores em caso de itens defeituosos.
GI012	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Registrar automaticamente, de forma integrada ao sistema SIGA, o consumo de peças sobressalentes utilizadas em cada ordem de serviço.
GI013	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao Sistema SIGA, enviar alertas automáticos sobre itens de inventário próximos ao vencimento de prazos de validade ou que estão prestes a se tornarem obsoletos.
GI014	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao Sistema SIGA, a reserva de estoque para as ordens de serviço planejadas.
GI015	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao Sistema SIGA, a gestão de inventário em múltiplos locais de estoque, como diferentes armazéns ou locais geograficamente distribuídos.
GI016	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir integração com tecnologias de códigos de barras, QRCode e identificação por radiofrequência (RFID) para facilitar a identificação e rastreamento dos itens de inventário.
GI017	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Permitir, de forma integrada ao Sistema SIGA, a geração de relatórios detalhados sobre o estoque disponível, movimentações, consumo de peças e níveis de estoque mínimo e máximo.
GI018	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Calcular, de forma integrada ao Sistema SIGA, o custo médio de cada item de inventário com base nas compras e saídas realizadas.
GI019	Gestão de Integrada de Inventário	Inventário	Fornecer informações, de forma integrada ao sistema SIGA, para o processo de auditorias e inventário físico, ajudando a verificar a exatidão dos registros em relação ao estoque real.

05) Gestão de Calibração

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
GC001	Gestão de Calibração	Calibração	Suportar a calibração de instrumentos e equipamentos, permitindo o agendamento de calibrações periódicas, rastreamento de

			histórico de calibração, registro de certificados de calibração e alertas para calibrações vencidas.
GC002	Gestão de Calibração	Calibração	Permitir o cadastro detalhado de todos os instrumentos e equipamentos que requerem calibração.
GC003	Gestão de Calibração	Calibração	Permitir o agendamento de calibrações periódicas para cada item, de acordo com as especificações do fabricante, padrões regulatórios ou requisitos internos da organização.
GC004	Gestão de Calibração	Calibração	Rastrear o histórico completo de calibrações realizadas para cada instrumento ou equipamento, incluindo informações sobre datas, resultados de calibração, identificação do laboratório responsável e outros dados relevantes.
GC005	Gestão de Calibração	Calibração	Permitir o registro e a gestão dos certificados de calibração emitidos pelos laboratórios ou técnicos responsáveis.
GC006	Gestão de Calibração	Calibração	Gerar alertas automáticos quando uma calibração está prestes a vencer e quando já expirou.
GC007	Gestão de Calibração	Calibração	Armazenar as tolerâncias e especificações de calibração para cada item.
GC008	Gestão de Calibração	Calibração	Permitir o registro dos resultados de calibração, incluindo as leituras obtidas e as correções aplicadas, quando necessário.
GC009	Gestão de Calibração	Calibração	Permitir o cadastro e a gestão dos laboratórios ou prestadores de serviços de calibração utilizados pela organização.
GC010	Gestão de Calibração	Calibração	Suportar a calibração de itens em lote ou em grupo, agilizando o processo para itens similares.
GC011	Gestão de Calibração	Calibração	Permitir a auditoria e o controle das atividades de calibração, assegurando a conformidade com padrões e regulamentos aplicáveis.
GC012	Gestão de Calibração	Calibração	Permitir a geração de relatórios detalhados sobre as calibrações realizadas, incluindo resultados, datas e outras informações relevantes.
GC013	Gestão de Calibração	Calibração	Ser integrado ao planejamento de manutenção geral da solução EAM, garantindo que as calibrações sejam consideradas na programação de atividades.
GC014	Gestão de Calibração	Calibração	Permitir a calibração remota de alguns instrumentos e equipamentos, quando possível.

GC015	Gestão de Calibração	Calibração	Fornecer recursos para o controle da rastreabilidade metrológica dos instrumentos e equipamentos calibrados.
GC016	Gestão de Calibração	Calibração	Suportar tanto calibrações em campo, realizadas no local de uso do equipamento, como calibrações em laboratório, quando for necessário encaminhar o item para calibração externa.
GC017	Gestão de Calibração	Calibração	Calcular e registrar as incertezas de medição associadas a cada calibração.
GC018	Gestão de Calibração	Calibração	Ser adaptado para suportar a calibração de equipamentos móveis, como veículos de transporte, que possuem instrumentos embarcados.
GC019	Gestão de Calibração	Calibração	Estar integrado ao controle de qualidade da solução EAM, possibilitando que as calibrações sejam consideradas na avaliação geral dos processos da organização.
GC020	Gestão de Calibração	Calibração	Permitir a avaliação de desvios e não conformidades identificadas durante a calibração.
GC021	Gestão de Calibração	Calibração	Oferecer um histórico de manutenção integrado ao histórico de calibração para uma visão completa do desempenho dos ativos.
GC022	Gestão de Calibração	Calibração	Suportar a calibração de software e sistemas de medição automatizados, como sistemas SCADA ou PLCs, garantindo a precisão das leituras.

06) Gestão de Falhas

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
GF001	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir a avaliação e o gerenciamento de riscos associados aos ativos, identificando e priorizando riscos potenciais, definindo medidas de mitigação e monitorando a eficácia das ações tomadas.
GF002	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir a identificação de riscos potenciais associados a cada ativo, levando em consideração fatores como tipo de equipamento, condição operacional, ambiente de trabalho e impacto potencial.
GF003	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Suportar a análise de riscos, avaliando a probabilidade de ocorrência e a gravidade das consequências de cada risco identificado.

GF004	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Priorizar os riscos identificados com base em sua relevância e impacto potencial nos ativos e nas operações da organização.
GF005	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir a definição de planos de ação para mitigação dos riscos, incluindo a identificação de medidas preventivas e corretivas.
GF006	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir o acompanhamento e a execução do plano de mitigação, com ações registradas e responsabilidades atribuídas.
GF007	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir registrar as informações sobre as normas regulatórias e requisitos legais aplicáveis aos ativos da organização.
GF008	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir a avaliação de diferentes cenários de falhas ou incidentes, analisando seu impacto potencial nos ativos e nas operações da organização.
GF009	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir o registro e o acompanhamento de incidentes e falhas relacionados aos ativos.
GF010	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir a realização de auditorias e inspeções de segurança periódicas nos ativos, garantindo a conformidade com os padrões estabelecidos.
GF011	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Gerar relatórios detalhados sobre os riscos identificados, as ações de mitigação implementadas e o status geral da segurança dos ativos.
GF012	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Deve estar integrado ao plano de continuidade de negócios, garantindo que os riscos e cenários de falhas sejam considerados na preparação para possíveis crises ou emergências.
GF013	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir a análise de causa raiz de incidentes e falhas, identificando as origens dos problemas para implementar ações preventivas mais efetivas.
GF014	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Suportar o monitoramento contínuo dos riscos associados aos ativos, identificando alterações nas condições operacionais e ajustando as estratégias de mitigação conforme necessário.
GF015	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Possuir funcionalidades de modelagem e simulação para avaliar o impacto de diferentes cenários de risco.
GF016	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Possuir funcionalidades para gerenciar documentos relacionados à segurança, como manuais de procedimentos, regulamentos internos e normas de segurança aplicáveis.
GF017	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Gerar notificações e alertas automáticos quando ocorrem mudanças nos riscos ou quando alguma ação de mitigação precisa ser executada.

GF018	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Permitir a análise de tendências de riscos ao longo do tempo, identificando padrões e comportamentos para melhorar a gestão de riscos no futuro.
GF019	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Possuir funcionalidades para avaliar o custo-benefício das medidas de mitigação propostas, permitindo a seleção das ações mais eficazes e econômicas.
GF020	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Estar integrada à gestão de mudanças, garantindo que as ações de mitigação de risco sejam consideradas em processos de modificação de ativos.
GF022	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Fornecer uma análise de riscos para novos ativos antes de serem incorporados à operação, ajudando a tomar decisões informadas sobre sua aquisição.
GF023	Gestão de Falhas	Gerenciamento de Riscos	Analisar o risco em nível de rede, identificando possíveis impactos sistêmicos e interdependências entre diferentes ativos.
GF024	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Realizar análises de disponibilidade e confiabilidade dos ativos com base em dados históricos de manutenção, auxiliando na identificação de oportunidades de melhorias e na redução de tempo de inatividade não planejado.
GF025	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Coletar e armazenar dados detalhados de manutenção, incluindo registros de falhas, reparos, tempos de parada e tempo de atividade.
GF026	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Permitir o registro de dados de desempenho dos ativos, como taxas de falha, taxas de reparo, tempo médio entre falhas (MTBF) e tempo médio para reparo (MTTR).
GF027	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Realizar análises estatísticas para calcular a disponibilidade e a confiabilidade dos ativos com base nos dados coletados.
GF028	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Calcular e apresentar KPIs (Key Performance Indicators) relacionados à disponibilidade e confiabilidade dos ativos para auxiliar na tomada de decisões.
GF029	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Identificar padrões e tendências de falhas e desempenho dos ativos, auxiliando na previsão de problemas futuros.
GF030	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Gerar relatórios e dashboards detalhados com informações sobre a disponibilidade e confiabilidade dos ativos em diferentes períodos.
GF031	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Possuir funcionalidades para realizar análises de causa raiz de falhas recorrentes, a fim de implementar ações preventivas.

