



Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO SRP**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 068/2021**  
**SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇO**  
(Processo Administrativo n.º 3964/2021)

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o **MUNICÍPIO DE VIANA**, através da **PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA**, inscrita no CNPJ sob o nº. 27.165.547/0001-01, situada na Avenida Florentino Ávidos, 01, Sede, Viana/ES, por intermédio da 1ª Comissão permanente de Licitação, instituída pela Portaria nº. 219, de 12/01/2021, publicada em 13/01/2021, e alterações conforme republicação em 19/01/2021 realizará licitação para **REGISTRO DE PREÇOS**, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, **do tipo menor preço por lote**, através do site [www.licitacoes.com.br](http://www.licitacoes.com.br) do Banco do Brasil, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações; na Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, alterada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014; na Lei Orgânica do Município de Viana, conforme seu artigo 64, inciso XXI; na Lei Municipal nº 1.808, de 15 de agosto de 2006; na Lei Municipal nº 2.183, de 16 de junho de 2009; no Decreto Municipal nº 298, de 19 de dezembro de 2017 (que regulamenta a Lei do Pregão); no Decreto Municipal nº 199, de 29 de agosto de 2017 (que regulamenta a Lei 2.183/2009 e estabelece o Sistema de Registro de Preços), pelas demais legislações aplicáveis ao tema, inclusive os Princípios Gerais do Direito, bem como pelas condições estabelecidas no presente Edital e seus anexos.

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é o **REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º, 2º E 3º NÍVEIS, SISTEMA DE MONITORAÇÃO DE REDES E ANOMALIAS E SERVIÇOS SOB DEMANDA NA PREFEITURA MUNICIPAL DA VIANA/ES**, conforme detalhamento do objeto, condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

1.2 A licitação será dividido em lotes, conforme constante do Termo de Referência (Anexo I do Edital) e Anexo VII.

**2. DO ENDEREÇO, DATA E HORÁRIO DA SESSÃO PÚBLICA**

2.1. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública e serão utilizados recursos de tecnologia da informação, por meio de comunicação eletrônica via *INTERNET*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.

2.2. Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo "Licitacoes-e" constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A. (Provedor).

2.3. Serão observadas as seguintes datas e horários para os procedimentos:

<b>Início acolhimento de proposta:</b>	<b>Dia 13/08/2021 - às 8h</b>
<b>Fim recebimento de Proposta:</b>	<b>Dia 17/08/2021 - às 8h</b>
<b>Início da Sessão de Disputa de Preços:</b>	<b>Dia 17/08/2021 - às 10h</b>

2.4. O tempo normal de disputa será encerrado por decisão do Pregoeiro, após comunicar a todos os participantes. A partir de então começará o tempo randômico (aleatório) determinado pelo sistema eletrônico.

2.5. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública, observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília - DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

2.6. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, nos mesmos horários e endereço eletrônico anteriormente estabelecido; desde que não haja comunicação do pregoeiro em contrário.

**3. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

3.1. As despesas decorrentes do objeto do REGISTRO DE PREÇOS, ora licitado, correrão à conta das respectivas dotações orçamentária dos órgãos que da Ata se utilizar e serão especificadas no tempo da ordem de emissão do fornecimento ou da elaboração do contrato.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**4. DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**

4.1. A presente licitação será efetuada através do Sistema de Registro de Preços, previsto no artigo 15 da Lei nº 8.666/93, no artigo 11 da Lei nº 10.520/02, nas Leis Municipais nº 2.183/09 e nº 1.808/06, Decretos Municipais nº 298/17 e nº 199/2017, bem como da legislação correlata.

4.2. O Sistema de Registro de Preços é um conjunto de procedimentos que se destina à seleção de fornecedores e preços que ficarão registrados em Ata à disposição do órgão gerenciador constante do item 5.1 deste edital, para utilização em eventuais futuras contratações para aquisição de bens e/ou prestação de serviços.

4.3. A Ata de Registro de Preços é um documento vinculativo, obrigacional, com características de compromisso para futura contratação, no qual se registram os preços, fornecedores, órgãos participantes e condições a serem praticadas, conforme as disposições contidas no instrumento convocatório e propostas apresentadas.

4.4. O Órgão Gerenciador é o órgão ou entidade da Administração responsável pela condução do conjunto de procedimentos para registro de preços e gerenciamento da Ata de Registro de Preços dele decorrente.

4.5. O Órgão Participante é o órgão ou entidade da Administração que participa dos procedimentos iniciais do SRP e integra a Ata de Registro de Preços; e Órgão Não Participante é o órgão ou entidade da Administração Pública, exceto da Administração direta do Município de Viana, que não participou dos procedimentos iniciais, não integrando a Ata de Registro de Preços, mas que poderá utilizá-la mediante adesão.

4.6. O Órgão Não Participante é o órgão ou entidade da Administração Pública, exceto da Administração direta do Município de Viana que não participou dos procedimentos iniciais do SRP, não integrando a Ata de Registro de Preços, mas que poderá utilizá-la para aquisição de bens e/ou contratação de serviços, mediante adesão, após autorização do órgão gerenciador e ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, o interesse pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

4.7. Compromissário Fornecedor - pessoa física ou jurídica registrada na ata de registro de preços, com o compromisso de fornecer o objeto licitado.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

4.8. Gestor da Ata e/ou Fiscal do Contrato - em Registro de Preços é o setor ou servidor designado pelos Órgãos Participantes e Órgão Gerenciador para administrar os quantitativos e as contratações provenientes de registro de preços, nos termos do Decreto nº 199/2017.

4.9. A existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir facultando-se a realização de procedimento específico para a contratação pretendida, sendo assegurada ao fornecedor registrado na Ata de Registro de Preços preferência para contratação em igualdade de condições, caso o valor obtido no certame seja igual ou superior àqueles registrados.

**5. DO ÓRGÃO GERENCIADOR E ÓRGÃOS PARTICIPANTES**

5.1. A **SECRETARIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA E INOVAÇÃO (SETI)** será responsável pelo gerenciamento, orientação e controle do presente sistema de registro de preços.

**6. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

6.1. A ata de registro de preços, durante sua validade, poderá ser utilizada por qualquer órgão ou entidade da administração pública que não tenha participado do certame licitatório, mediante anuência do órgão gerenciador e mediante aceitação de fornecimento pelo licitante beneficiário da Ata de Registro de Preços, tudo em conformidade com os critérios estabelecidos no Decreto Municipal 199/2017..

6.2. Caberá ao fornecedor beneficiário da Ata de Registro de Preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento, desde que este fornecimento não prejudique as obrigações anteriormente assumidas com o órgão gerenciador e órgãos participantes.

6.3. As aquisições ou contratações adicionais a que se refere este item não poderão exceder, por órgão ou entidade, a no máximo 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório e registrados na ata de registro de preços para o órgão gerenciador e órgãos participantes.

6.4. As adesões à ata de registro de preços são limitadas, na totalidade, ao máximo dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o órgão



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

gerenciador e órgãos participantes, independente do número de órgãos não participantes que eventualmente aderirem.

6.5 Ao órgão não participante que aderir à ata compete os atos relativos à cobrança do cumprimento pelo fornecedor das obrigações contratualmente assumidas e a aplicação, observada a ampla defesa e o contraditório, de eventuais penalidades decorrentes do descumprimento de cláusulas contratuais, em relação as suas próprias contratações, informando as ocorrências ao órgão gerenciador.

6.6 Após a autorização do órgão gerenciador, o órgão não participante deverá efetivar a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de validade da Ata de Registro de Preços.

**7. DO CREDENCIAMENTO E CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

7.1. Poderão participar deste Pregão, os interessados do ramo de atividades relacionadas ao objeto, que atenderem a todas as exigências, inclusive quanto à documentação constante deste edital e seus anexos, e que estejam obrigatoriamente, cadastrados no sistema eletrônico utilizado neste processo, nos seguintes termos:

7.2. A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio de digitação de chave de identificação e senha, pessoal e intransferível, do representante credenciado pelo Banco do Brasil. (Provedor do Sistema).

7.3. A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site <http://www.licitacoes-e.com.br>, opção "Acesso Identificado".

7.3.1. O credenciamento do licitante dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e senha, pessoal e intransferível, obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., através de cadastramento simplificado.

7.3.2. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao Município ou ao Banco do Brasil S.A. a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido, ainda que por terceiros.

7.3.1.1. O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

7.3.2. As dúvidas referentes ao credenciamento e a operação do e-licitacoes, deverão ser sanadas com o suporte técnico do Banco do Brasil através dos telefones 3003-0500 para as capitais e regiões metropolitanas e demais localidades 0800-729-0500.

7.4. Como requisito para participação no Pregão, o licitante deverá assinalar, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do Edital, inclusive sua condição de tratamento diferenciado quando for o caso.

7.4.1. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital.

7.4.2. O envio das declarações por meio do sistema obriga a proponente a todos os efeitos legais, uma vez que a senha e a chave eletrônica são de uso exclusivo.

7.5. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, durante todo o procedimento licitatório.

7.6. Os licitantes deverão indicar suas propostas de preços, utilizando para tanto, exclusivamente, o Sistema Eletrônico, sendo consideradas inválidas as propostas apresentadas por quaisquer outros meios.

7.7. As propostas de preços poderão ser enviadas, substituídas e excluídas até a data e hora de sua abertura definidas no item 02 deste Edital.

7.8. Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública de disputa e até sua efetiva homologação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer atos ou mensagens emitidas pelo Pregoeiro ou pelo sistema ou de sua desconexão.

7.9. A participação nesta licitação implica no acatamento das seguintes condições:

7.9.1. O objeto ofertado deverá atender as especificações constantes deste Edital e seus Anexos;

7.9.2. Os preços ofertados serão fixos;

7.9.3. Concordância quanto às condições e exigências estipuladas na presente licitação, inclusive, as condições constantes deste edital e seus anexos, caso não tenha impugnado oportunamente, naquilo que discordar;

7.9.4. Nos preços propostos estarão inclusas todas as despesas, de qualquer natureza, incidentes sobre o fornecimento do objeto da licitação.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

7.10. Não poderão participar desta licitação aqueles que:

- a) não atenderem as condições e exigências deste instrumento;
- b) tenham sido punidos com suspensão temporária perante o Município de Viana ou declarados inidôneos perante qualquer órgão da Administração Pública;
- c) tenham como gerentes, acionistas controladores ou responsáveis técnicos, servidores da Prefeitura Municipal de Viana;
- d) proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
- e) estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
- f) que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
- g) entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio.

7.10.1 É vedada ao servidor dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, inclusive Fundação instituída e/ou mantidas pelo Poder Público, participar como licitante, direta ou indiretamente, por si ou por interposta pessoa, do procedimento licitatório disciplinado por legislação vigente.

**8. DA IMPUGNAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO E PEDIDOS DE  
ESCLARECIMENTOS**

8.1. Até 02 (dois) dias úteis antes da data fixada para o acolhimento das propostas, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório desta licitação.

8.1.1. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser enviados ao pregoeiro, exclusivamente por meio eletrônico, via internet, no endereço indicado neste edital.

8.1.1.1. Os esclarecimentos serão divulgados no licitacoes-e do Banco do Brasil, mesmo local da publicação do Edital.

8.1.2. As impugnações somente serão aceitas quando regularmente protocoladas junto ao Protocolo Geral desta Prefeitura no prazo assinalado, observados os demais requisitos de admissibilidade.

8.1.2.1. Caberá ao pregoeiro, decidir sobre a impugnação, no prazo de 24 horas, suspendendo os prazos do certame, caso necessário.

8.1.2.1.1. Na hipótese da suspensão de prazo do certame, será lançada no sistema a informação de que o mesmo se encontra em "edição".



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

8.1.2.2. Caso o Pregoeiro decida pelo não acatamento da impugnação, os autos do processo serão encaminhados ao Secretário Municipal de Administração, Gestão de Pessoas e Finanças a quem competirá, nesse caso, ratificar ou alterar a decisão do Pregoeiro.

8.1.2.3. Acolhida a impugnação contra o Edital, será designada e publicada nova data para a realização do certame.

8.2. Até três dias úteis anteriores antes da data fixada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos, que deverá ser enviado ao pregoeiro.