GF032	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Identificar oportunidades de melhorias na disponibilidade e confiabilidade dos ativos, como ajustes em intervalos de manutenção ou investimentos em peças sobressalentes.
GF033	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Estar integrada ao planejamento geral de manutenção da solução EAM, garantindo ações proativas para manter a disponibilidade e confiabilidade dos ativos.
GF034	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Calcular os custos associados ao tempo de inatividade não planejado dos ativos, auxiliando na justificativa de investimentos em melhorias.
GF035	Gestão de Falhas	Análise de Disponibilidade e Confiabilidade	Utilizar técnicas de análise preditiva para prever a disponibilidade futura dos ativos, considerando o desempenho histórico e as condições atuais.
GF036	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Realizar análises de risco para identificar os ativos mais suscetíveis a falhas e ações corretivas necessárias para minimizar os riscos, melhorando a segurança e a disponibilidade dos ativos.
GF037	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Permitir a identificação dos ativos mais críticos para as operações da organização.
GF038	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Avaliar as vulnerabilidades de cada ativo, levando em conta fatores como idade, condição operacional, exposição ambiental e nível de manutenção.
GF039	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Analisar as possíveis consequências de falha de cada ativo, considerando impactos operacionais, de segurança, ambientais e financeiros.
GF040	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Calcular a probabilidade de falha de cada ativo, levando em consideração dados históricos de manutenção e desempenho.
GF041	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Apresentar matriz de risco, classificando os ativos com base na probabilidade de falha e nas consequências de suas falhas.
GF042	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Permitir atribuir responsabilidades para a implementação das ações corretivas e preventivas definidas no plano de mitigação.
GF043	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Permitir o acompanhamento e o registro das ações implementadas para mitigar os riscos, com informações sobre datas e status de conclusão.
GF044	Gestão de Falhas	Análise de Risco de Ativos	Realizar análises de custos-benefícios para as ações de mitigação de riscos, ajudando na priorização das medidas mais efetivas e econômicas.

07) Gestão de Desempenho e Monitoramento

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
GDM001	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Oferecer recursos para acompanhar e analisar o desempenho dos ativos, fornecendo indicadores-chave de desempenho (KPIs) para identificar oportunidades de melhoria e tomar decisões informadas.
GDM002	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Permitir a definição de KPIs relevantes para os diferentes tipos de ativos, levando em conta as metas e objetivos da organização.
GDM003	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Coletar e armazenar dados detalhados de desempenho dos ativos, como tempo de operação, tempo de inatividade, taxa de falhas e taxa de utilização.
GDM004	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Oferecer recursos para analisar e visualizar os dados de desempenho dos ativos, permitindo identificar tendências e padrões relevantes.
GDM005	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Gerar alertas e notificações automáticas quando os KPIs atingirem níveis críticos ou quando ocorrerem eventos importantes relacionados aos ativos.
GDM006	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Permitir a comparação de desempenho entre diferentes ativos ou entre ativos de diferentes períodos, facilitando a identificação de melhores práticas.
GDM007	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Suportar a análise de tendências e padrões de desempenho dos ativos ao longo do tempo, auxiliando na previsão de comportamentos futuros.
GDM008	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Gerar relatórios personalizados de desempenho, permitindo que os usuários selecionem os KPIs e períodos de interesse.
GDM009	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Estar integrado aos módulos de manutenção e gestão de ativos, garantindo que as informações de desempenho estejam atualizadas e sejam consideradas nas tomadas de decisão.

GDM010	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Permitir o benchmarking de desempenho dos ativos em relação a padrões de referência ou a outras organizações do mesmo setor.
GDM011	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Monitoramento de Desempenho	Permitir a análise de eficiência e produtividade dos ativos, identificando oportunidades de otimização dos processos e recursos.
GDM012	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Monitorar e analisar o consumo de energia dos ativos, auxiliando na identificação de oportunidades de eficiência energética e no controle dos custos de energia.
GDM013	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Coletar e armazenar dados detalhados sobre o consumo de energia de cada ativo, permitindo rastrear seu uso ao longo do tempo.
GDM014	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Fornecer KPIs específicos para avaliar o consumo de energia dos ativos e comparar o desempenho entre eles.
GDM015	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Realizar análises de padrões de consumo de energia para identificar variações e tendências ao longo do tempo.
GDM016	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Gerar alertas e notificações automáticas quando o consumo de energia de um ativo exceder limites predefinidos.
GDM017	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Identificar oportunidades de melhoria na eficiência energética dos ativos, como ajustes operacionais ou a adoção de tecnologias mais eficientes.
GDM018	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Calcular o consumo de energia por unidade de produção, auxiliando na análise de eficiência energética em relação à produção.
GDM019	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Permitir a análise de custo-benefício de implementação de medidas para melhorar a eficiência energética, facilitando a tomada de decisões.

GDM020	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Analisar o desempenho de equipamentos específicos em termos de consumo de energia, permitindo a identificação de ineficiências.
GDM021	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Gerar relatórios detalhados sobre o consumo de energia dos ativos, facilitando a prestação de contas e a tomada de decisões gerenciais.
GDM022	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Estar integrado à gestão de contratos auxiliando na gestão de contratos de fornecimento de energia, acompanhando os termos, prazos e custos acordados.
GDM023	Gestão de Desempenho e Monitoramento	Gestão de Energia	Permitir o estabelecimento de metas de eficiência energética para os ativos, promovendo uma cultura de uso responsável de energia.

08) Gestão de Documentação

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
GD001	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Permitir o armazenamento, organização e recuperação de documentos relacionados aos ativos, como manuais de operação, especificações técnicas, diagramas e outros documentos importantes.
GD002	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Permitir o armazenamento centralizado de documentos relacionados aos ativos, garantindo fácil acesso e segurança dos arquivos.
GD003	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Permitir a organização dos documentos em categorias ou tipos, facilitando a busca e a recuperação de informações específicas.
GD004	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Gerenciar múltiplas versões de um mesmo documento, garantindo que as informações estejam sempre atualizadas e rastreando as alterações feitas.
GD005	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Permitir a atribuição de metadados aos documentos, como data de criação, autor, palavras-chave e tags, para facilitar a busca e o filtro de informações.
GD006	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Permitir a busca rápida e eficiente de documentos com base em palavras-chave, títulos ou outros critérios de pesquisa.
GD007	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Permitir a visualização e a impressão dos documentos diretamente da plataforma, facilitando o acesso às informações quando necessário.
GD008	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Permitir rastrear o histórico de acesso aos documentos e registrar todas as modificações feitas nos arquivos, mantendo um registro de auditoria completo.

GD009	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Estar integrada a outros módulos do EAM, como manutenção, gestão de ativos e monitoramento de desempenho, garantindo a consistência e a integridade dos dados.
GD010	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Gerar alertas automáticos quando documentos importantes estiverem prestes a vencer ou estiverem desatualizados, garantindo a conformidade com normas e regulamentos.
GD011	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Suportar diversos formatos de documentos, como PDF, Word, Excel, imagens e vídeos, para acomodar diferentes tipos de informações.
GD012	Gestão de Documentação	Gestão de Documentos	Permitir o acesso remoto aos documentos, possibilitando que equipes de campo ou em outras localidades acessem informações importantes em tempo real.

09) Gestão de Planejamento

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
GP001	Gestão de Planejamento	Planejamento de Recursos	Auxiliar no planejamento de recursos humanos, materiais e financeiros necessários para as atividades de manutenção, otimizando a alocação de recursos e evitando atrasos ou sobrecargas.
GP002	Gestão de Planejamento	Planejamento de Recursos	Permitir o agendamento e a programação das atividades de manutenção com base na disponibilidade de recursos, cronogramas e prioridades.
GP003	Gestão de Planejamento	Planejamento de Recursos	Auxiliar no planejamento da equipe de manutenção, considerando habilidades, certificações e disponibilidade dos técnicos para cada tarefa.
GP004	Gestão de Planejamento	Planejamento de Recursos	Permitir a análise da carga de trabalho da equipe de manutenção para evitar sobrecargas e garantir uma distribuição equilibrada de tarefas.
GP005	Gestão de Planejamento	Planejamento de Recursos	Estar integrado com ferramentas de gestão de projetos, facilitando o acompanhamento das atividades e o planejamento integrado de recursos.
GP006	Gestão de Planejamento	Planejamento de Recursos	Gerar alertas automáticos quando recursos estão insuficientes para determinadas atividades ou quando há conflitos de agenda.
GP007	Gestão de Planejamento	Planejamento de Recursos	Fornecer indicadores-chave de desempenho (KPIs) para acompanhar o planejamento de recursos e a eficiência das alocações.