8.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

8.4. Qualquer modificação no edital será divulgada pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

**9. DA PROPOSTA DE PREÇOS NO SISTEMA ELETRÔNICO**

9.1. O encaminhamento da proposta pelo licitante pressupõe seu pleno conhecimento e aceitação de todas as regras do certame.

9.1.1 O licitante assinalará no sistema, antes de registrar sua proposta, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e proposta exigidos neste instrumento convocatório, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.

9.1.2. Para a elaboração da proposta comercial o licitante deverá considerar os preços praticados no mercado, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária.

9.2. Assinalar em campo próprio o tipo de seguimento de faturamento de sua empresa, ou seja, sua condição de **Microempresa** ou **Empresa de Pequeno Porte**.

9.3. Para fins deste edital, doravante a Microempresa e Empresa de Pequeno Porte serão identificadas simplesmente, como "**MEP**".

**9.4. Da proposta de preços no LICITACOES-E:**

9.4.1. A proposta de preços prevista no Edital deverá ser encaminhada em formulário eletrônico específico, mediante a opção "Acesso identificado", na página inicial do site





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

www.licitacoes-e.com.br, conforme datas e horários limites estabelecidos no item 2 deste instrumento convocatório.

9.4.2. Será de inteira responsabilidade do licitante o preenchimento de todas as informações requeridas pelo sistema, devendo o mesmo cuidar para que tais não o identifiquem sob pena de desclassificação.

9.4.3. **A proposta e os lances formulados pelo licitante através do sistema eletrônico deverão indicar o PREÇO TOTAL DO LOTE, LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO A TOTALIDADE DO QUANTITATIVO INDICADO NO ANEXO VII (valor unitário do item X quantitativo total do item), expresso em Real (R\$).**

9.4.4. Após o fim do acolhimento de proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

9.4.5. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante registrado.

9.5. No caso de propostas com valores iguais, não ocorrendo lances, prevalecerá aquela que for recebida e registrada em primeiro lugar.

9.6. O preço proposto deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos por ventura decorrente ou de qualquer outra forma relacionados com o objeto da presente licitação tais como, exemplificativamente: impostos, taxas, transportes, seguros, embalagens, encargos, contribuições e obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias, insumos de qualquer natureza, etc.

9.6.1. Quaisquer tributos, custos ou despesas, de qualquer natureza, omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o objeto ser entregue ao Município sem ônus adicional.

9.7 O prazo de validade da proposta não será inferior a **90 (noventa)** dias, a contar da data de sua apresentação.

## **10. DO JULGAMENTO E DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS**

10.1. Após o encerramento do horário definido para o acolhimento de propostas, o Pregoeiro, iniciará, via internet, a sessão pública do Pregão Eletrônico e verificará a conformidade das mesmas com os requisitos estabelecidos neste Edital, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com o mesmo.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

10.2. Para o julgamento das propostas será adotado o critério de MENOR PREÇO POR LOTE, expresso em Real (R\$), observada as informações adicionais constante da relação dos produtos como marca e/ou fabricante, para cada item proposto, conforme condições definidas neste edital e seus anexos.

10.3. Será desclassificada a proposta que:

- a) não atender as disposições contidas no presente Ato Convocatório e seus Anexos;
- b) apresentar vantagens baseadas nas ofertas dos demais licitantes;
- c) apresentar irregularidade, omissão ou defeito que dificulte o seu julgamento;
- d) contiver qualquer limitação ou condição contrastante com o presente Edital;

10.4. Eventual desclassificação de proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

10.5. No caso de todas as propostas forem desclassificadas, o Pregoeiro poderá fixar as licitantes o prazo de 08 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas, escoimada (s) da (s) causa (s) da desclassificação.

10.6. O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo Pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lance.

**10.7. Não serão aceitas propostas com valores superiores aos estabelecidos no Anexo VII deste edital.**

**10.7.1. As propostas com valores superiores aos estabelecidos no Anexo VII serão automaticamente desclassificadas no momento de abertura das mesmas.**

**11. DA SESSÃO DE DISPUTA E DOS LANCES**

11.1. A partir do horário previsto no item 02 do Edital, a sessão pública de disputa eletrônica, via Internet, será aberta por comando do Pregoeiro.

11.2. Classificadas as propostas, o Pregoeiro iniciará a fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

11.2.1. Aberta a etapa competitiva, os representantes das proponentes deverão estar conectados ao sistema para participação da sessão de lances.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

11.2.2. A cada lance ofertado o sistema informará, imediatamente, o recebimento e o respectivo horário de registro e valor, mas não identificará os autores dos lances registrados.

11.3. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, sobre o menor valor registrado.

11.4. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

11.4.1. O intervalo determinado pelo sistema virtual entre os lances enviados não será inferior a 15 (quinze) segundos.

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

11.5. Será considerado vencedor da etapa de lances, o licitante que ofertar o MENOR PREÇO conforme definido no item 10.2.

11.6. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

11.6.1. O Pregoeiro, quando possível, dará continuidade à sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

11.6.2. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do Pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa do Pregoeiro aos participantes, via sistema.

11.7. A etapa de lances no tempo normal será controlada e encerrada pelo Pregoeiro, mediante encaminhamento de aviso e fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo que poderá ser de **até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico**, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

11.8. O Sistema anunciará o licitante detentor da melhor proposta imediatamente após o encerramento da etapa de lances.

11.9. Encerrada a etapa de lances quando o menor preço ofertado pertencer a uma empresa que não seja enquadrada como Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) será aberto automaticamente a opção para o Pregoeiro aplicar o direito de preferência estabelecido na Lei Complementar nº 123/2006.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

11.10. Havendo proposta registrada nos termos do item acima igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor oferta, será convocada via chat de mensagem do sistema eletrônico do licitacoes-e em data e hora informados pelo Pregoeiro através de comunicação eletrônica (e-mail) a ME ou EPP melhor classificada para registrar proposta com valor inferior ao último valor arrematado.

11.10.1. O novo valor proposto pela ME ou EPP deverá ser apresentado no prazo máximo de 5 (cinco) minutos **após convocação** do Pregoeiro, sob pena de preclusão do direito de preferência.

11.10.2. Havendo o exercício de preferência pela ME ou EPP, o Pregoeiro passa à etapa de negociação, observando-se os demais procedimentos subsequentes estabelecidos para cada etapa deste certame.

11.10.3. Caso a ME ou EPP não exerça o direito de preferência ou não atenda às exigências do edital, o sistema, de forma automática, convocará a ME ou EPP remanescente, cuja proposta se enquadre no limite de 5% conforme subitem 11.11, obedecida a ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

11.10.4. Se houver equivalência de valores apresentados por ME ou EPP, dentre as propostas de valor até 5% (cinco por cento) superior à proposta de menor preço ofertada por empresa não enquadrada como tal, terá preferência na apresentação de novo lance aquela que registrou primeiro sua proposta, por ordem de data/hora, conforme o histórico eletrônico de propostas registradas no licitacoes-e, e assim sucessivamente.

11.11. Na hipótese de nenhuma ME ou EPP exercer o direito de preferência ou não atender às exigências do edital, a empresa não enquadrada como tal que apresentou o menor preço permanece na posição de melhor classificada, iniciando-se a fase de negociação.

11.12. A desistência em apresentar lance eletrônico implicará a manutenção do último preço apresentado pelo licitante, para efeito de ordenação das propostas.

11.13. Caso os licitantes classificados não apresentem lances, será verificada a conformidade entre a proposta de menor preço e o valor estimado para a contratação.

11.13.1. Verificado pelo Pregoeiro que o menor valor apresentado está superior ao estimado para a licitação, este negociará sua adequação visando obter preço melhor para o Município, observado todas as exigências estabelecidas anteriormente.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

11.13.1.1. A contraproposta objetivando reduções de preços será registrada pelo Pregoeiro, através de acesso ao "link" "relatório de disputa" e "contraproposta", enquanto o lote estiver na condição "arrematado".

11.14. Os proponentes, a qualquer momento, depois de finalizado o lote, poderão registrar seus questionamentos para o Pregoeiro via sistema, acessando sequencialmente os "links" "Relatório de Disputa", para o lote disputado, "Chat Mensagens" e "Enviar Mensagem", sendo que todas as mensagens enviadas constarão no Histórico do Relatório de Disputa.

11.15. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á ata no sistema eletrônico, na qual constará a indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas ao certame licitatório, sem prejuízo das demais formas de publicidade prevista na legislação pertinente.

11.16. Encerrada a etapa de lances, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao estimado para contratação, abrindo o prazo de até 02 (duas) horas para que os documentos de habilitação possam ser remetidos por meio eletrônico no formato PDF para primeira análise, no seguinte endereço eletrônico: [licitacao@viana.es.gov.br](mailto:licitacao@viana.es.gov.br);

11.16.1. Fica fixado o prazo de **03 (três) dias úteis** a contar do encerramento da sessão de disputa, para que o licitante detentor da melhor oferta apresente a proposta comercial e toda documentação habilitatória na forma do anexo IV deste Edital, mediante a apresentação em original ou cópia autenticada.

11.16.2. Os documentos deverão ser endereçados ao Pregoeiro e para **Prefeitura Municipal de Viana/ES, Secretaria Municipal de Gestão e Finanças - Sala Licitações 01, Avenida Florentino Avidos, nº 01, Centro - Viana/ES, CEP: 29.130-915.**

11.16.2.1. Na hipótese de remessa postal, somente será admitido o uso de serviços expressos (SEDEX ou similar), contado, para fins do item 11.16.1, a data da postagem.

11.17. Constatado o atendimento quanto à compatibilidade do preço, em relação ao estimado para contratação e quanto às exigências do edital, o licitante que ofertou o menor preço será declarado vencedor.

11.17.1. Será desclassificada a proposta que apresentar preços manifestamente inexequíveis nos termos da lei.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

11.18. Se a proposta ou o lance de menor preço apresentado não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências editalícias, o Pregoeiro examinará a oferta subsequente na ordem de classificação, observando-se o direito de preferência estabelecido para as MEP's, verificando sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a todas as exigências, negociando o preço visando à obtenção da menor oferta obtida no Pregão.

11.18.1. Não sendo possível a redução do preço nas hipóteses traçadas no item anterior, o Pregoeiro certificará tal ato, e estando o mesmo compatível com o valor estimado pela Administração, poderá declará-lo vencedor.

**12. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

12.1. O arrematante deverá apresentar proposta escrita, redigida em idioma nacional, impressa em papel com timbre da licitante por meio mecânico ou informatizado, de forma clara e inequívoca, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, em estrita observância às especificações contidas neste edital, assinada a última folha e rubricada as demais pelo seu titular ou representante legal, devidamente identificado no prazo referido no item 11.16 e seus subitens.

12.1.1. O proponente deverá utilizar o modelo de proposta apresentado no **ANEXO II** deste Edital.

12.2. A proposta deverá ser preenchida contendo as especificações claras e detalhadas do objeto ofertado, **valor unitário, valor total do item ofertado e/ou valor global do lote**, expressos em moeda corrente nacional (R\$) e por extenso, prevalecendo no caso de divergência os valores por extenso sobre os numéricos.

12.2.1. Serão admitidos no preço proposto:

12.2.1.1 - unitário(s): a utilização de até 02 (duas) casas decimais após a vírgula para cada item que compõe o lote;

12.2.1.2 - total (ais): a utilização de até 02 (duas) casa decimais após a vírgula, expressos em moeda nacional para o valor total do lote.

12.2.1. Deverá ser observado pelo proponente que o valor unitário de cada item deverá corresponder ao preço de mercado, podendo o pregoeiro determinar a adequação da proposta à forma aqui estabelecida, o que deverá ser providenciado no prazo de 02



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

(dois) dias úteis.

12.2.2. A proposta terá prazo de validade conforme estipulado no item 9.7 deste Edital, contados da data de sua apresentação.

12.2.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

12.3. O preço proposto deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos por ventura decorrente ou de qualquer outra forma relacionados com o objeto da presente licitação tais como, exemplificativamente: impostos, taxas, transportes, seguros, embalagens, encargos, contribuições e obrigações sociais, trabalhistas e previdenciárias, insumos de qualquer natureza, etc.