10) Gestão de Conformidade e Regulação

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
---------------	--------------	------------------	------------------------------------

GCR001	Gestão de Conformidade e Regulação	Estrutura Organizacional	Permitir a definição de papéis e responsabilidades relacionados aos fluxos de gestão de conformidade e regulamentação
GCR002	Gestão de Conformidade e Regulação	Estrutura Organizacional	Permitir a atribuição de indivíduos e/ou equipes responsáveis pela gestão de conformidade ao longo do processo de Gestão de Conformidade e Regulação
GCR003	Gestão de Conformidade e Regulação	Identificação de Regulamentações	Possuir funcionalidade que permita registrar regulamentações relevantes
GCR004	Gestão de Conformidade e Regulação	Avaliação de Impacto	Possuir funcionalidade que permita a identificação e avaliação de riscos associados à não conformidade com regulamentações
GCR005	Gestão de Conformidade e Regulação	Avaliação de Impacto	Possuir funcionalidade que permita análise do impacto das regulamentações nos ativos do Estado
GCR006	Gestão de Conformidade e Regulação	Políticas e Procedimentos	Possuir funcionalidade que permita a criação e documentação de políticas internas de conformidade
GCR007	Gestão de Conformidade e Regulação	Políticas e Procedimentos	Possuir funcionalidade que permita registro e gestão dos Procedimentos Operacionais Padrão (POP) que detalhem como as atividades relacionadas à conformidade devem ser executadas
GCR008	Gestão de Conformidade e Regulação	Monitoramento de Ativos	Possuir funcionalidades para rastrear atividades de manutenção e inspeção em relação às regulamentações e legislações vigentes
GCR009	Gestão de Conformidade e Regulação	Auditoria e Verificação	Possuir funcionalidades que permitam realizar auditorias internas para garantir a conformidade com políticas e regulamentações internas
GCR010	Gestão de Conformidade e Regulação	Documentação e Registro	Possuir funcionalidade que permita a manutenção de registros detalhados de conformidade e regulamentações
GCR011	Gestão de Conformidade e Regulação	Treinamento	Possuir funcionalidade que permita realizar o registro e controle de programas de treinamento internos sobre regulamentações e práticas de conformidade
GCR012	Gestão de Conformidade e Regulação	Relatórios de Conformidade e Regulação	Possuir funcionalidade que permita gerar relatórios periódicos de conformidade para a alta administração e autoridades reguladoras em que o ativo está classificado, com opções de personalização
GCR013	Gestão de Conformidade	Atualização Contínua	Possuir funcionalidade que permita realizar atividades de melhoria contínua com base nas

	de e Regulação		lições aprendidas e no feedback de auditorias e conformidade
--	-------------------	--	--

11) Controle de Acesso e Permissões

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
GCA001	Controle de Acesso e Permissões	Controles Gerais	Executar o controle de acesso de modo a garantir a segurança e governança do sistema, permitindo que haja o controle de quais usuários têm acesso a quais recursos e funcionalidades do sistema.
GCA002	Controle de Acesso e Permissões	Gerenciamento de Usuários e Grupos	Deve possuir mecanismos de Gerenciamento completo de usuários e grupos de forma global e granular, políticas de acesso, de autenticação, auditoria, logs e rastreamento de realização de atividades
GCA003	Controle de Acesso e Permissões	Gerenciamento de Usuários e Grupos	Permitir a criação, edição e exclusão de contas de usuário.
GCA004	Controle de Acesso e Permissões	Gerenciamento de Usuários e Grupos	Permitir o agrupamento de usuários em categorias (grupos) com base em funções ou responsabilidades, e níveis de acesso.
GCA005	Controle de Acesso e Permissões	Políticas de Acesso	Permitir a definição de políticas de acesso com base em funções, cargos ou outros critérios.
GCA006	Controle de Acesso e Permissões	Políticas de Acesso	Permitir a atribuição de permissões específicas a grupos ou usuários individuais
GCA007	Controle de Acesso e Permissões	Políticas de Acesso	Permitir a definição de níveis de acesso, como leitura, gravação, edição, exclusão, aprovação, e entre outros.
GCA008	Controle de Acesso e Permissões	Controle Granular	Permitir a possibilidade de conceder permissões a nível de módulo, tela, ação ou até mesmo a nível de campo dentro das telas.

GCA009	Controle de Acesso e Permissões	Controle Granular	Permitir a restrição de acesso a determinadas informações sensíveis ou críticas
GCA010	Controle de Acesso e Permissões	Políticas de Senha e Autenticação	Permitir a implementação de políticas de senha fortes e periódicas
GCA011	Controle de Acesso e Permissões	Políticas de Senha e Autenticação	Permitir a integração com sistemas de autenticação externos, como LDAP ou Active Directory
GCA012	Controle de Acesso e Permissões	Políticas de Senha e Autenticação	Permitir autenticação em duas etapas para reforçar a segurança do login (2FA). O recurso deve ser parametrizável.
GCA013	Controle de Acesso e Permissões	Auditoria e Rastreamento	Permitir o registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico alterações e ações realizadas.
GCA014	Controle de Acesso e Permissões	Auditoria e Rastreamento	Possuir a capacidade de auditar a realização de atividades com dados detalhados como por exemplo, executante, ação executada, data e hora.
GCA015	Controle de Acesso e Permissões	Controle de Acesso Baseado em Fluxo de Trabalho	Permitir a criação de fluxos de trabalho que definem a sequência de aprovações necessárias para concluir uma atividade.
GCA016	Controle de Acesso e Permissões	Controle de Acesso Baseado em Fluxo de Trabalho	Permitir que possam ocorrer aprovações de acordo com a hierarquia da organização e o fluxo da atividade.
GCA017	Controle de Acesso e Permissões	Revogação de Acesso	Possibilidade de revogar rapidamente as permissões de um usuário em caso de mudança de função ou saída da organização, forma manual e automatizada.
GCA018	Controle de Acesso e Permissões	Revogação de Acesso	Permitir a desativação ou bloqueio temporário de contas de usuário de forma manual e automatizada.

GCA019	Controle de Acesso e Permissões	Notificações e Alertas	Efetuar a geração de alertas ou notificações quando ocorrerem eventos importantes como por exemplo, aprovações, alterações críticas, aprovações requeridas dos usuários
GCA020	Controle de Acesso e Permissões	Gerenciamento de Exceções	Possuir mecanismo que permita tratamento de situações excepcionais que requerem acesso temporário fora das permissões usuais
GCA021	Controle de Acesso e Permissões	Integrações	Permitir a integração com a solução de login único do Governo do Estado do Espírito Santo - Acesso Cidadão
GCA022	Controle de Acesso e Permissões	Relatórios de Acesso	Permitir a geração de relatórios sob medida para identificar quem tem acesso a quais partes do sistema.
GCA023	Controle de Acesso e Permissões	Relatórios de Acesso	Permitir a geração de relatórios para identificação de padrões de acesso ao longo do tempo para fins de análise e conformidade.

12) Gestão de Frotas

CÓDIGO	GRUPO	SUB-GRUPO	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
GFR001	Gestão de Frotas	Cadastro e Inventário	Registro detalhado de cada veículo, incluindo especificações técnicas, modelo, ano de fabricação, etc
GFR002	Gestão de Frotas	Cadastro e Inventário	Histórico de propriedade e transferência de veículos
GFR003	Gestão de Frotas	Cadastro e Inventário	Documentação associada (certificados de registro, manuais, garantias)
GFR004	Gestão de Frotas	Rastreamento e Telemetria	Rastreamento em tempo real via GPS
GFR005	Gestão de Frotas	Rastreamento e Telemetria	Monitoramento de rotas, localização, velocidade e comportamento do motorista
GFR006	Gestão de Frotas	Rastreamento e Telemetria	Alertas em tempo real para desvios de rota, excesso de velocidade, frenagens bruscas, etc
GFR007	Gestão de Frotas	Manutenção e Reparos	Planejamento de manutenção preventiva e preditiva
GFR008	Gestão de Frotas	Manutenção e Reparos	Criação, atribuição e acompanhamento de ordens de serviço para manutenção corretiva
GFR009	Gestão de Frotas	Manutenção e Reparos	Registro de histórico de manutenção para cada veículo