12.3.1. Quaisquer tributos, custos ou despesas, de qualquer natureza, omitidos da proposta ou incorretamente cotados serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos pleitos de acréscimos, a esse ou a qualquer título, devendo o objeto ser entregue ao Município sem ônus adicional.

12.3.2. A proposta deverá ser preenchida contendo as especificações claras e detalhadas do objeto ofertado, **valor unitário, valor total do item ofertado e valor global do lote**, expresso em moeda corrente nacional (R\$) com seu valor unitário com até duas casas decimais após a vírgula (R\$ X,XX) e valor total do lote com até duas casas decimais após a vírgula (R\$ X,XX), por extenso, prevalecendo no caso de divergência os valores por extenso sobre os numéricos.

12.4. É facultado à administração o requerimento de amostra do produto para análise o que será feito por uma comissão especialmente constituída para tal finalidade.

12.4.1. O indicativo da necessidade da apresentação de amostra, o prazo para sua apresentação e as condições do seu julgamento constarão no **ANEXO I – Termo de Referência**.

12.4.2. Em não havendo o cumprimento do prazo estipulado e no caso de divergência entre a amostra e a especificação do edital e seus anexos, a proposta será desclassificada.

12.4.3. O órgão requisitante se responsabilizará pela guarda das amostras pelo período máximo de 15 (quinze) dias após homologação do processo licitatório, ficando a sua retirada a cargo da empresa, no mesmo local onde as mesmas foram entregues.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

12.4.3.1. Não sendo retirado o material no prazo estipulado considerar-se-á interpretado tal conduta como renúncia ao mesmo.

12.4.4. As despesas/custos decorrentes da apresentação de amostras correrão às expensas, exclusivamente, do licitante.

12.5. A proposta deverá ser encaminhada juntamente com os documentos de habilitação ao endereço indicado no item 11.16.2.

12.6. No julgamento da habilitação e das propostas, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

### **13. DA HABILITAÇÃO**

13.1. Para ser habilitado a seguir no certame o licitante deverá apresentar a documentação constante do **ANEXO III e IV**, parte integrante deste edital

13.2. Sob a pena de inabilitação, todos os documentos apresentados para habilitação deverão estar em nome da licitante e, preferencialmente, com número do CNPJ e endereço respectivo.

13.2.1. Se a licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz.

13.2.2. Se a licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

13.3. **Será desclassificado** aquele que deixar de apresentar qualquer documento solicitado ou apresentá-lo em desacordo com o estabelecido neste Edital e seus Anexos.

13.4. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarado o vencedor da licitação, iniciando-se a contagem do prazo para a intenção de recursos.

### **14. DO RECURSO**

14.1. **DECLARADO O VENCEDOR**, qualquer licitante, poderá manifestar imediatamente sua intenção de recorrer, exclusivamente, por meio eletrônico.

14.1.1. Será considerada como manifestação imediata aquela efetuada, por meio da internet, até às 18 horas do dia subsequente àquele em que for declarado por meio do sistema eletrônico, o licitante vencedor.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 14.1.2. Somente será admitida a manifestação que contenha a motivação recursal.
- 14.1.3. A falta de manifestação imediata e/ou motivação recursal do licitante importará a decadência do direito de recurso;
- 14.1.3.1. A motivação na manifestação recursal deverá conter minimamente o apontamento da ilegalidade arguida.
- 14.1.4. Feita a manifestação motivada da intenção de recurso será concedido o prazo de 03 (três) dias para apresentação das razões do recurso.
- 14.1.5. Apresentado o recurso serão os demais licitantes intimados por meio do Imprensa Oficial a apresentar, caso assim o desejem, contrarrazões em 03 (três) dias, sendo-lhes assegurada vista imediata dos autos.
- 14.1.6. A manifestação da intenção de recurso desacompanhada da motivação minimamente conforme item 14.1.3.1., e/ou a não apresentação das razões do mesmo importará no cancelamento da mesma no sistema eletrônico.
- 14.2. O Pregoeiro receberá o recurso, examinando-o quanto a admissibilidade, verificando a sua tempestividade, a sucumbência, a legitimidade e o interesse da parte.
- 14.2.1. Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo Licitante.
- 14.3. O Pregoeiro poderá reconsiderar a decisão atacada ou encaminhar o recurso à autoridade competente, a qual caberá decidi-lo em última instância administrativa.
- 14.4. O acolhimento do recurso implica tão somente na invalidação daqueles atos que não sejam passíveis de aproveitamento.
- 14.5. Os memoriais das razões do recurso e contrarrazões deverão ser apresentados por escrito, dirigidos ao Pregoeiro, devidamente assinado e protocolizados junto ao **Protocolo Geral da Prefeitura Municipal de Viana, sito a Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana, ES – CEP: 29.130-915, em dias úteis**, no horário de 09h às 17h, ou através do email [licitacao@viana.es.gov.br](mailto:licitacao@viana.es.gov.br).
- 14.5.1. Na hipótese de remessa postal somente será admitido o uso de serviços expressos (SEDEX ou similar), contado, para fins do item 14.1.4, a data da postagem.
- 14.6. Não havendo interposição de recurso e após análise da habilitação, caberá ao Pregoeiro, proceder a adjudicação do objeto ao licitante vencedor.
- 14.6.1. Os recursos deverão ser instruídos obrigatoriamente com cópia do Contrato



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Social, mandato procuratório, autenticados em Cartório, por Tabelião de Notas ou por oficiais do Registro Civil das pessoas naturais competentes, ou em publicação no órgão da imprensa na forma da Lei, para representar a empresa recorrente, com a devida qualificação da empresa e de seu representante.

14.7. Os recursos interpostos fora dos prazos não serão conhecidos.

14.8. Estando regulares os atos praticados, a autoridade superior homologará o certame, podendo revogar ou anular a licitação nos termos do art. 49 da Lei Federal 8666/93.

14.9. Os autos do processo permanecerão com vistas franqueadas aos interessados na Secretaria Municipal de Administração, em dias úteis, nos horários de 9h às 17h.

14.9.1. Havendo interesse em cópias do processo, o licitante deverá proceder solicitação por escrito, sendo as mesmas executadas à custa do interessado.

**15. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

15.1. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo Pregoeiro, salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá a autoridade competente para homologação.

15.2. A homologação deste Pregão compete ao ordenador de despesas.

**16. DA FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS**

16.1. Homologada a licitação, o adjudicatário será convocado a assinar a Ata de Registro de Preços, o que deverá fazê-lo no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**.

16.1.1. O não atendimento a convocação de que trata o item acima sujeitará o adjudicatário às sanções previstas neste edital.

16.1.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo adjudicatário durante o seu transcurso e desde que ocorra por motivo justificado e aceito pela Administração.

16.2. A minuta da Ata de Registro de Preços a ser firmada, integra o presente edital para todos os fins e efeitos de direito e regulamentará as condições da execução do objeto, direitos, obrigações e responsabilidades das partes.

16.3. A Ata de Registro de Preços terá vigência de 12 (doze) meses, contado do dia posterior a sua publicação em veículo de imprensa oficial do Município de Viana-ES,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

conforme Decreto Municipal nº 199, de 29 de agosto de 2017 (que regulamenta a Lei 2.183/2009 e estabelece o Sistema de Registro de Preços).

16.4. Os contratos advindos da Ata de Registro de Preços poderão ser reajustados, de acordo com o Art. 65 da Lei 8.666/93.

16.5. Dentro do prazo de validade da Ata de Registro de Preços, o fornecedor registrado poderá ser convocado para assinar o Termo de Contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, no prazo de **05 (cinco) dias úteis** contados de sua convocação, quando deverá comparecer ao Departamento de Contratos e Convênios, localizado no segundo andar da Sede da Prefeitura, para assinatura do Contrato, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo às sanções legais e às previstas no Edital.

16.5.1. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do fornecedor e aceita pela Administração, nos termos do artigo 64, §1º, da Lei nº 8.666/93.

16.6. Será facultada a substituição do Contrato Administrativo, na forma do artigo 62 da Lei nº 8.666/93, a critério da Administração e independentemente de seu valor, nos casos de compra com entrega imediata e integral dos bens/materiais adquiridos, dos quais não resultem obrigações futuras, inclusive assistência técnica.

16.7. Se o adjudicatário, no ato da assinatura do Termo de Contrato ou aceite/retirada do instrumento equivalente, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura ou aceite, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, ou revogar a licitação independentemente da cominação prevista no artigo 81 desta Lei, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.

16.8. Aquele que convocado para assinatura do contrato não o fizer dentro do prazo estabelecido pela Administração, deixar de entregar documentação exigida, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, sendo-lhe garantido o direito à ampla defesa, serão aplicadas as sanções de multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estabelecido em sua proposta e a penalidade de suspensão do direito de licitar e



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

contratar com a Administração Pública Municipal ou a declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo das demais cominações legais, incluindo a sanção penal prevista no artigo 93 da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

16.9. Farão partes integrantes do contrato, todos os elementos apresentados na proposta da licitante vencedora que tenham servido de base à definição da presente licitação, bem como as condições estabelecidas neste Edital e seus anexos.

16.10. A publicação resumida do instrumento de contrato (extrato) e de seus eventuais aditamentos na Imprensa Oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pela Prefeitura Municipal de Viana até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, nos termos do artigo 61, parágrafo único da Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

16.11. A Ordem de Fornecimento deverá conter a identificação da unidade requisitante, indicação expressa do número do contrato, do número desta licitação, do número do processo, a identificação da Contratada, a especificação dos itens, as quantidades, datas e horários e endereço de entrega.

16.12. A ordem de fornecimento será expedida por qualquer meio de comunicação que possibilite a comprovação do respectivo recebimento por parte da Contratada, inclusive fac-símile e/ou correio eletrônico.

16.13. A atestação dos serviços deverá ser efetuada pela Secretaria Requisitante.

16.14. A Administração realizará pesquisa de mercado periodicamente, a fim de verificar a vantajosidade dos preços registrados nesta Ata.

**17. DOS PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA DO OBJETO**

17.1. Os prazos e condições de entrega do objeto desta licitação são aqueles definidos no **ANEXO I** - Termo de Referência, Autorização de Fornecimento e/ou Contrato, cuja minuta é parte integrante deste edital.

17.2. Emitida a Autorização de Fornecimento o comprometente obriga-se a retirá-la e efetuar a entrega do objeto, ambas dentro dos prazos estabelecidos conforme item acima, sob pena de sofrer as sanções estabelecidas neste edital.

17.3. O prazo de entrega admite prorrogação, a critério do órgão requisitante, desde que justificado por escrito, mediante algum dos seguintes motivos:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 17.3.1. Superveniência de fato excepcional e imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de entrega dos objetos licitados;
- 17.3.2. Aumento das quantidades inicialmente previstas no Edital, nos limites permitidos na Lei 8.666/93;
- 17.3.3. Impedimento por fato ou ato de terceiros, reconhecido pela Administração em documentos contemporâneos a sua ocorrência;
- 17.3.4. Omissão ou atraso de providências a cargo da Administração Municipal, sem prejuízo das sanções legais aplicáveis aos responsáveis.
- 17.4. O fornecedor será obrigado a corrigir, remover, reparar, substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os objetos em que vierem a ser recusados por vícios e defeitos de fabricação ou incorreções ou que estejam fora das especificações, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas contados de sua notificação, hipótese que impedirá o recebimento definitivo enquanto não for satisfeito integralmente o objeto contratado.
- 17.5. O Município poderá rejeitar, no todo ou em parte, o objeto fornecido em desacordo com as especificações e condições estabelecidas no Edital, fixando prazo para regularização.
- 17.6. O recebimento definitivo será feito na forma do art. 73 da Lei 8.666/93, mediante conferência de sua conformidade com a qualidade, quantidade e especificações técnicas dos objetos adquiridos.
- 17.6.1. O recebimento definitivo não exime o fornecedor das responsabilidades e sanções previstas neste ato convocatório.
- 17.7. O órgão requisitante não será obrigado a usar o quantitativo total do objeto, podendo assim, haver variação a menor ou a maior dos quantitativos, nos limites permitidos por Lei.

**18. DAS OBRIGAÇÕES CONTRATANTE E CONTRATADO**

- 18.1. As obrigações da contratada e da contratante são as constantes no **ANEXO I** - Termo de Referência, parte integrante deste edital.

**19. DO PAGAMENTO**

- 19.1. O pagamento será efetuado na forma constante do **ANEXO I** - Termo de Referência, parte integrante deste edital.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**20. DO PREÇO, DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E DO REAJUSTE**

20.1. Os preços são fixos e irrevogáveis até 01 (um) ano de vigência.

20.2. É vedada expressamente a repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual.

20.3. O valor do contrato pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da Contratada, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do artigo 65, inciso II, letra "d", da Lei nº 8.666/93, e observado o seguinte:

a) as eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato e deverão obrigatoriamente ser objeto de análise pela Procuradoria Geral do Município, bem como, pela Secretaria Municipal de Controle e Transparência.

20.4. As variações referidas no subitem anterior serão efetivadas obedecendo ainda os seguintes critérios:

20.4.1. Do acréscimo contratual:

a) quando os serviços constarem da proposta de preços apresentada pela CONTRATADA os preços serão aqueles nela previstos.

b) inexistindo elementos que permitam a fixação dos preços correspondentes prevalecerão os que vierem a ser ajustados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

c) caso não haja acordo entre as partes, a CONTRATANTE poderá contratar com terceiros sem que caiba à CONTRATADA qualquer direito a indenização ou reclamação.

d) ficará a CONTRATADA obrigada a permitir e facilitar a qualquer tempo a fiscalização do objeto contratado, facultando o livre acesso dos fiscais ao local de trabalho, bem como aos depósitos, às instalações e ao registro e documentos relacionados com o negócio contratado.

20.4.2. Do decréscimo contratual:

a) caso a CONTRATADA já houver adquirido os materiais para aplicação na execução do contrato, antes da Ordem de Supressão, serão pagos exclusivamente os valores dos materiais pelo preço de aquisição regularmente comprovados devendo estes ser recolhidos ao almoxarifado da CONTRATANTE.

b) caso a CONTRATADA não se manifestar após a Ordem de Supressão serão deduzidos



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

dos pagamentos o valor dos materiais conforme previsto na documentação apresentada.

20.5. Os preços unitários contratados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão reajustados utilizando-se a variação do Índice Nacional de Preço ao Consumidor medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - INPC/IBGE, ou outro que venha substituí-lo, *pro rata temporis*, com base na seguinte fórmula:

$R = (\text{índice relativo ao mês do reajuste} - \text{índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta})$ .

P/Io

Em que:

a) para o primeiro reajuste:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do reajuste;

Io = índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços.

b) para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

Io = índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado;

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado.

20.6. Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA.

20.7. A CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

20.8. Será considerada como data de início dos efeitos financeiros do reajuste a data da solicitação da CONTRATADA.

20.9. Na concessão de reajuste de preços, deve atentar-se especialmente para as seguintes situações no cumprimento do objeto contratual:

20.9.1. Atraso por culpa da CONTRATADA:

a) se houver aumento do índice, prevalece o vigente na data em que deveria ter sido realizado o objeto;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

b) se houver diminuição do índice, prevalece o vigente na data em que for executado o objeto;

20.9.2. Antecipação:

a) prevalece o índice vigente na data em que for realizado o objeto;

20.9.3. Prorrogação:

a) prevalece o índice vigente no mês previsto para cumprimento do objeto.

**21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

21.1. As sanções administrativas a serem aplicadas em caso de descumprimento contratual são as constantes no **ANEXO I** - Termo de Referência, parte integrante deste edital.

**22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

22.1. O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.

22.1.1. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, na rescisão da Autorização de Fornecimento sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

22.2. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação

22.3. A aceitação da proposta vencedora, pelo Município, obriga o seu proponente ao fornecimento do objeto desta licitação, pelo preço e condições oferecidas, não cabendo o direito a qualquer ressarcimento por despesas decorrentes de custos ou serviços não previstos em sua proposta, quer seja por erro ou omissão.

22.4. Em havendo eventual divergência de informações entre o corpo deste edital e seus anexos prevalecerá o constante do corpo.

22.4.1. **Em havendo eventual divergência de informações entre o ANEXO IV - Documento de habilitação em relação ao ANEXO I - Termo de Referência, prevalecerá o que constar do ANEXO IV, exceto ao que se referir a qualificação técnica.**

22.5. A Administração poderá revogar a presente licitação, por interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

justificar tal conduta ou anulá-la por ilegalidade, total ou parcialmente, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado, disponibilizando no sistema para conhecimento dos interessados.

22.5.1. A Administração poderá prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

22.6. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação.

22.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta, observado os princípios da isonomia e do interesse público.

22.8. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança do fornecimento.

22.9. É facultada ao Pregoeiro ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originalmente da proposta comercial.

22.10. O Pregoeiro poderá desclassificar o licitante até o recebimento da Autorização de Fornecimento, por despacho fundamentado, sem direito a indenização ou ressarcimento e sem prejuízo de outras sanções cabíveis, se tiver conhecimento de fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que desabone sua idoneidade ou capacidade financeira, técnica ou administrativa.

22.11. Pela elaboração e apresentação da proposta e documentação, o proponente não terá direito a auferir vantagens, remuneração ou indenização de qualquer espécie.

22.12. O licitante que não comprovar a veracidade dos elementos informativos apresentados à Administração, quando solicitado, será automaticamente inabilitado no presente certame.

22.13. Não havendo solicitação, pelos interessados, de esclarecimentos e informações, pressupõe-se que os elementos fornecidos são suficientemente claros e precisos, não cabendo, portanto, posteriormente, o direito a qualquer reclamação.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

22.14. O licitante informará em sua proposta comercial o endereço eletrônico (e-mail) por meio do qual serão reconhecidas como válidas todas e quaisquer comunicações e/ou notificações feitas no curso deste processo.

22.15. Não será permitida a entrega do objeto licitado sem que o órgão competente da Administração Municipal emita, previamente, a respectiva Autorização de Fornecimento.

22.16. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

22.16.1. Só se iniciam e vencem os prazos em dias úteis.

22.17. O Edital completo da presente licitação poderá ser adquirido eletronicamente no site do Banco do Brasil S.A., [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), no site oficial do município [www.viana.es.gov.br](http://www.viana.es.gov.br), link licitações ou ainda junto ao Gerência de Licitações 1, Secretaria Municipal de Administração, Prefeitura Municipal de Viana, sito Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana, ES – CEP. 29.130-915 – Tel.: (0xx27) 2124.6731 e mediante apresentação de mídia apropriada para gravação do arquivo.

22.18. O esclarecimento de dúvidas relacionadas a esta licitação, serão divulgados mediante publicação de comunicados na página web, no endereço [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), ficando os licitantes obrigados a acessá-la até o fim desta licitação para obtenção das informações prestadas pelo Pregoeiro.

22.19. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário e local anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação do Pregoeiro em contrário.

22.20. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro, com base na legislação em vigor.

22.21. Fazem parte integrante e indissociável deste Edital, como se nele estivessem transcritos, os seguintes Anexos:

**ANEXO I** .....Termo de Referência;

**ANEXO II** .....Modelo de Proposta Comercial;

**ANEXO III** .....Termo Declaratório;

**ANEXO IV** ..... Documentação para habilitação;

**ANEXO V** ..... Modelo da Ata de Registro de Preços;



Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**ANEXO VI** ..... Modelo do Contrato;

**ANEXO VII** ..... Itens com os respectivos valores máximos e quantidades.

Viana/ES, 13 de julho de 2021.

**GEORGEA PASSOS**

Pregoeira da Prefeitura Municipal de Viana/ES  
Portaria nº. 219/2021



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**ANEXO I**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 068/2021**  
**SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 3964/2021**

**1. OBJETO:**

**1.1.** Registro de preços para eventual contratação de Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk) para execução de suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis, sistema de monitoração de redes e anomalias e serviços sob demanda na PREFEITURA MUNICIPAL DA VIANA, hora definida como PMV.

**1.2.** A central de atendimento poderá ser compartilhada, desde que atenda aos requisitos mínimos exigidos neste instrumento.

**1.3.** Os técnicos de nível 2 serão alocados na sede da PMV.

**1.4.** Os técnicos de nível 3 poderão atuar remotamente, exceto em caso de chamados classificados como CRÍTICOS/ALTOS, onde o prazo de comparecimento à sede da PMV deverá ser de 1 (uma) hora.

**1.5. DO LOTE ÚNICO:**

**1.5.1.** Trata-se de prestação de serviços e suporte aos usuários e a infraestrutura de Tecnologia da Prefeitura de Viana.

**1.5.2.** Os serviços prestados em cada item, possuem relação em nível operacional, entre eles, sendo possível ser escalonadas, de acordo com as responsabilidades e complexidade de cada nível de acordo com as demandas.

**1.5.3.** De modo que a utilizar a contratação utilizando o menor preço por item, dividindo em lotes por item, ocasionam a Administração Municipal de Viana:

1.5.3.1. Maior custo para a Administração na contratação dos serviços, visto que os licitantes atendem apenas a uma parcela do objeto;

1.5.3.2. Maior complexidade na especificação do objeto visto que deveram ser definidos além dos níveis de serviços de atendimento aos usuários, níveis de serviços entre os prestadores de serviços, gerando maior custo operacional a fiscalização do contrato.

**1.5.4.** Embora o Termo de Referência do presente Objeto, tenha sido separado em itens, é possível analisar que outros órgãos utilizam-se da mesma estratégia, onde os serviços são fornecidos em um único lote, como por exemplo no Pregão Eletrônico 068/2019 do TRT da 5ª Região, que tem como objeto a contratação de serviços técnicos



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

especializados na área de tecnologia da informação, para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, outro exemplo é o Ministério da Justiça e Segurança Pública, onde temos a contratação de empresa especializada na prestação de serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MJSP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação e projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

**1.5.5.** Diante do exposto a Secretaria Municipal de Tecnologia e Inovação, solicita a utilização de lote único.

**1.6. DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS:**

**1.6.1.** A presente contratação utiliza o Sistema de Registro de Preços pois a estimativa de atendimentos de suporte feito pela Secretaria de Tecnologia e Inovação do município de Viana, utilizou métricas dos últimos 2(dois) anos.

**1.6.2.** Com os novos projetos que estão sendo desenvolvidos pela SETI:

1.6.2.1. Interligação de todos os equipamentos públicos municipais por meio de Fibra Ótica, onde atualmente existem 45 pontos interligados, e estima-se até a metade de 2022, 150 localidades interligadas;

1.6.2.2. Aquisição e Novos microcomputadores, onde atualmente existem 900 computadores, estimasse com a aquisição e substituição, chegar a 1400;

1.6.2.3. Implantação do Sistema de Processo Eletrônico Digital, onde todos os processos administrativos até a metade de 2022 sejam totalmente digitais, sendo necessário uma infraestrutura de alta performance e estável;

1.6.2.4. Aquisição de aproximadamente 200 Tablets para a Administração Municipal;

1.6.2.5. Dentre outros projetos de crescimento da infraestrutura de rede local.

**1.6.3.** A infraestrutura vai demandar um maior número de atendimentos e suporte aos usuários atuais, novos usuários e aos novos serviços de tecnologia, que entraram no



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Catálogo de Serviços da SETI, não sendo possível estimar com precisão o volume de chamados.