GFR010	Gestão de Frotas	Manutenção e Reparos	Gerenciamento de garantias e contratos de manutenção
GFR011	Gestão de Frotas	Manutenção e Reparos	Identificar e cadastrar oficinas que prestem serviços e manutenção para os veículos da frota, definindo se são próprias do Estado ou provenientes de contratos
GFR012	Gestão de Frotas	Manutenção e Reparos	Detalhar a capacidade de atendimento da oficina, como vagas, inventário de insumos necessários, mão-de-obra, entre outros
GFR013	Gestão de Frotas	Gestão de Combustível	Monitoramento do consumo de combustível
GFR014	Gestão de Frotas	Gestão de Combustível	Registro e análise de abastecimentos
GFR015	Gestão de Frotas	Gestão de Combustível	Relatórios de eficiência de combustível e custos associados
GFR016	Gestão de Frotas	Gestão de Combustível	Integração com cartões de combustível e sistemas de pagamento
GFR017	Gestão de Frotas	Custos e Orçamento	Análise de custos de operação, manutenção e reparo
GFR018	Gestão de Frotas	Custos e Orçamento	Planejamento e monitoramento do orçamento da frota
GFR019	Gestão de Frotas	Custos e Orçamento	Relatórios de custo total de propriedade (TCO) dos veículos
GFR020	Gestão de Frotas	Gestão de Motoristas	Registro de informações dos motoristas, incluindo habilitações, treinamentos e histórico de condução
GFR021	Gestão de Frotas	Gestão de Motoristas	Atribuição de veículos a motoristas
GFR022	Gestão de Frotas	Gestão de Motoristas	Monitoramento do desempenho dos motoristas e avaliação de comportamento
GFR023	Gestão de Frotas	Segurança e Conformidade	Gerenciamento de seguros e apólices
GFR024	Gestão de Frotas	Segurança e Conformidade	Conformidade com regulamentações de trânsito e normas de segurança
GFR025	Gestão de Frotas	Segurança e Conformidade	Registro e acompanhamento de incidentes e acidentes
GFR026	Gestão de Frotas	Segurança e Conformidade	Inspeções de segurança regulares e registros de conformidade
GFR027	Gestão de Frotas	Roteirização e Despacho	Planejamento e otimização de rotas
GFR028	Gestão de Frotas	Roteirização e Despacho	Despacho de veículos para missões específicas
GFR029	Gestão de Frotas	Roteirização e Despacho	Monitoramento e ajuste de rotas em tempo real
GFR030	Gestão de Frotas	Relatórios e Análises	Relatórios personalizados sobre desempenho da frota, custos, consumo de combustível, etc
GFR031	Gestão de Frotas	Relatórios e Análises	Dashboards interativos para visualização rápida de dados chave
GFR032	Gestão de Frotas	Relatórios e Análises	Análise de tendências e desempenho ao longo do tempo

GFR03 3	Gestão de Frotas	Inventário de Peças e Materiais	Controle de estoque de peças de reposição e materiais de manutenção
GFR03 4	Gestão de Frotas	Inventário de Peças e Materiais	Pedido e recebimento de peças
GFR03 5	Gestão de Frotas	Inventário de Peças e Materiais	Análise de uso e custos de inventário
GFR03 6	Gestão de Frotas	Integração e Conectividade	Integração com sistemas estratégicos do Estado como SIADES, SIGEFES, Acesso Cidadão
GFR03 7	Gestão de Frotas	Integração e Conectividade	APIs para integração com dispositivos IoT e sensores de veículos
GFR03 8	Gestão de Frotas	Integração e Conectividade	Conectividade com sistemas externos de pagamento e gerenciamento de combustível
GFR03 9	Gestão de Frotas	Mobilidade e Acesso Remoto	Aplicativos móveis para motoristas e gestores de frota
GFR04 0	Gestão de Frotas	Mobilidade e Acesso Remoto	Atualizações em tempo real de informações de veículos e ordens de serviço
GFR04 1	Gestão de Frotas	Mobilidade e Acesso Remoto	Acesso remoto a dados críticos e funcionalidades do sistema
GFR04 2	Gestão de Frotas	Planejamento de Ciclo de Vida dos Veículos	Análise e planejamento para substituição de veículos
GFR04 3	Gestão de Frotas	Planejamento de Ciclo de Vida dos Veículos	Gerenciamento do ciclo de vida dos veículos, desde a aquisição até a desativação
GFR04 4	Gestão de Frotas	Planejamento de Ciclo de Vida dos Veículos	Avaliação de depreciação e valor residual dos veículos
GFR04 5	Gestão de Frotas	Gestão de Documentação	Armazenamento digital de todos os documentos relacionados aos veículos
GFR04 6	Gestão de Frotas	Gestão de Documentação	Acesso e recuperação fácil de documentos
GFR04 7	Gestão de Frotas	Gestão de Documentação	Controle de validade e renovação de documentos importantes (licenciamento, inspeções, seguros)
GFR04 8	Gestão de Frotas	Comunicação e Notificações	Sistema de notificações para alertas de manutenção, vencimento de documentos, etc
GFR04 9	Gestão de Frotas	Comunicação e Notificações	Comunicação interna entre gestores de frota e motoristas
GFR05 0	Gestão de Frotas	Comunicação e Notificações	Registro de todas as comunicações e notificações enviadas e recebidas

ANEXO II - Ambiente Tecnológico/Operacional da Solução

1. A CONTRATADA disponibilizará a infraestrutura necessária (sistema operacional e banco de dados, conectividade) para a solução ofertada, e será responsável pela administração e assuntos relacionados à segurança dessa rede, tais como monitorar e disponibilizar patches e backups do sistema, implementar políticas de segurança visando atender as exigências deste Termo de Referência e as exigências legais.
A CONTRATADA assumirá total responsabilidade por quaisquer outros recursos e licenças necessárias à solução, assim como por eventuais danos decorrentes de ações realizadas por seus funcionários, mesmo que com o consentimento da equipe técnica da CONTRATANTE. Tais responsabilidades englobam a adequação de softwares adicionais, atualizações, e a garantia de que todas as intervenções técnicas sejam realizadas de maneira a prevenir interrupções ou comprometimentos do sistema e dos dados nele contidos.
2. É de responsabilidade da CONTRATADA a aquisição e/ou renovação de certificado digital para implementação de criptografia e/ou mecanismo de segurança no sistema
3. A CONTRATADA deverá apresentar, semestralmente, relatório da análise técnica sobre o ambiente fornecido para a CONTRATANTE, abordando no mínimo os aspectos de segurança, vulnerabilidade, acessibilidade e performance.
4. Todos os requisitos mínimos para acesso e utilização da Solução deverão ser repassados, com antecedência, à CONTRATANTE com suas respectivas documentações, justificativas técnicas e modelos de configuração de forma clara e objetiva.

ANEXO III – Requisitos Tecnológicos

01) Requisitos tecnológicos

CÓDIGO	FUNCIONALIDADE	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
RT001	API	Possuir uma API (Interface de Programação de Aplicativos) com recursos parametrizáveis e acessíveis contendo um conjunto essencial das funcionalidades da solução. O acesso à mencionada API não deve implicar em custos financeiros adicionais, nem deve ser considerado um usuário a ser contabilizado para fins de faturamento.
RT002	API	A API fornecida pela Solução deve ser bem documentada, permitindo que desenvolvedores criem integrações personalizadas de forma eficaz. A documentação da API deve ser atualizada sempre que houver alteração na Solução, seguindo os padrões mais atuais e usuais de documentação.
RT003	API	A solução deve suportar os principais métodos de chamadas de API, formatos de dados e publicação utilizados na indústria de software de forma a permitir com precisão a integração de softwares com a Solução contratada.
RT004	API	A solução deve conter mecanismos robustos de gestão de segurança da API de acordo com técnicas padronizadas mais utilizadas na indústria de software.
RT005	Arquitetura de Software	O software deve ser fornecido com capacidade de ser hospedado em uma infraestrutura confiável, escalável, robusta e tolerante a falhas.
RT006	Arquitetura de Software	O software deve ser baseado em uma arquitetura moderna, escalável e preparada para acomodar o crescimento e a expansão futura.
RT007	Arquitetura de Software	O Software deve utilizar tecnologias e padrões atualizados para garantir a manutenção a longo prazo e a integração com outras soluções.
RT009	Arquitetura de Software	Todas as ferramentas ou módulos da solução estarão acessíveis via web, com funcionalidades mínimas descritas neste documento.
RT011	Arquitetura de Software	A arquitetura do software deve ser projetada para lidar com picos de carga e aumentar automaticamente a capacidade de processamento conforme necessário, utilizando escalonamento horizontal e vertical, sem acréscimo de valor adicional para a Contratante.
RT012	Arquitetura de Software	A Solução deve ser operada exclusivamente via Web Browser, sem a necessidade de instalação e/ou utilização de emuladores.
RT013	Arquitetura de Software	A Solução deve ser compatível com os principais navegadores web mais utilizados do mercado, devendo ser compatível com pelo menos um dos navegadores listados a seguir: Chrome; Firefox; Edge.