**1.6.4.** Diante do exposto estamos utilizando como instrumento de justificativa de utilização do SRP os incisos III e IV do art. 3º do Decreto Municipal 199/2017, onde:

1.6.4.1. Art. 3º O Sistema de Registro de Preços poderá ser adotado nas seguintes hipóteses:

1.6.4.2. III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo;

1.6.4.3. IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

## 2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

### 2.1. SERVICE DESK

Item	Serviço	Unidade	Máxima
01	Serviço de atendimento Nível 1	Ticket	3000
02	Serviço de atendimento Nível 2	Ticket	3000
03	Serviços de atendimento Nível 3	UST	400
04	Serviço de Monitoramento de ativos (24x7)	Unid.	400
05	Serviços de Atendimento sob demanda	Unid.	50
06	Serviços de Atendimento 24x7 para atendimento a Home Office	Ticket	100

### 2.2. ATENDIMENTO

**2.2.1.** A **CONTRATADA** deverá acompanhar todo o ciclo dos chamados, desde o seu registro até o seu encerramento, incluindo o encaminhamento e monitoramento a outros níveis de atendimento e/ou outras empresas terceirizadas, caso o serviço esteja fora do escopo de atuação do Service Desk;

**2.2.2.** Será responsabilidade do Service Desk registrar todos os chamados recebidos através de ligações telefônicas ou e-mail, conforme os padrões definidos pela **PMV**;

**2.2.3.** Todos os chamados registrados que sejam do Gabinete do Prefeito e dos Secretários deverão ser classificados como **VIP**.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**2.2.4.** A **CONTRATADA** deverá atender aos chamados com urbanidade, cordialidade, profissionalismo e imparcialidade. Nos atendimentos remotos ou presenciais, os técnicos da **CONTRATADA** deverão se identificar como integrantes da "Central de Serviços" e visar à satisfação dos usuários, buscando a solução mais simples, rápida e, principalmente, eficaz para as situações que se apresentarem;

**2.2.5.** A **CONTRATADA** deverá documentar nos chamados todas as interações com os usuários, combinações, agendamentos, atividades executadas, outros chamados abertos, testes executados e seus resultados, mantendo o usuário atualizado sobre o atendimento;

**2.2.6.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar o sistema de gerenciamento para o registro de todos os chamados (incidentes, problemas e requisições de serviço);

**2.2.7.** Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada e, onde cabível, indicação do item de configuração afetado, artigo de conhecimento utilizado e demais informações necessárias à reprodução da solução. Também devem constar no chamado as informações necessárias para a apuração dos indicadores e confecção do Relatório Mensal;

**2.2.8.** Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou da fiscalização da **PMV**;

**2.2.9.** A **PMV**, a seu critério, poderá solicitar a priorização do atendimento de até **2% (dois por cento)** do total de chamados por período, sem que isso gere qualquer tipo de acréscimo ao valor do contrato. Os chamados priorizados deverão ser colocados na frente da fila de atendimento;

**2.2.10.** Para a intervenção nos computadores, deverá ser priorizada a utilização de recurso de assistência remota, mediante autorização do usuário, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento de técnicos para atendimento presencial;

**2.2.11.** A **CONTRATADA** deverá garantir que os técnicos de atendimento presencial estejam munidos de malas de ferramentas que devem conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços "on-site", tais como: chaves de fenda, chaves Phillips, alicates convencionais, alicates de corte, lanterna, cabos, conectores e HDs externos de no mínimo 500 GB (para execução de backups locais e baixa de imagens). Eles também devem possuir equipamentos de comunicação (rádio e/ou celular), de



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

forma a possibilitar o constante contato com a equipe de gestão e o recebimento de notificações pelo sistema de Service Desk;

**2.2.12.** Durante o atendimento, caso seja detectado que a resolução depende da intervenção das equipes técnicas da **PMV** ou de seus prestadores de serviço, os chamados deverão ser encaminhados aos responsáveis;

**2.2.13.** Em caso de necessidade de manutenção de computadores pela **CONTRATADA** ou por empresa responsável pela garantia, a equipe de atendimento presencial deverá instalar para os usuários equipamentos de backup. Os equipamentos de backup e o transporte, ficarão a cargo da PMV, já a instalação e configuração, serão de responsabilidade da **CONTRATADA**;

**2.2.14.** A **CONTRATADA** deverá apresentar à **PMV** os registros de licença de todo software licenciado que venha a utilizar para atendimento da **PMV**;

**2.2.15.** O termo "computador", quando usado neste edital, refere-se ao conjunto de gabinete, monitor, teclado, mouse, peças e cabos para utilização de um computador desktop, assim como ao conjunto de notebook, mouse, bateria, peças e cabos para utilização de um notebook. Todos esses itens deverão ser considerados no escopo de atendimento deste contrato;

**2.2.16.** As atribuições e procedimentos dos níveis de suporte e dos serviços sob demanda são detalhados nos itens subsequentes;

### **2.3. LOCALIDADES**

**2.3.1.** Os profissionais designados pela contratada prestarão os serviços nas localidades:

<b>LOCAL</b>	<b>ENDEREÇO</b>	<b>LOCALIDADE</b>
Sede da Secretaria Saúde	Avenida Quintino Bocaiúva, s/n	Centro
Araçatiba (UBS)	Rua Francisco Palasi s/n	Araçatiba
Areinha (UBS)	Av. Guarapari, s/n	Areinha
Bom Pastor (UBS)	Chacara Pedra Negra, s/n (ao lado da Escola Municipal Dorival Brandão)	Bom Pastor
Canaã (UBS)	Rua José Giliard, s/n	Canaã
Industrial (UBS)	Rua Xavier, 23	Bairro Industrial
Ipanema (UBS)	Rua 37, n 30	Ipanema





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Jucu (UBS)	Rua Nossa Senhora de Belém, n 220	Jucu
Marcilio de Noronha (UBS)	Rua Osasco, s/n	Marcilio de Noronha
Morada de Bethânia (UBS)	Rua Santa Helena, 2552	Morada de Bethânia
Nova Bethânia I(UBS)	Av. Central, s/n	Nova Bethânia
Primavera (UBS)	Rua José Marcelino de Mello, s/n	Primavera
Soteco (UBS)	Rua Maria Soares de Jesus, s/n	Soteco
Universal (UBS)	Rua Avenida Linhares, Nº 01	Universal
Viana Sede (UBS)	Rua Virgílio Ferreira, S/Nº	Santa Terezinha
Vila Bethânia (UBS)	Rua Padre Zeferino Magnago / Rua Luzia Casoti, S/Nº	Vila Bethânia
Nova Bethânia II (UBS)	R. Martins Vais, 51	Nova Bethânia II
São Paulo de Viana (UBS)	Rua Projetada, s/n	São Paulo de Viana
Biriricas (UBS)	Rua Projetada, s/n	Biriricas
Ponto de Atendimento CAIC	Rua Santa Helena, s/n	Campo Verde
Pronto Atendimento 24h Vittório Sias	Rua 16, esquina com a 23 - Loteamento Arlindo Villaschi	Areinha
UPA 24h	Rua Virgílio Ferreira	Nova Viana
Núcleo de Saúde	Rua Ovídio Alvarenga, s/n	Santa Terezinha
U.R. Fisioterapia	Rua Cachoeiro de Itapemirim, Q11, n 42	Marcilio de Noronha
U.R. Tuberculose e Hanseníase	Rua Frederico Ozanan, s/n	Centro
CTA/SAE (DST/AIDS)	Rua Levino Chacon, s/n	Centro
Almoxarifado da Assistência Farmacêutica e da SEMSA	Av. Guarapari, s/n	Areinha
Vigilância em Saúde	Av. Espírito Santo, s/n	Marcilio de Noronha



Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Adolar Armani de Souza (UBS)	Rua Belo Horizonte, s/n	Marcilio de Noronha
Vigilância - Programa de imunização	Rua Osasco, S/Nº	Marcilio de Noronha
Almoxarifado Central - Central de Vacinas - Central de distribuição de Medicamentos	BR 101/262, KM 7,5, S/Nº	Guaritas
Policlínica	Rua Baje, S/Nº	Marcilio de Noronha
Ponto de Atendimento Coqueiral	Rua Principal, S/Nº,	
UBS Campo Verde	Rua Ezio Volponi, S/Nº	Campo Verde
CMEI Adélia de Oliveira Silva	Av. Guarapari, s/n	Areinha
CMEI Alcides Daniel	Rua do Campo Democrata	Marcilio de Noronha
CMEI Calypio Siqueira Rocha	Rua Osasco, s/n, Qd 50	Marcilio de Noronha
CMEI Guilherme de Almeida Filho	Rua Maria de Teles da Silva, s/nº	Caxias do Sul
CMEI Izabel Merscher Helmer	Rua Chavier, s/n	Industrial
CMEI Lourdes Maria Carvalho Capdeville	Rua Antonio Condi, s/n	Universal
CMEI Lydia Eliete de Souza	Rua C, s/n	Campo Verde
CMEI Manoel Evencio de Oliveira	Rua Principal, s/n	Nova Bethânia
CMEI Maria Antônia de Souza Bravim	Rua Boa Sorte, s/n	Canaã
CMEI Maria Cristina Zekel	Rua Afonso Claudio. s/n	Ipanema
CMEI Maria da Penha de Castro Novaes	Rua Nossa Senhora de Belém, s/n	Jucu



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

CMEI Professora Biluca	Rua Alvimar Silva, n 81	Viana/Sede
CMEI Lienir Tosta das Neves	Avenida Domingos Martins, s/n	Morada de Bethânia
CMEI Maria de Lourdes Coutinho Passos	Rua Getúlio Vargas, n 323	Vila Bethânia
CMEI Maria de Lourdes Coutinho Passos - Anexo	Rua Domingos Vicente, S/N	Vila Bethânia
CMEI Joana Batista Chagas	Rua Augusta, s/n	Bairro Vale do Sol
CMEI Bom Pastor	R. Antônio Borges Rocha, SN	Bom Pastor
EMEF Adamastor Furtado	Rua Goiás, s/n	Universal
EMEF Alvimar Silva	Rua 27, s/n	Ipanema
EMEF Araçatiba	Rua Francisco Palassi, Qd 01, n 201	Araçatiba
EMEF Constatino José Vieira	Av. Espírito Santo, s/n	Marcilio de Noronha
EMEF Dorival Brandão	Rua Antônio Borges Rocha, s/n	Bom Pastor
EMEF dr. Arcilio Tononi	Rua Terezinha Pereira Abranches, n 21	Primavera
EMEF Dr. Denizart Santos	Rua Xavier, s/n	Industrial
EMEF Dr. Tancredo de Almeida Neves	Rua Principal, s/n	Nova Bethânia
EMEF Euzélia Lyrio	Rua Anete Maria de Barros, s/n	Areinha
EMEF Francisco de Assis Pereira	Av. Resplendor, n 32	Canaã
EMEF Gislene Silva Queiroz	Rua Projetada A, s/n	Caxias do Sul



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

EMEF João Paulo Sobrinho	Av. Guarapari, s/n	Areinha
EMEF João Paulo Sobrinho (Anexo)	Av. Vezúvio	Nova Bethânia
EMEF Marcilio de Noronha	Av. São Paulo, n 30, Qd 50	Marcilio de Noronha
EMEF Orestes Souto Novaes	Rua Nossa Senhora de Belém, n 2000	Jucu
EMEF Padre Antunes Siqueira	Rua Paris, s/n	Nova Viana
EMEF Prof. Divaneta Lessa Moraes	Rua C, s/n	Campo Verde
EMEF Soteco	Av. José Acácio Ferreira, s/n	Soteco
EMEF Ulisses dos Santos Filho	Av. Domingos Martins, s/n	Morada de Bethânia
EMEF Washington Martins Filho	Rua Belo Horizonte, s/n, Qd 74	Marcilio de Noronha
Escola Municipal Cívico-Militar de Ensino Fundamental João Natalício Alves Pereira.	Esquina com a Rua Acezílio Marianeli (Rua Volta do Violão)	Vila Bethânia
EMPEF Naly do Sacramento Freitas	Rua Principal, s/n	Formate (Zona Rural)
EMPEF Luiz Lube	Rua Principal, s/n	Piapitangui (Zona Rural)
EMUEF Prof. Agenilia Correa da Penha	Rua Principal, s/n	Bairro Tanque (Zona rural)
EMUEF Aila Paiva Lube	Rua Principal, s/n	Bairro São Paulo de Cima (Zona Rural)