CÓDIGO	FUNCIONALIDADE	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
RT015	Arquitetura de Software	Apresentar o ano com 4 (quatro) dígitos e todos os dados numéricos, alfanuméricos, texto, monetários e datas deverão ser formatados segundo o padrão brasileiro.
RT016	Auditoria	A plataforma deve manter registros de auditoria detalhados, registrando todas as atividades dos usuários, modificações de dados e ações no sistema, permitindo a análise e a investigação de eventos. Estes registros devem ser passíveis de consulta em interface amigável ao usuário.
RT017	Auditoria	Deve ser possível gerar relatórios de auditoria detalhados, permitindo a análise retroativa das ações realizadas no sistema.
RT021	Disponibilidade	A Solução deve suportar a disponibilidade contínua para os usuários, com redundância de servidores e de seus serviços e recuperação automática em caso de falhas.
RT022	Disponibilidade	A Solução deve possuir interface web para monitorar o desempenho do software em tempo real.
RT023	Segurança	Todos os dados transmitidos entre o cliente e os servidores da Solução devem ser criptografados usando protocolos seguros e reconhecidos para garantir a confidencialidade durante a transmissão.
RT024	Segurança	Permitir controles de acesso granulares que devem ser aplicados, de forma que administradores possam definir diferentes níveis de permissões para usuários e grupos, restringindo o acesso apenas às áreas e funcionalidades relevantes.
RT025	Usabilidade	Possuir interface de usuário no idioma Português do Brasil, bem como menus, mensagens, arquivos de ajuda, manuais de instrução e eventuais assistências automatizadas ao usuário.
RT026	Usabilidade	Permitir a impressão dos documentos gerados pelo sistema e exportação de dados para formatos de arquivos mais utilizados no mercado, como por exemplo de forma não exaustiva, formatos PDF, CSV, ODF, TXT.
RT027	Usabilidade	A interface do usuário deve ser projetada com foco na usabilidade, seguindo as melhores práticas de design de experiência do usuário (UX), com elementos visuais claros e intuitivos.
RT028	Usabilidade	A navegação deve ser estruturada de forma lógica, com menus e fluxos de trabalho que permitam aos usuários encontrar rapidamente as funcionalidades desejadas.
RT029	Usabilidade	Recursos de pesquisa avançados, como filtros de pesquisa por palavras-chave, filtros de datas e categorias, devem ser implementados para agilizar a localização de ativos e registros específicos.
RT030	Usabilidade	A interface do software deve ser responsiva, ajustando-se automaticamente a diferentes tamanhos de tela e resoluções, garantindo uma experiência de usuário consistente em diversos dispositivos.

CÓDIGO	FUNCIONALIDADE	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
RT031	Usabilidade	O software deve permitir a criação de campos personalizados para capturar informações específicas dos ativos ou processos da organização.
RT032	Usabilidade	Os painéis de controle e relatórios devem ser personalizáveis, permitindo que os usuários adaptem a exibição de informações às suas necessidades.

ANEXO IV – Requisitos de Integração de Sistemas

Estratégicos

Todas as mudanças necessárias na Solução para a manutenção das integrações previstas neste Anexo, sejam decorrentes de mudanças de legislação ou de alterações tecnológicas, estão contempladas na manutenção contínua de natureza adaptativa, não cabendo abertura de ordens de serviço específicas ou remunerações adicionais à CONTRATADA, visto estarem contempladas no valor pago como serviço de sustentação tecnológica.

A Solução deve, igualmente, apresentar a capacidade para futuras integrações, além das mencionadas neste documento, pelo menos mediante o uso de interfaces APIs em tempo real.

As interfaces de API disponibilizadas pela Solução, devem permitir integração flexível e eficiente com sistemas estratégicos. Além disso, devem permitir a integração de sistemas de terceiros com esta Solução de forma robusta, flexível, escalável, resiliente, segura e sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

As interfaces de API disponibilizadas pela Solução, devem possuir mecanismos robustos de segurança e suportar os protocolos e tecnologias mais modernos e utilizados do mercado.

A seguir estão descritos alguns dos sistemas a serem integrados:

a) 01) Governo Estadual – Acesso Cidadão

- a) O Acesso Cidadão é uma plataforma digital criada pelo governo do estado do Espírito Santo, Brasil, com o objetivo de facilitar o acesso dos cidadãos a diversos serviços públicos de forma rápida, eficiente, segura e integrada.
 - b) O cadastro de usuários no sistema deverá ser integrado ao sistema de login único do Estado Acesso Cidadão, de modo que ao inserir durante o cadastro o dado de campos chave do servidor público, todos os demais sejam automaticamente preenchidos com base no login único, como dados pessoais, órgão de lotação, unidades organizacionais.
 - c) A integração deve possibilitar a inativação automática do servidor público usuário do sistema caso este perca seu vínculo com a Administração Pública Estadual.
-
- a) A documentação do serviço Acesso Cidadão do governo do Estado do Espírito Santo e demais informações, podem ser obtidas através dos endereços docs.acessocidadao.es.gov.br e docs.developer.acessocidadao.es.gov.br .

b) 02) Governo Estadual – Sistema SIADES

- a) O Sistema SIADES (Sistema Integrado de Gestão Administrativa do Governo do Estado do Espírito Santo) é a solução utilizada pelo governo do Estado do Espírito Santo para gerenciar as atividades administrativas de Compras, Almoxarifado, Patrimônio, Cadastro de Fornecedores, Catálogo de Materiais e Serviços e Contratos.
- b) O objetivo do SIADES é fortalecer a gestão administrativa por meio de uma ferramenta corporativa, com abrangência em todos os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual.

ANEXO V – Requisitos da Central de Serviços e do Sistema de Gestão

01) Central de Serviços

- a) A prestação de suporte técnico completo, item integrante da sustentação tecnológica pleiteada no objeto deste Termo de Referência, compreende a implantação e operação de uma Central de Serviços de TI (Service Desk), com o objetivo de atender às demandas dos usuários do sistema, tais como esclarecimento de dúvidas na operação do sistema, o registro de erros em funcionalidades e anormalidades, ou quaisquer outras demandas dos usuários do sistema.
- b) A Central de Serviços deverá ser totalmente integrada com todos os níveis de suporte. A sua gestão compreende:
- c) Planejamento, estruturação, implantação e operação da Central de Serviços (Service Desk) e dos processos de gerenciamento de requisições, incidentes, base de conhecimento e outros processos que sejam identificados como necessários, de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL v3 – Information Technology Infrastructure Library ou superior.
- d) Implantação e operação do sistema de Gestão de Service Desk.
- e) Atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível (remoto).
- f) Supervisão de atendimento.
- g) Gestão da Base de Conhecimento.
- h) A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e lógica, na sua Central de Serviços, para garantir a disponibilidade da sua operação.
- i) A CONTRATADA deverá planejar, estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Serviços com os seguintes objetivos:
- j) Ser o ponto único de contato com os usuários da Solução para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização do sistema, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários.
- k) Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial.
- l) Coordenar as atividades necessárias para apoiar a restauração da operação normal das funcionalidades com base nos níveis de serviços definidos.

- m) Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço visando o cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.
- n) Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário.
- o) Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.
- p) Escalar incidentes e requisições de serviço quando não puder resolvê-los no âmbito desta contratação, como nos casos de necessidade de uma análise mais detalhada do problema, alteração do código fonte do sistema ou mesmo dúvidas em legislação.
- q) Encerrar todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços ou outras chamadas com confirmação do usuário demandante quanto à solução apresentada.
- r) Atualizar a Base de Conhecimento do sistema com as informações relevantes à resolução do chamado, com textos compreensíveis, organizados e devidamente padronizados.
- s) Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários.
- t) Gravar todas as ligações realizadas pelos usuários e os respectivos retornos da Central de Atendimento, em formato de arquivo digital de fácil reprodução, disponibilizando-as à CONTRATANTE em até 2 (duas) horas após sua solicitação. Os arquivos devem permanecer disponíveis por até 30 dias após a conclusão do chamado e posteriormente armazenados pela CONTRATADA, em forma de backup, por mais 90 dias para eventual consulta, quando o prazo máximo de disponibilização à CONTRATANTE será de 2 (dois) dias úteis.
- u) Disponibilizar ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, informações sobre o andamento dos chamados registrados.
- v) Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.
- w) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários
- x) A CONTRATADA deverá prover os seguintes itens para execução dos serviços:
- y) Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados.