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

EMUEF Cândida Maria dos Santos	Rua Principal, s/n	Bairro Peixe Verde (Zona rural)
EMEF 12 Salas Prof. Renato Ramos	Rua Dias da Cruz	Loteamento Verde Mar
Parque Escola Rota das Garças	Rua Aspázia Varejão Dias	Viana/Sede
GPAE - Gerência de Almojarifado, Patrimônio e Alimentação Escolar	Av. Idalino de Carvalho, n 111	Areinha
Secretaria Municipal de Educação - SEDEM	Rua: Aspázia Varejão Dias, s/nº	Viana Sede
Casa dos Conselhos	Rua Frederico Ozanan, n 93	Centro
Teatro Municipal de Viana	Av. Florentino Ávidos, n 01 - cep 29.130-915	Centro
Casa da Cultura / Biblioteca Municipal	Av. Florentino Ávidos, s/n - cep 29.135-000	Centro
Galeria de Arte Casarão	Rua Getúlio Vargas, n 37 - cep 29.135-000	Centro
Estação Ferroviária de Viana	Rua Cel. Vieira Pimentel, 118 - 186 - cep 129.135-000	Centro
Casa Açoriana	Estr. Bahia Nova - cep. 29-135-000 (Area de eventos, perto da escola Padre Antunes)	Centro
Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Rural	BR 262, km 18, s/n	Viana
Centro do Empreendedor	Av. Vitória, s/n	Marcilio de Noronha
Centro de Múltiplo Uso - CMU	Av. Espírito Santo, s/n - Praça Principal do bairro Marcilio de Noronha	Marcilio de Noronha



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Mercado Agrícola Municipal	Av. Espírito Santo	Marcilio de Noronha
Vila Gourmet	Loteamento Viana Park	Marcilio de Noronha
Escola Agrícola	Fazenda Incaper	Bairro Formate
Praça da Juventude	Rua Rio de Janeiro	El Dourado
Secretaria Municipal de Agricultura	BR 262, 761	Centro
Almoxarifado Central da Prefeitura de Viana	R. Aspazia Varejão Dias, 170	Centro
Instituto de Previdência de Viana	Praça Jerônimo Leite, s/n	Centro
Central de Atendimento ao Cidadão - É pra Já	R. Espírito Santo, 36-40 -	Marcílio de Noronha
Secretaria Municipal de Segurança Pública	Rua Bom Pastor, nº s/n	
Garagem	Rua Aspázia Varejão Dias, s/n	Centro
CRAS Campo Verde	Rua São Francisco, s/n	Campo Verde
Centro de Convivência da Pessoa Idoso	Rua São Francisco, s/n	Campo Verde
CRAS Marcílio de Noronha	Avenida Vitória, nº 11	Marcílio de Noronha
Central do Cadastro Único	Avenida Vitória, nº 11	Marcílio de Noronha
CRAS Vale do Sol	Avenida Rio de Janeiro, s/n	Vale do Sol



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

CRAS Viana	Rua Major Domingos Vicente, s/n	Viana Sede
Centro de Qualificação Profissional	Rua Major Domingos Vicente, s/n	Viana Sede
CREAS	Avenida Espírito Santo, s/n	Vila Bethânia
Escola da Beleza	Rua Vesúvio, nº 04	Nova Bethânia
Agência de Emprego	Praça Jerônimo Monteiro, s/n	Viana Sede
Casa dos Conselhos	Praça Jerônimo Monteiro, s/n	Viana Sede
Conselho Tutelar	Avenida Guarapari, s/n,	Areinha
Agência de Emprego	R. Espírito Santo, 36-40	Marcílio de Noronha
Palácio Municipal	Av. Florentino Ávidos, nº 01	Centro

## **2.4. DESCRIÇÃO FUNCIONAL DA EQUIPE DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

### **2.4.1. SUPORTE TÉCNICO DE 1º NÍVEL**

2.4.1.1. É o primeiro atendimento a ser prestado aos usuários e envolve o registro e acompanhamento de todos os chamados no sistema de gestão de chamados, assim como suporte telefônico e remoto;

#### **2.4.1.2. Principais atividades do 1º nível de atendimento:**

2.4.1.2.1. Receber chamados via sistema. Receber e registrar chamados via e-mail;

2.4.1.2.2. Receber e efetuar ligações telefônicas para registro de chamados, esclarecimentos, orientações, aprovações, investigação de incidentes e coleta de requisitos necessários ao atendimento;

2.4.1.2.3. Caso um chamado recebido contenha várias demandas, criar um chamado para cada uma, informando ao usuário sobre todos os chamados abertos;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 2.4.1.2.4. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 2.4.1.2.5. Instalar, desinstalar, configurar, atualizar, fornecer suporte e acesso, solucionar incidentes, orientar quanto ao uso de funcionalidades e esclarecer dúvidas na utilização de sistema operacional Windows, software básico e ferramentas de escritório, incluindo browsers de Internet, pacote Microsoft Office, antivírus, aplicativos de banco e governo, entre outros aplicativos utilizados na **PMV**;
- 2.4.1.2.6. Instalar, desinstalar, configurar e atualizar sistemas corporativos da **PMV** conforme base de conhecimento;
- 2.4.1.2.7. Instalar e solucionar incidentes de certificados digitais;
- 2.4.1.2.8. Receber, registrar e encaminhar chamados de usuários quanto a adaptações e melhorias corretivas e evolutivas dos sistemas de informação;
- 2.4.1.2.9. Instalar software, drivers e configurar acesso a equipamentos de impressão, tais como de impressoras, plotters, scanners e etiquetadoras, e outros dispositivos que se conectem aos computadores física ou virtualmente;
- 2.4.1.2.10. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de software, sistemas ou equipamentos durante o processo de atendimento;
- 2.4.1.2.11. Informar aos usuários sobre problemas e indisponibilidades de serviços de TI;
- 2.4.1.2.12. Utilizar a base de conhecimento para a solução de chamados, alimentando-a com soluções que puderem ser adotadas nos próximos atendimentos;
- 2.4.1.2.13. Realizar outros atendimentos que estejam descritos na base de conhecimento;
- 2.4.1.2.14. Acionar as equipes de 2º e 3º níveis para atendimentos fora do escopo do 1º nível e/ou que não tenham solução registrada na base de conhecimento. No caso de outras empresas prestadoras de serviços de TIC da **PMV**, o 1º nível é responsável por acionar e acompanhar o atendimento, gerenciando os níveis de serviço e fazendo a notificação de prazos. São chamados típicos a serem encaminhados:
- 2.4.1.2.15. Manutenção de hardware de computadores em garantia;
- 2.4.1.2.16. Serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação, tais como Proxy, AD, Servidor de Arquivos, E-mail, entre outros;





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

2.4.1.2.17. Serviços de telecomunicações como cabeamento estruturado, telefonia fixa e celular, comunicação de dados móvel, links de dados WAN, entre outros;

2.4.1.2.18. Serviços de impressão (impressoras, plotters, etiquetadoras e scanners) como manutenção de hardware e solicitação de papel e demais insumos;

2.4.1.2.19. Demais serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação executados pela Secretaria de Tecnologia e Inovação da **PMV**;

2.4.1.2.20. Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de todos os chamados antes do seu fechamento, encerrando-os com a devida aceitação do requisitante;

**2.4.2. SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL**

2.4.2.1. A equipe de 2º nível receberá chamados encaminhados pelo 1º nível ou abertos diretamente pela equipe de TI da **PMV**, tratando de assuntos de maior complexidade ou que demandem atendimento presencial;

2.4.2.2. Gerenciar permissões de pastas e arquivos em Servidor de Arquivos;

2.4.2.3. Instalar e configurar servidores e agentes de impressão

2.4.2.4. Solucionar incidentes que o 1º nível não tenha conseguido resolver;

2.4.2.5. Registrar problemas para investigação e solução de incidentes recorrentes e/ou que não tenham a causa raiz identificada;

2.4.2.6. Solucionar problemas de sistemas operacionais Windows, software básico, ferramentas de escritório e aplicativos utilizados pela **PMV**;

2.4.2.7. Auxiliar na solução de problemas de hardware de computadores, serviços de TI e sistemas corporativos da **PMV**;

2.4.2.8. Elaborar procedimentos, scripts e artigos da base de conhecimento sobre erros conhecidos e atividades que possam ser repassadas ao 1º nível. O repasse de atividades do 2º para o 1º nível poderá ser feito a critério da **CONTRATADA**, desde que garantidas a qualidade na sua execução e a formação técnica requerida para o tipo de atividade a ser executado;

2.4.2.9. Todos os problemas serão registrados pela **PMV** ou pelo 2º nível com a anuência da **PMV** e deverão ser resolvidos em até quinze dias úteis, contados a partir da data de registro. Esse prazo já inclui o tempo necessário para a investigação de causa raiz, planejamento de ações e solução do problema. A critério da **PMV** e desde que devidamente justificado, o prazo poderá ser prorrogado;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

2.4.2.10. Realizar a instalação e atualização de imagens padrão de computadores. A atualização deve ser realizada mensalmente, abrangendo o sistema operacional e todos os demais programas e drivers;

2.4.2.11. Realizar o transporte, instalação, desinstalação, substituição e remanejamento de computadores. Para solicitações de serviço, este item é limitado a cinco equipamentos por período de medição. Para a solução de incidentes, não há limite de quantidade ou de locais de atuação;

2.4.2.12. Realizar a manutenção de computadores, envolvendo identificação de defeitos de hardware e troca de peças. As peças de reposição para computadores sem garantia serão fornecidas pela **PMV**;

2.4.2.13. Realizar testes e identificar defeitos em pontos de rede e equipamentos de impressão. Nos casos em que defeitos forem detectados, os chamados deverão ser encaminhados para a equipe da PMV;

2.4.2.14. Realizar testes, identificar e solucionar defeitos em cabos de rede (do equipamento até o ponto de rede). A **CONTRATADA** deverá substituir os cabos com defeito que serão fornecidos pela **PMV**;

2.4.2.15. Instalar e configurar periféricos, como teclado, mouse, monitor, HD externo, token para acesso a software e sistemas, entre outros;

2.4.2.16. Realizar limpeza lógica preventiva e corretiva de computadores. Realizar limpeza física interna de computadores, seguindo as recomendações do fabricante;

2.4.2.17. Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de software ou equipamentos durante o processo de atendimento;

2.4.2.18. Realizar backup de dados quando for necessária formatação ou substituição de disco, ou transferência de usuários para outras unidades ou localidades;

2.4.2.19. Prestar suporte aos usuários quanto à utilização de telefones celulares e smartphones, envolvendo o esclarecimento de dúvidas, solução de incidentes e instalação, desinstalação e configuração de sistema operacional e aplicativos;

2.4.2.20. Realizar transferência de dados, como contatos e aplicativos, quando for necessária a substituição de telefones celulares e smartphones;

2.4.2.21. Configurar e resolver incidentes referentes a acesso ao e-mail corporativo da **PMV** em smartphones;

### **2.4.3. SUPORTE TÉCNICO DE 3º NÍVEL**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 2.4.3.1. Atendimento de chamados de complexidade superior, que afetam serviços de TIC de uma maneira mais ampla cuja tratativa não pode ser dada pelos níveis inferiores (1 e 2). O foco deste nível de atendimento não é o usuário final, mas a entrega ou manutenção de serviços de TIC.
- 2.4.3.2. Criar e atualizar contas de usuários e contatos, gerenciar permissões de usuários e gerenciar computadores no Microsoft Active Directory;
- 2.4.3.3. Criar e gerenciar contas de e-mail, listas de distribuição e caixas compartilhadas na Solução de Correio Eletrônico da **PMV**;
- 2.4.3.4. Gerenciar permissões de pastas e arquivos em Servidor de Arquivos;
- 2.4.3.5. Criar contas e gerenciar permissões de acesso de usuários de serviços de TIC e sistemas corporativos;
- 2.4.3.6. Realizar controle de instalação de aplicativos licenciados, conforme sistema de inventário da **PMV**;
- 2.4.3.7. Instalar e configurar servidores e agentes de impressão;
- 2.4.3.8. Instalação de serviço DHCP (novo servidor)
- 2.4.3.9. Configurar, alterar e excluir Opções de DHCP
- 2.4.3.10. Instalar e desinstalar serviço de resolução de nomes - internet e intranet (DNS/WINS)
- 2.4.3.11. Alteração de configuração em controlador de domínio
- 2.4.3.12. Criação/alteração de scripts no AD
- 2.4.3.13. Criação, alteração e remoção de diretórios em servidores de arquivos
- 2.4.3.14. Administração de sistema operacional e drivers
- 2.4.3.15. Geração de consultas, inventários, validação de dados no SGBD
- 2.4.3.16. Análise de desempenho e capacidade para o ambiente de banco de dados
- 2.4.3.17. Execução de procedimentos e recursos de auditoria para garantir a segurança dos
- 2.4.3.18. Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria de tabelas, transações, usuários e sistemas;
- 2.4.3.19. Criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas
- 2.4.3.20. na área de Bancos de Dados.
- 2.4.3.21. Criação de máquina virtual