- z) Software de Gerenciamento de Serviços de TI (Service Desk), aderente ao modelo ITIL, conforme especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos.
- aa) Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.
- bb) Demais insumos efetivamente necessários à plena execução do Service Desk, conforme disposto neste Termo de Referência.
- cc) Os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários deverão ser mantidos atualizados no Sistema de Gestão de Service Desk fornecido pela CONTRATADA, e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.
- dd) Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.
- ee) Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA encontram-se detalhados neste documento e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE, bem como de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).
- ff) Os serviços prestados pelo ponto único de contato do SERVICE DESK deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA. O estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com os usuários é prática recomendada pela biblioteca de boas práticas em gestão de serviços de TI - ITIL V3, visando assegurar a entrega de serviços de TI com qualidade, eficiência e economia.
- gg) O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08:00h (oito horas) às 19:00h (dezenove horas), de modo ininterrupto, observando o horário de Brasília-DF e o calendário de funcionamento da CONTRATANTE. O atendimento ocorrerá apenas nos dias em que houver expediente na área administrativa da Administração Pública Estadual, tendo como referência a Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER.
- hh) A CONTRATADA deverá disponibilizar minimamente os seguintes canais para atendimento ao usuário:

- ii) Telefone 0800 que permita atendimento a partir de chamadas de telefonia fixa e móvel para todo território nacional, se responsabilizando pelo serviço e pagamento das tarifas decorrentes de seu uso.
- jj) E-mail específico para atendimento ao usuário.
- kk) Ferramenta de Gestão de Service Desk, pelo qual o usuário também poderá realizar a abertura de chamados.
- ll) A CONTRATADA poderá propor novos canais para atendimento como chatbots, atendimento via chat e outros que considerar eficazes para atendimento da demanda:
- mm) Todos os custos de análise, desenvolvimento, implantação, treinamento, manutenção, adequações de infraestrutura e sustentação dos novos canais é de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- nn) Caberá à CONTRATADA realizar todas as adequações para que os chamados abertos por meio desses novos canais sejam devidamente auditáveis e atendam a todos os requisitos expostos neste Termo de Referência.
- oo) Todas as condições, incluindo as relativas às de segurança, confidencialidade e os indicadores aplicáveis aos chamados abertos via canal telefônico ou por e-mail serão aplicáveis aos chamados abertos nos possíveis novos canais.
- pp) Todos os dados necessários à avaliação dos chamados discriminados neste Termo de Referência para os chamados abertos via canal telefônico, e-mail e Sistema de Gestão do Service Desk serão exigidos para os chamados abertos pelos possíveis novos canais, cabendo à CONTRATADA a consolidação na apresentação dos relatórios e dados exigidos pela CONTRATANTE.
- qq) A proposta para o desenvolvimento de novos canais deverá ser formalmente elaborada e enviada à CONTRATANTE para análise e deliberação, podendo ser implementada somente após autorização expressa desta.
- rr) A CONTRATADA deverá manter sempre a linha de base no cronograma previamente acordado pela CONTRATANTE para que se possa identificar com maior objetividade os avanços e atrasos no projeto. O cronograma de implantação da Central de Serviços deve estar condizente com o serviço de implantação e migração de dados.
- ss) Em rol não exaustivo, cabe a CONTRATADA a realização das seguintes etapas na fase de planejamento de implantação da Central de Serviços:
- tt) Elaboração do modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços e dos processos de gerenciamento de serviços que se fizerem necessários, tais como o gerenciamento de requisições, incidentes, base de conhecimento e outros.

- uu) O modelo de funcionamento mencionado no subitem anterior deverá conter de forma detalhada os fluxos de informação, iniciando-se no recebimento dos chamados, feitos pelos usuários dos serviços da CONTRATANTE, indo até a finalização do atendimento.
- vv) Elaboração de tabelas de classificação, escalação, usuários e itens de configuração. A CONTRATADA deverá alinhar junto a CONTRATANTE todas as funções que são consideradas críticas para auxiliar na configuração da Central.
- ww) Implantação e realização de todas as customizações necessárias no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços a ser utilizado, para que atenda às necessidades da CONTRATANTE, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI recomendadas pela biblioteca ITIL® V3 ou superior e em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.
- xx) Elaboração das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços, contemplando os processos de atendimento de chamados, gerenciamento de incidentes, requisições de serviços, requisições de alterações/mudanças e do conhecimento. Uma vez elaborados, tais artefatos deverão ser submetidos à aprovação da CONTRATANTE.
- yy) Elaboração dos modelos de relatórios gerenciais mensais, conforme modelos dispostos neste Anexo, e de outros modelos de documentos exigidos pela CONTRATANTE.
- zz) Os relatórios gerenciais deverão ser fornecidos pela CONTRATADA por meio de interface web, conforme os modelos constantes neste Anexo, podendo a CONTRATANTE solicitar alterações ou novos relatórios.
- aaa) Promover treinamento de sua equipe de técnicos, com ênfase nas funcionalidades da Solução e nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços.
- bbb) Realizar o(s) treinamentos(s) necessário(s) à equipe da CONTRATANTE, que necessitará utilizar o sistema de Central de Serviços disponibilizado pela CONTRATADA

02) Sistema de Gestão de Service Desk

- a) Somente os servidores autorizados pela CONTRATANTE poderão abrir chamados para atendimento de terceiro nível.
- b) A qualquer tempo a CONTRATANTE poderá incluir, alterar ou excluir os servidores autorizados a realizar a abertura, acompanhamento e fechamento dos chamados de terceiro nível.

- c) A CONTRATADA deve prover acesso pela internet ao Sistema de Gestão de Service Desk utilizado na Central de Serviços.
- d) O sistema deve gerar tickets de atendimento e permitir o acompanhamento dos chamados pelo demandante e qualquer um dos servidores indicados pela CONTRATANTE.
- e) O sistema deve automatizar o fluxo de atendimento, inclusive com envio de notificações automáticas aos usuários.
- f) O sistema deve prover relatórios que viabilizem o acompanhamento da execução do contrato pela Comissão Gestora, fornecendo informações detalhadas sobre os chamados e consolidadas sobre os respectivos indicadores do Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE), dos Indicadores de Medição de Resultado (IMR) e o cumprimento das metas de desempenho.
- g) O contato da CONTRATADA poderá ser feito por telefone, correio eletrônico ou diretamente pela internet no Sistema de Gestão de Service Desk fornecido pela CONTRATADA. Os contatos efetuados por telefone e/ou correio eletrônico, e não registrados no Sistema de Gestão de Service Desk pelo CONTRATANTE, deverão ser registrados pela CONTRATADA.
- h) Todas as solicitações de chamados deverão ser registradas no sistema disponibilizado pela CONTRATADA, com no mínimo as seguintes informações:
 - i) Número do chamado.
 - j) Nome do solicitante.
 - k) Órgão do solicitante.
 - l) Unidade organizacional do solicitante.
 - m) Nome do responsável na contratada.
 - n) Módulo do sistema objeto do contato.
 - o) Funcionalidade do sistema objeto do contato.
 - p) Descrição do chamado.
 - q) Categoria de acordo com o padrão validado com a CONTRATANTE.
 - r) Severidade (alta, média ou baixa).
 - s) Data e hora de abertura do chamado.
 - t) Data e hora de fechamento do chamado.
 - u) Solução de contorno.
 - v) Solução definitiva.
 - w) Situação do chamado e, quando requerido pelo CONTRATANTE, a respectiva descrição explicativa.
- x) Os dados relativos ao registro e resolução dos chamados registrados deverão ser mantidos atualizados no Sistema de Gestão de Service Desk fornecido

pela CONTRATADA, e serão utilizados para obtenção de informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

- y) A CONTRATADA deve fornecer, no mínimo, os seguintes relatórios/consultas, exportáveis para os formatos HTML; PDF; XLS; RTF e TXT:
- z) Relatório analítico com todos os chamados abertos e encerrados, em período solicitado pela CONTRATADA.
- aa) Relatórios específicos para aferição dos níveis de serviço.
- bb) Relatório com todos os chamados encerrados no período em análise, indicando o prazo da abertura (data/hora) até o encerramento (data/hora) e o atendimento ao respectivo Indicador de Medição de Resultado (IMR).
- cc) Relatório especificando os chamados cujo prazo para encerramento foi superior em 2 (duas) vezes o respectivo IMR.
- dd) Relatório especificando os chamados em aberto e que tenham ultrapassado o respectivo IMR.
- ee) Relatórios do total de chamados por origem, módulo/funcionalidade, severidade, solicitante e causa em determinado período;
- ff) Os relatórios deverão conter colunas para exibir o tempo líquido do atendimento, exibindo as datas e horários das pausas, escalonamentos e os prazos atualizados.
- gg) Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, por meio da Comissão Gestora do Contrato.
- hh) A CONTRATADA deverá também disponibilizar acesso à CONTRATANTE, a qualquer tempo, às ferramentas de gestão de incidentes e relatórios gerenciais produzidos.
- ii) Todos os dados e informações referentes aos chamados, constantes no banco de dados da ferramenta ou produzidos durante a vigência contratual são de propriedade exclusiva do Governo do Estado do Espírito Santo, que poderão ser solicitados a qualquer tempo, bem como em caso de descontinuidade ou encerramento contratual.
- jj) Não haverá integração com o AD (Active Directory) da CONTRATANTE para a base de usuários do Sistema de Gestão de Service Desk.