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 2.4.3.22. Exclusão de máquina virtual
- 2.4.3.23. Alteração de parâmetros de máquina virtual
- 2.4.3.24. Clonagem de máquina virtual
- 2.4.3.25. Concessão de acesso à máquina virtual
- 2.4.3.26. Conversão de máquina física em máquina virtual
- 2.4.3.27. Administração de licenças, papéis, permissões, usuários e demais elementos
- 2.4.3.28. relacionados a controle de acesso
- 2.4.3.29. Desempenho, tuning e oportunidade de melhorias;
- 2.4.3.30. Criar e apagar snapshots
- 2.4.3.31. Criar/remover/alterar rota
- 2.4.3.32. Criar/remover/alterar VLAN
- 2.4.3.33. Preparar um switch com configurações específicas de um determinado local (datacenter borda)
- 2.4.3.34. Realizar uma configuração específica de um switch
- 2.4.3.35. Instalar/remover switch em rack (inclui identificação, conexão e desconexão de cabos)
- 2.4.3.36. Ativação de SNMP em ativo de rede Ativar e configurar SNMP em ativo de rede
- 2.4.3.37. Instalação/configuração de servidor Linux (novo servidor)
- 2.4.3.38. Instalação/configuração de disco ou volume de rede em servidor Linux
- 2.4.3.39. Tuning e Monitoramento de performance em servidor Linux
- 2.4.3.40. Upgrade de sistema operacional em servidor Linux
- 2.4.3.41. Liberar a instalação de grupos de patches/atualizações, por meio de serviço de distribuição de patches/atualizações, para grupos de servidores Linux, e acompanhar implantação, realizando intervenção manual em servidores e desktops específicos em que o processo automatizado não ocorreu com sucesso.
- 2.4.3.42. Instalação/configuração de servidor web em servidor Linux
- 2.4.3.43. Os serviços referentes ao atendimento do nível 3 não estão limitados às atividades listadas acima.
- 2.4.3.44. Os serviços referentes ao Nível 3 serão remunerados através de UST conforme catálogo de serviços constante no Anexo I.

## **2.5. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO – 24 HORAS – GRANDE VITÓRIA**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**2.5.1.** A CONTRATADA deverá manter equipe de primeiro e segundo nível, em regime de 24x7 para atendimento aos servidores que estiverem atuando em formato de home office.

**2.5.2.** O raio de atendimento será dentre os municípios de Viana, Cariacica, Serra, Vitória e Vila Velha.

**2.5.3.** Caso o usuário resida fora das localidades descritas acima, deverá levar o equipamento até a Sede da **PMV**.

**2.5.4.** Para estes atendimentos a CONTRATADA irá receber da PMV a relação de todos os seus servidores que estão trabalhando em regime de home office, com seus respectivos endereços.

## **2.6. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO DE REDE**

**2.6.1.** O serviço de monitoramento é responsável pela análise dos ativos e aplicações da CONTRATANTE em regime integral 24/07;

**2.6.2.** O monitoramento deve ser provido como serviço prestado pela CONTRATADA englobando o Software e Hardware destinado para tal;

**2.6.3.** O software de monitoramento deve suportar no mínimo as seguintes funcionalidades: Monitorar DISPONIBILIDADE, DESEMPENHO e SEGURANÇA, em tempo real e por meio de console centralizado de gerência gráfica via SNMP v1/v2/v3, Netflow, WMI e/ou Requisições a Aplicações, com os seguintes requisitos mínimos:

**2.6.4.** Display gráfico e monitoração por meio de múltiplos mapas de rede;

**2.6.5.** Notificação por e-mail e ferramenta de comunicação social WhatsApp ou Telegram;

**2.6.6.** Monitoramento de sistemas operacionais Windows Server e Linux;

**2.6.7.** Monitoramento de Banco de Dados SQL e Oracle;

**2.6.8.** Monitoramento de Correio Eletrônico;

**2.6.9.** Monitoramento de Switches e Roteadores;

**2.6.10.** Monitoramento de firewalls;

**2.6.11.** Monitoramento de sistemas de detecção/prevenção de intrusões (IDS/IPS);

**2.6.12.** Monitoramento de solução AntiSpam para correio eletrônico;

**2.6.13.** Relatórios estatísticos, por período, de disponibilidade e desempenho;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**2.6.14.** Serão estabelecidos em conjunto com a CONTRATADA os indicadores de DISPONIBILIDADE, DESEMPENHO E SEGURANÇA a serem monitorados.

**2.6.15.** É responsabilidade da CONTRATADA:

**2.6.16.** Ativar, operar e manter atualizada a solução de monitoramento disponibilizada para realizar as atividades previstas, conforme níveis de serviços (SLA) preestabelecidos.

**2.6.17.** Definir os procedimentos de configuração e ativação de monitoramento via SNMP v1/v2/v3.

**2.6.18.** Disponibilizar acesso a console de monitoramento para uso interno na **PMV**.

**2.6.19.** Instalar solução em hardware e software de propriedade da CONTRATADA, cabendo à mesma sua manutenção e administração durante todo o contrato;

**2.6.20.** A solução deve ser escalável no sentido em que deve permitir sua utilização em um sistema de gerenciamento hierárquico, onde servidores sejam instalados em locais geograficamente separados, consolidando informações e central de comandos em um servidor principal;

**2.6.21.** O sistema de monitoramento deverá ser configura para abrir automaticamente tickets nível 3 toda vez que fora do expediente do trabalho algum ativo ou serviço essencial ficar sem resposta ou sobrecarga por mais de 10m ou tempo estipulado pela PMV.

## **2.7. SERVIÇOS SOB DEMANDA**

**2.7.1.** A **CONTRATADA** deverá executar, sob demanda, os serviços de instalação, desinstalação, substituição, remanejamento e transporte de computadores entre localidades da **PMV** ou em eventos externos que a **PMV** venha a participar no Estado do Espírito Santo;

**2.7.2.** Os serviços poderão ser solicitados em conjunto ou separadamente para cada computador. Descrição típica das atividades de cada serviço:

**2.7.3. Instalação:** Desembalar o computador, posicionar no local de destino, conectar cabos e dispositivos, aplicar imagem padrão e instalar/configurar dispositivos, acesso à rede e softwares específicos para cada usuário;

**2.7.4. Desinstalação:** Desconectar cabos e dispositivos e embalar o computador para transporte. Poderá ser solicitada a formatação do computador;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**2.7.5. Substituição:** Realizar backup dos dados do usuário no computador a ser substituído desinstalar o computador a ser substituído e instalar o computador novo (disponibilizando o backup);

**2.7.6. Remanejamento:** Desinstalar o computador e instalar em outro local;

**2.7.7. Transporte:** Coletar o computador em uma localidade e entregar em outra localidade, ambas definidas pela **PMV**;

2.7.7.1. Fica estabelecido que para cada demanda, o transporte será apenas entre 2 (duas) localidades, origem e destino, ficando proibido, a adição de percursos/rotas/localidades adicionais.

2.7.7.2. O limite máximo a serem transportados será de 5 (cinco) itens, com volumetria máxima de 250 l (duzentos e cinquenta litros) e que o valor total dos itens transportados não ultrapasse o valor de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) a cada transporte.

2.7.7.3. A cada abertura de TICKET, a **PMV** deverá informar o custo médio e volumetria dos equipamentos que serão transportados, afim de programar corretamente demanda.

**2.7.8.** Para a execução dos serviços, a **PMV** e a **CONTRATADA** deverão definir um cronograma, onde deverá constar o quantitativo de computadores, locais, unidades e nomes dos usuários responsáveis. Para todas as demandas com número igual ou superior a vinte computadores, a **CONTRATADA** poderá dispor de um prazo para início dos serviços, que não deverá ultrapassar trinta dias corridos, contados a partir da solicitação inicial da **PMV**. As demandas com número inferior a vinte computadores deverão ser atendidas em até quinze dias corridos;

**2.7.9.** O pagamento será mensal, de acordo com a quantidade de computadores com serviços efetivamente executados no período de medição. O valor pago por equipamento será o mesmo, independente dos serviços que forem solicitados;

## **2.8. GESTÃO DOS SERVIÇOS**

**2.8.1.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um profissional próprio, formalmente designado "Gestor dos Serviços", devidamente qualificado e experiente, com conhecimento de TI e de atendimento a usuários, para quem a fiscalização da **PMV** possa emitir solicitações e orientações sobre os serviços;

**2.8.2.** A **CONTRATADA** deverá garantir que o Gestor dos Serviços tenha representatividade e autonomia para assumir, em seu nome, tanto no que se refere aos



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

aspectos técnicos quanto nos administrativos, compromissos relacionados aos serviços que constituem objeto do presente instrumento contratual (tais como prazos, serviços, processos, tarefas, melhorias, planos de ação etc.), sendo considerado, para estes efeitos, seu preposto. Caberá ainda a este profissional informar imediatamente à fiscalização da **PMV** sobre todo e qualquer incidente de segurança, real ou potencial, identificado durante a prestação dos serviços;

**2.8.3.** Em até dez dias corridos após o fechamento do período de medição, o Gestor dos Serviços deverá entregar o Relatório Mensal do período recém-terminado para a fiscalização da **PMV**;

**2.8.4.** Sempre que solicitado pela fiscalização, o Gestor dos Serviços deverá comparecer à **PMV** para tratar de resultados, desempenho, processos ou outros assuntos relevantes ao contrato;

## **2.9. INFRAESTRUTURA**

**2.9.1.** Toda a infraestrutura (incluindo pessoas, equipamentos de telecomunicações, espaço físico, mobiliário, equipamentos e softwares de rede, estações de trabalho, computadores e licenças de software) necessária para o funcionamento do Service Desk será de responsabilidade da **CONTRATADA**;

**2.9.2.** Para suporte aos usuários, a **CONTRATADA** deverá utilizar software próprio para acesso remoto. A **PMV** poderá substituir seus sistemas de gestão de chamados, inventário e acesso remoto quando entender necessário;

**2.9.3.** A **CONTRATADA** deverá possuir link de Internet adequado para comunicação com a **PMV**, que permita o acesso remoto sem atrasos ou interrupções aos computadores da contratante. A comunicação deverá ser feita de maneira segura utilizando VPN. Todos os custos relacionados ao link de Internet são de responsabilidade da **CONTRATADA**;

**2.9.4.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um número telefônico 0800 para o recebimento de ligações dos usuários da **PMV**. A **CONTRATADA** deverá permitir o recebimento de ligações provenientes de celular, sem custos adicionais para a **PMV**. A **CONTRATADA** deverá estar apta a receber múltiplas ligações ao mesmo tempo no número 0800. Todos os custos com ligações efetuadas e recebidas pelo Service Desk são de responsabilidade da **CONTRATADA**. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, ainda,





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

um número telefônico para contato direto da fiscalização da **PMV** com o Gestor dos Serviços;

**2.9.5.** A **CONTRATADA** deverá prover a gravação, armazenamento e recursos para rastreamento de todos os contatos mantidos entre os seus profissionais e os usuários. O prazo de retenção dos registros de áudio deverá ser igual ou superior a 90 (noventa) dias corridos (uma gravação só poderá ser descartada após o término desse prazo);

**2.9.6.** A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a **CONTRATADA**, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar a paralisação total ou parcial em razão de falta de energia elétrica e equipamentos, estando sujeita às penalidades previstas neste edital;

## **2.10. SEGURANÇA**

**2.10.1.** A **CONTRATADA** deverá manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos aos quais tenha acesso durante a execução dos serviços;

**2.10.2.** Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da **PMV**, não podendo a **CONTRATADA**, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formalizada da **PMV**;

**2.10.3.** A **CONTRATADA** deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da **PMV**;

**2.10.4.** A **CONTRATADA** deverá comunicar com antecedência mínima de três dias à **PMV** qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da **PMV**, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados. Os empregados que estiverem em gozo de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno;