03) Equipe Técnica – Requisitos mínimos

- a) A CONTRATADA deverá ter como responsável pela gestão da Central de Serviços ao menos 1 (um) profissional com certificação mínima em ITIL Operational Support and Analysis – OSA V3 ou superior, com experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses na função de supervisor em serviços de Service Desk.
- b) A CONTRATADA deverá ter ao menos 1 (um) profissional capacitado e certificado em Gerenciamento de Projetos PMI, ou Pós-Graduado em Gerenciamento de Projetos, durante toda a execução contratual, com experiência mínima comprovada de 12 (doze) meses na função de gerente de projetos.
- c) Traçando um paralelo, a SEGER vem desde a implantação do sistema SIGA em meados de 2010 ampliando a aderência às boas práticas contidas na biblioteca ITIL, como forma de melhorar continuamente os processos envolvidos na entrega de serviços de suporte técnico. Por consequência, a maioria dos processos, procedimentos e ferramentas com as quais a CONTRATADA irá prestar o serviço pleiteado é baseada na biblioteca ITIL, de forma que o domínio e a compreensão dessa biblioteca de práticas recomendadas é fundamental para que o Supervisor de Serviços de Service Desk compreenda a documentação e os processos necessários à prestação do serviço contratado, como por exemplo, os processos de Gestão de Incidentes, Gestão do Conhecimento, Gestão da Central de Serviços e Gestão de Nível de Serviço.
- d) A função de supervisor dos serviços de Service Desk é um elo importante para uma prestação de serviços entre os técnicos da linha de frente do atendimento, preposto e a equipe técnica da CONTRATANTE. Embora a certificação ITIL OSA comprove o conhecimento teórico, não há a comprovação pela certificação da experiência necessária, assim, considerando a complexidade de implantação e execução de um Service Desk a exigência de comprovação mínima de 12 (doze) meses de experiência como supervisor em serviços de Service Desk se mostra razoável. Outrossim, há na equipe da SEGER servidor com certificação ITIL na categoria exigida, permitindo a fiscalização necessária quanto aos processos envolvidos.
- e) A emissão do **Termo de Aceite Provisório de Serviço de Suporte e Manutenção Contínua** pela CONTRATANTE é vinculado à apresentação pela CONTRATADA de currículo detalhado e certificações exigidas do profissional técnico que atuará como supervisor, além da documentação comprovando que os profissionais

possuem vínculo empregatício ou contrato de prestação de serviços com a licitante, mediante apresentação de cópia e carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviços.

- f) A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, em um prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, currículo detalhado e certificações exigidas do profissional técnico que atuará como gerente de projetos, além da documentação comprovando que os profissionais possuem vínculo empregatício ou contrato de prestação de serviços com a licitante, mediante apresentação de cópia e carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviços.
- g) A comprovação de que os profissionais detentores das expertises solicitadas integram o quadro permanente da empresa licitante dar-se-á por cópias de:
- h) Anotações na Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, acompanhada da Ficha de Registro de Empregados.
- i) Contrato social ou Ata da Assembleia referente à investidura no cargo, no caso de sócio ou dirigente da empresa licitante.
- j) Contrato de prestação de serviços ou de promessa de prestação de serviços, celebrado de acordo com a legislação civil comum.
- k) Nos casos do item anterior, deverão ser anexados os contratos e declarações individuais, por escrito, dos profissionais apresentados, autorizando sua inclusão na equipe técnica e confirmando a sua futura participação na execução dos trabalhos.
- l) Os profissionais indicados pela licitante para comprovação da expertise solicitada deverão participar da execução dos trabalhos, admitindo-se a sua substituição por outros de experiência equivalente ou superior, desde que aprovados pela CONTRATANTE.
- m) A quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá exclusivamente à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria.
- n) É de responsabilidade da CONTRATADA definir o quantitativo necessário, e o método de contratação dos recursos humanos, para atender eficientemente todos os serviços contratados, considerando os respectivos indicadores de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e dos Indicadores de Medição de Resultado (IMR) definidos neste Termo de Referência.
- o) Em nenhuma hipótese será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que a CONTRATADA empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.

04) Gestão da Base de Conhecimento

- a) Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
- b) A base de conhecimento deve estar sempre acessível à CONTRATANTE para acompanhamento e consultas. A CONTRATANTE poderá solicitar a qualquer momento a disponibilização da base de conhecimento em modelo de dados relacional e/ou em formato XML, juntamente com a sua documentação técnica.
- c) Principais atividades a serem executadas pela CONTRATADA:
- d) Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados.
- e) Participar da definição de padrões para as soluções.
- f) Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.
- g) Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições etc.).
- h) Zelar pela disponibilidade da Base de Conhecimento.
- i) Organizar as novas documentações.
- j) Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.
- k) Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento.
- l) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da Base de Conhecimento.
- m) A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, sempre que solicitado e, impreterivelmente, ao final do contrato, todas as informações pertinentes aos serviços contratados bem como a base de dados de informações do Service Desk (base de conhecimento e base de dados com histórico dos chamados).
- n) A Base de conhecimento informatizada deverá estar totalmente operacional e conter um conjunto de informações disponibilizadas como suporte ao atendimento.
- o) As bases de dados que compõem a solução de software do Service Desk são de propriedade da CONTRATANTE devendo estar disponível sempre que solicitados em modelo de dados relacional e/ou em formato XML, juntamente com sua documentação técnica.

ANEXO VI – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo



Governo do Estado do Espírito Santo

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Processo: 99999999

Contrato: 999/9999

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

A <razão social da CONTRATADA>, CNPJ <número do CNPJ>, denominada CONTRATADA, representada legalmente por seu <cargo na empresa>, o Sr (a) <nome completo do representante>, CPF nº <número do CPF>, pelo presente **Termo de Compromisso de Manutenção e Sigilo**, assume o compromisso perante ao Governo do Estado do Espírito Santo de não divulgar sob qualquer modalidade, a qualquer tempo e lugar, a natureza ou o conteúdo de quaisquer informações e/ou dados de sua propriedade, ou por ele custodiados, obtidos de quaisquer formas ou que tenha acesso, sob pena de responder em todas as esferas judiciais de competência que requeira o caso, além das sanções previstas no CONTRATO firmado, salvo sob autorização formal e expressa do responsável pela informação.

A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução contratual.

A CONTRATADA assume total compromisso de confidencialidade na guarda, manuseio ou utilização criteriosos dessas informações e dados.

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.

Vitória – ES, ____ de _____ de 20 ____.

<razão social da CONTRATADA>

<nome do responsável legal>

ANEXO VII – Modelo de Ata de Reunião



Governo do Estado do Espírito Santo

Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER

Processo: 99999999

Contrato: 999/9999

ATA DE REUNIÃO

1. IDENTIFICAÇÃO

Contratada:	
-------------	--

2. PAUTA DA REUNIÃO

Item	Descrição do Item

3. LOCAL DA REUNIÃO

Data	Hora Inicial	Hora Final	Local

4. PARTICIPANTES CONVIDADOS / CONVOCADOS PARA A REUNIÃO

Nome	Órgão/Área	Contato

5. RELATO DA REUNIÃO

--

6. AÇÕES E RESPONSÁVEIS

Item	Descrição do Item	Responsável	Data Limite

7. PRÓXIMA REUNIÃO

Data	Hora Inicial	Hora Final	Local

8. PAUTA DA PRÓXIMA REUNIÃO

Item	Descrição do Item

9. ASSINATURAS

Nome	Assinatura

ANEXO VIII – Cronograma de Entrega das Atividades

Atividade	Responsável	Prazo
PROCEDIMENTOS INICIAIS		
Reunião inicial para alinhamento das expectativas e esclarecimentos sobre a prestação dos serviços.	CONTRATANTE e CONTRATADA	Até 05 (cinco) dias úteis após o início de vigência do Contrato
A CONTRATANTE fornecerá eventual documentação existente referente a gestão de ativos do Estado, e quaisquer outros que sejam necessários ao início da execução dos serviços.	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis após o início de vigência do Contrato
A CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Implantação de todos os serviços descritos no ITEM 01 e ITEM 02 da Tabela 1 – Descrição do objeto, e demais documentos.	CONTRATADA	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da reunião de alinhamento das expectativas contratuais
Análise da documentação entregue pela CONTRATADA. Estando tudo em conformidade, emitir a aprovação.	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da entrega formal da documentação.
Realizar as modificações solicitadas pela CONTRATANTE, caso a documentação entregue não seja aprovada.	CONTRATADA	Até 02 (dois) dias úteis, contados após a análise e rejeição formal da CONTRATANTE.
LICENCIAMENTO, DISPONIBILIZAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, IMPLANTAÇÃO COM MIGRAÇÃO DE DADOS, E INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS		
Início da execução dos serviços referente à instalação, configuração, implantação do sistema, migração de dados e integração com os sistemas estratégicos.	CONTRATADA	Até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do início da vigência do contrato.
Conclusão das atividades de instalação, configuração, implantação, e migração de dados, com notificação formal à CONTRATANTE.	CONTRATADA	Até 12 (doze) meses, contados a partir do início da vigência do contrato.
Apresentação do plano de ação e cronograma em caso de discordância fundamentada sobre a entrega referente à implantação e/ou migração de dados.	CONTRATADA	Até 02 (dois) dias úteis, contados a partir da rejeição formal da CONTRATANTE.
Entrega da documentação completa do sistema, arquivos com arquivos	CONTRATADA	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da conclusão

Atividade	Responsável	Prazo
executáveis, arquivos de configuração e quaisquer outros inerentes ao processo de implantação e gestão da solução.		das atividades de instalação, configuração, implantação e migração de dados.
Emitir Termo de Aceite Provisório de Implantação e Migração de Dados	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da notificação formal da CONTRATADA quanto à finalização dessas atividades e da entrega da documentação atualizada.
Conclusão das atividades de integração com os sistemas estratégicos.	CONTRATADA	Até 12 (doze) meses, contados a partir do início da vigência do contrato.
Entrega da documentação completa do sistema após a conclusão da integração com os sistemas estratégicos.	CONTRATADA	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de notificação formal da conclusão das atividades de integração com os sistemas estratégicos.
Emitir o Termo de Aceite Provisório de Integração de Sistemas Estratégicos.	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação formal da CONTRATADA quanto a entrega da documentação atualizada.
Apresentar plano de ação e cronograma para providenciar as correções apontadas pela CONTRATANTE no caso de discordância fundamentada sobre a entrega.	CONTRATADA	Até 02 (dois) dias úteis, contados a partir da data da notificação pela CONTRATANTE.
Emissão do Termo Definitivo de Implantação, Migração e Integração.	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do Termo Provisório ("Termo de Aceite Provisório de Implantação e Migração de Dados" ou "Termo de Aceite Provisório de Integração de Sistemas Estratégicos") mais recente.
SUSTENTAÇÃO TECNOLÓGICA		
Disponibilizar os cursos de capacitação em vídeo de todos os módulos da solução.	CONTRATADA	Até 06 (seis) meses, contados a partir do início da vigência do contrato.

Atividade	Responsável	Prazo
Emissão do Termo de Aceite Provisório de Disponibilização dos Cursos de Capacitação.	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação formal da CONTRATADA da entrega dos cursos.
Providenciar as correções apontadas pela CONTRATANTE, em caso de discordância fundamentada sobre a entrega dos cursos.	CONTRATADA	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação pela CONTRATANTE.
Comprovar a disponibilidade do “serviço de atendimento do suporte técnico completo (nível 1, 2 e 3) para todo o sistema” e do “Serviço de manutenção contínua, contemplando as manutenções corretivas, evolutivas e adaptativas”.	CONTRATADA	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do Termo de Aceite Provisório de Implantação e Migração de Dados.
Emissão do Termo de Aceite Provisório de Suporte e Manutenção Contínua.	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação formal da CONTRATADA da disponibilidade do suporte técnico e da manutenção contínua.
Providenciar as correções apontadas pela CONTRATANTE, em caso de discordância fundamentada sobre a entrega da comprovação da disponibilidade dos serviços de atendimento do suporte técnico e serviço de manutenção contínua.	CONTRATADA	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data da notificação pela CONTRATANTE.
Emissão do Termo Definitivo de Sustentação Tecnológica.	CONTRATANTE	Até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do Termo Provisório (“Termo de Aceite Provisório de Integração de Disponibilização dos Cursos de Capacitação” ou “Termo de Aceite Provisório de Suporte e Manutenção Contínua”) mais recente.

ANEXO IX – Requisitos das Amostras

REQUISITOS MÍNIMOS A SEREM AVALIADOS DURANTE ANÁLISE DAS AMOSTRAS
297. Demonstrar o registro e gerenciamento de ativos, incluindo dados históricos de ciclo de vida do mesmo, incluindo histórico de manutenção. 298. Demonstrar o acompanhamento da gestão dos custos associados a um determinado ativo e grupo de ativos ao longo do tempo. 299. Demonstrar a gestão de configuração de ativos, suas especificações técnicas, componentes ativos e entre outros. 300. Demonstrar a gestão de ativos descartados e mecanismos da solução para controle de conformidade com regulamento ambiental. 301. Demonstrar o planejamento e execução de manutenções preventivas. 302. Demonstrar a criação, consulta e histórico de cronogramas padronizados e personalizados de manutenções preventivas seja para ativos únicos ou grupos de ativos. 303. Demonstrar agendamento automático de manutenção preventiva com base em cronogramas, planos de manutenção personalizados e padronizados. 304. Demonstrar o registro detalhado das manutenções preventivas, inclusive seu histórico. 305. Demonstrar a integração de sensores e funcionalidade de monitoramento contínuo com coleta de dados em tempo real para manutenção preditiva. 306. Demonstrar a gestão de ordens de serviço tais como a criação, atribuição, acompanhamento e conclusão de ordens de serviço. 307. Demonstrar funcionalidade para geração de relatórios e métricas de desempenho relacionadas às ordens de serviço. 308. Demonstrar funcionalidades para medição do desempenho para melhoria contínua e conformidade regulatória, incluindo telas de consultas e relatórios. 309. Demonstrar funcionalidade para acesso móvel para técnicos em campo. 310. Demonstrar fluxo de gerenciamento de serviços terceirizados com aprovações em nível hierárquico e multi-equipe. 311. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos. 312. Demonstrar fluxo de calibração de instrumentos e equipamentos para garantir conformidade regulatória e precisão. 313. Demonstrar consulta, cadastro e histórico de detalhado de instrumentos e equipamentos que requerem calibração.

314. Demonstrar fluxo, histórico de rastreabilidade e documentação de conformidade regulatória de ativos que necessitam de controle individual.
315. Demonstrar o controle de registro e gestão dos certificados de calibração
316. Demonstrar fluxo integrado de realização de calibrações de acordo com o Planejamento de Manutenção.
317. Demonstrar fluxo de avaliação e gerenciamento de riscos associados aos ativos com identificação, priorização e mitigação de riscos potenciais.
318. Demonstrar a avaliação e priorização dos riscos identificados com direcionamento de recursos para riscos críticos.
319. Demonstrar Planos de Ação para Mitigação dos Riscos com estratégia de mitigação, incluindo medidas preventivas e corretivas.
320. Demonstrar avaliação de ativos críticos para consideração de riscos e cenários de falhas na preparação para crises ou emergências.
321. Demonstrar fluxo de avaliação para disponibilidade de ativos.
322. Demonstrar fluxo de acompanhamento e análise de desempenho de ativos
323. Demonstrar fluxo de monitoramento do desempenho e identificação de oportunidades de melhoria.
324. Demonstrar a gestão de documentação relacionada aos ativos, organização e consulta de documentos relacionados aos ativos.
325. Demonstrar pesquisa e o gerenciamento de múltiplas versões de documentação de ativos, para manter a precisão e a integridade das informações.
326. Demonstrar a criação e exibição de alertas automáticos para documentos prestes a vencer ou desatualizados.
327. Demonstrar a definição de papéis e responsabilidades para gestão de conformidade e regulação, demonstrando uma estrutura organizacional para gestão de conformidade.
328. Demonstrar o registro, busca e alertas referentes a regulamentações relevantes, com manutenção de controle sobre regras e regulamentações aplicáveis aos ativos.
329. Demonstrar a execução do controle de acesso a Solução, com gerenciamento global e granular de usuários e grupos, políticas de acesso, autenticação, auditoria, logs e rastreamento de atividades realizadas por um determinado usuário.
330. Demonstrar concessão de permissões a nível de módulo, tela, ação ou campo.
331. Demonstrar registro detalhado de atividades de usuários, incluindo logins, acessos, histórico de alterações e ações realizadas. Com acesso via tela de consulta e relatório.

332. Revogação manual e automatizada de acesso em caso de mudança de função ou saída da organização.
333. Demonstrar a geração e envio de alertas e notificações automáticas para eventos críticos, aprovações e alterações importantes.

ANEXO X – Requisitos Normativos

A SOLUÇÃO DEVE ESTAR COMPATÍVEL COM AS REGRAS PREVISTAS NOS SEGUINTE NORMATIVOS LEGAIS E INFRALEGAIS

65. Lei de Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011).
66. Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e Decreto Estadual nº 4922-R, de 09 de julho de 2021 - Institui a Política Estadual de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade do Poder Executivo Estadual; e demais normas legais e regulamentares aplicáveis.
67. Política de Dados Abertos do Estado do Espírito Santo (Decreto n. 5.139-R/2022)
68. Política Estadual de Segurança da Informação (Decreto n.2.884/2011),
69. Política Estadual de Tecnologia da Informação e Comunicação (Decreto n. 4.505/2019)
70. Política Estadual de Proteção dos Dados Pessoais e da Privacidade (Decreto n. 4.922/2021)
71. Decreto Estadual nº 3.126-R, de 12/12/2012 - Dispõe sobre a estruturação, organização e administração da Gestão Patrimonial Imobiliária do Estado do Espírito Santo no âmbito da Administração Direta e Indireta, no que couber, e estabelece outras providências.
72. Normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, que sejam aderentes à operação dos ativos, em especial:
- gg) ABNT NBR ISO 55000 (2014): Gestão de Ativos – Visão geral, princípios e terminologia;
 - hh) ABNT NBR ISO 55001 (2014): Gestão de Ativos – Sistemas de gestão Requisitos;

- ii) ABNT NBR 5.674 (2012): Manutenção de edificações – Requisitos para o Sistema de Gestão de Manutenção;
- jj) ABNT NBR 16.747 (2020): Inspeção predial — Diretrizes, conceitos, terminologia e procedimento.