**2.10.5.** A **CONTRATADA** deverá disponibilizar uniforme e crachá para os técnicos de atendimento presencial, de forma a garantir a padronização visual e identificação dos técnicos que prestarão os serviços de suporte;

## **2.11. FORMAÇÃO TÉCNICA**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**2.11.1.** Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando os perfis profissionais definidos;

**2.11.2.** A **PMV** poderá solicitar a substituição de qualquer profissional da **CONTRATADA** que não estejam atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos;

**2.11.3. Requisitos complementares para o Gestor dos Serviços:**

2.11.3.1. Experiência mínima de um ano em atividades de gestão de equipes de atendimento a clientes;

2.11.3.2. Certificação ITIL Foundation;

2.11.3.3. Certificação Support Center Team Lead (SCTL) do HDI - Help Desk Institute.

**2.11.3.4. Requisitos para toda a equipe de atendimento:**

2.11.3.5. Técnico em informática ou nível superior completo na área de informática;

~~2.11.3.5.~~2.11.3.6. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

~~2.11.3.6.~~2.11.3.7. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;

~~2.11.3.7.~~2.11.3.8. Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

~~2.11.3.8.~~2.11.3.9. Conhecimento técnico de ambiente Microsoft Windows 7 e 10, e Office 2007 ou superior;

~~2.11.3.9.~~2.11.3.10. Conhecimento técnico de redes, Internet e Intranet;

~~2.11.3.10.~~2.11.3.11. Conhecimento técnico de e-mail e impressão;

~~2.11.3.11.~~2.11.3.12. Conhecimento de resolução de incidentes;

**2.11.4. Requisitos complementares para a equipe de atendimento de 1º nível:**

2.11.4.1. Experiência mínima de um ano em atividades de suporte a usuários de TIC;

2.11.4.2. Conhecimento em microinformática: MS Windows 7 ou superior, MS Office 2010 ou superior;

2.11.4.3. Conhecimento de TCP/IP e redes de comunicação;

2.11.4.4. Conhecimento em Suporte e Atendimento ao Usuário Final;

2.11.4.5. Certificação ITIL Foundation ou Desktop Advanced Support Technician (DAST) do HDI -Help Desk Institute;

**2.11.5. Requisitos complementares para a equipe de atendimento de 2º nível:**

2.11.5.1. Experiência mínima de um ano em atividades de suporte a usuários de TIC;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

2.11.5.2. Conhecimento técnico de Microsoft Active Directory;

2.11.5.3. Conhecimento de técnicas de análise, diagnóstico, investigação e solução de problemas;

2.11.5.4. Certificação ITIL Foundation ou Desktop Advanced Support Technician (DAST) do HDI -Help Desk Institute;

2.11.5.5. Certificação Windows 10 - Certificação Microsoft 365 Modern Desktop Administrator Associate.

**2.11.6. Requisitos para Nível 3 – Administração de Banco de Dados**

2.11.6.1. Curso superior completo na Área de Tecnologia da Informação (TI), tais como Engenharia da Computação, Ciência da Computação e Sistemas de Informação, ou outro curso superior com pós-graduação na área de TI.

2.11.6.2. Título MCSA para banco de dados 2012 ou de anos posteriores.

2.11.6.3. Título Microsoft Certified IT Professional Database Administrator

2.11.6.4. Título MCSE Data Management and Analytics

2.11.6.5. Título MCSA BI Reports

2.11.6.6. Experiência no gerenciamento de bancos de dados Microsoft SQL Server 2008 R2 ou posteriores em alta disponibilidade, ou em Banco de dados Oracle 11g ou superior, a ser comprovada através de currículo.

**2.11.7. Requisitos para Nível 3 – Sustentação de Sistemas, Servidores, Operação de Servidores**

2.11.7.1. Curso superior completo na Área de Tecnologia da Informação (TI), tais como Engenharia da Computação, Ciência da Computação e Sistemas de Informação, ou outro curso superior com pós-graduação na área de TI.

2.11.7.2. Experiência em instalação, gerenciamento e manutenção de redes Windows Server 2012 ou posterior a ser comprovada através de currículo.

2.11.7.3. Título MCSA Windows Server 2008 ou de anos posteriores

2.11.7.4. Título Linux LP1, LP2 E LP3

2.11.7.5. Certificação VMware, Hyper-V, KVM ou equivalente.

2.11.7.6. Experiência com gerenciamento de soluções de backup a ser comprovada através de currículo.

2.11.7.7. Experiência com gerenciamento de solução de correio Microsoft Office a ser comprovada através de currículo.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

2.11.7.8. Experiência em administração de Switches gerenciáveis, Proxies, Filtros de Conteúdo de nível empresarial a ser comprovada através de currículo.

**2.11.8. Requisitos para Nível 3 – Segurança da Informação**

2.11.8.1. Curso superior completo na Área de Tecnologia da Informação (TI), tais como Engenharia da Computação, Ciência da Computação e Sistemas de Informação, ou outro curso superior com pós-graduação na área de TI.

2.11.8.2. Experiência em instalação, gerenciamento e manutenção de Firewalls Fortigate, ou Checkpoint, ou McAfee, ou Sonic Wall, ou qualquer outra marca reconhecida no mercado que mantenha produtos atualizados a ser comprovada através de currículo.

2.11.8.3. Certificação Fortinet NSE 4, ou Checkpoint CCSA, ou Sonicwall CSSA, ou qualquer outra certificação dos fabricantes classificados como Líderes no quadrante mágico do Gartner, na categoria "Enterprise Firewall" do último relatório disponível durante a homologação do contrato

**2.11.9. Requisitos para Nível 3 – Rede de dados e comunicação**

2.11.9.1. Curso superior completo na Área de Tecnologia da Informação (TI), tais como Engenharia da Computação, Ciência da Computação e Sistemas de Informação, ou outro curso superior com pós-graduação na área de TI.

2.11.9.2. Experiência em instalação, gerenciamento e manutenção de equipamento de redes: roteadores, switches, wireless controllers, e access points a ser comprovada através de currículo.

2.11.9.3. Certificação Cisco CCNA, Juniper JNCIS, ou qualquer outra certificação dos fabricantes classificados como Líderes no quadrante mágico do Gartner, na categoria "Data Center Networking" do último relatório disponível durante a homologação do contrato.

2.11.9.4. Experiência profissional em gerenciamento de redes LAN/MAN a ser comprovada através de currículo.

2.11.9.5. Experiência com gerenciamento de protocolos TCP/IP, DNS, DHCP, SNMP, HTTP(S), FTP, SSH, POP3, SMTP, IMAP, BGP, OSPF a ser comprovada através de currículo.

2.11.9.6. Experiência com gerenciamento de switches Core, roteamentos, VLANs, STP, e ACLs a ser comprovada através de currículo.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**2.12. RELATÓRIO MENSAL**

**2.12.1. CONTRATADA** deverá elaborar e disponibilizar em meio digital (arquivo do tipo PDF) um Relatório Mensal, contendo informações gerenciais sobre os serviços prestados no período;

**2.12.2.** O Relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

**2.12.3.** Tabela com resultado dos indicadores descritos no item 5:

<b>CODIGO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META</b>	<b>RESULTADO APURADO</b>	<b>RESULTADO JUSTIFICADO</b>
SD01	Taxa de abandono de ligações na fila de atendimento telefônico.	<= 5%		
SD02	Tempo de espera na fila de atendimento telefônico.	>= 95%		
SD03	Taxa de solução de incidentes no 1º Nível.	>= 60%		
Sd04	Tempo de solução de Incidentes/Requisições por severidade.	CRÍTICO >= 95% ALTA >= 90% MÉDIO >= 90% BAIXO >= 85%		
SD05	Satisfação do usuário.	>= 90%		
SD06	Disponibilidade dos serviços	<2		
SD07	Qualidade de gestão dos serviços (itens atendidos) Relatório Medição Solicitações Atendimento Problemas Cronogramas	= 90%		



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 2.12.4.** Análise/justificativa detalhada sobre os indicadores cujos resultados não tenham atingido as metas estabelecidas;
- 2.12.5.** Gráfico de linhas com evolução do resultado para cada indicador, com no mínimo seis meses de histórico (a partir do sétimo mês de contrato), exibindo totais e resultados dos itens;
- 2.12.6.** Gráfico de barras com chamados atribuídos ao Service Desk, contendo total e quantidade de chamados fechados, em atendimento e em atendimento há mais de 10 dias úteis;
- 2.12.7.** Gráfico de barras com chamados encaminhados para outros terceiros e gerenciados pelo Service Desk, divididos entre em atendimento e fechados;
- 2.12.8.** Listas de "top 10": áreas de negócio que mais abriram chamados, usuários que mais abriram chamados, computadores que mais tiveram incidentes e classificação de chamados;
- 2.12.9.** Relação de chamados com não conformidade, informando identificação do chamado, erro cometido e descrição do tratamento;
- 2.12.10.** Relação de avaliações negativas da pesquisa de satisfação, informando identificação do chamado, avaliação registrada pelo usuário e descrição do tratamento;
- 2.12.11.** Relação de indisponibilidades dos serviços do Service Desk (rede, link de dados, VPN, telefonia, 0800, sistema de telefonia, acesso às gravações de ligações, entre outros) que foram identificados pela **CONTRATADA** ou pela fiscalização da **PMV**, informando intervalo e detalhes de cada ocorrência;
- 2.12.12.** Relação de artigos de conhecimento criados, atualizados ou revisados, informando a identificação do artigo, qual ação foi realizada e qual chamado ou situação originou a ação;
- 2.12.13.** Relação de problemas resolvidos ou em andamento no período, informando, para cada um: identificação, status, descrição do problema e do tratamento realizado, e solução encontrada;
- 2.12.14.** Cronograma atualizado dos serviços sob demanda em andamento ou finalizados no período;
- 2.12.15.** Planos de ação, procedimentos ou conhecimentos estruturados que tenham sido criados ou definidos visando à melhoria de desempenho dos serviços, incluindo capacitação da equipe do Service Desk;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**2.12.16.** Relação de necessidades identificadas pelo Service Desk para treinamento de usuários, aquisição, atualização e substituição de equipamentos e software;

**2.12.17.** A partir do segundo período de medição, deverá constar o resultado do indicador SLA07, conforme apurado no mês anterior e analisado pela fiscalização da **PMV**;

**2.12.18.** Relatório de TICKET´s encerrados no período de medição conforme **Item 14.1** para os serviços constantes no **item 2.1 – Item 01 – Serviço de Atendimento Nível 1**.

**2.12.19.** Relatório de TICKET´s encerrados no período de medição conforme **Item 14.1** para os serviços constantes no **item 2.1 – Item 02 – Serviço de Atendimento Nível 2**.

**2.12.20.** Relatório de UST´s encerradas no período de medição conforme **Item 14.1** para os serviços constantes no **item 2.1 – Item 03 – Serviço de Atendimento Nível 3**.

**2.12.21.** Relatório da quantidade de ITENS MONITORADOS no período de medição conforme **Item 14.1** para os serviços constantes no **item 2.1 – Item 04 – Serviço de Monitoramento de Ativos (24x7)**

**2.12.22.** Relatório da quantidade Tickets encerrados no período de medição conforme **Item 14.1** para os serviços constantes no **item 2.1 – Item 05 – Serviços de Atendimento sob demanda**.

**2.12.23.** Relatório da quantidade Tickets encerrados no período de medição conforme **Item 14.1** para os serviços constantes no **item 2.1 – Item 06 – Serviços de Atendimento para atendimento a Home Office**.

### **2.13. INDICADORES DE DESEMPENHO**

**2.13.1.** Serão considerados, em cada período, apenas ligações recebidas, chamados fechados e pesquisas de satisfação respondidas dentro do próprio período de apuração. A exceção é o item 4 do SLA07, em que serão avaliados os chamados que porventura não tenham sido devidamente tratados pelo Service Desk

**2.13.2.** Os incidentes serão classificados de acordo com a severidade em baixa, média e alta. A identificação da severidade de cada tipo de incidente deverá ser feita pelo técnico de atendimento de 1º nível no momento do registro do chamado no Sistema de Gestão de Service Desk;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**2.13.3.** A severidade de um chamado poderá ser alterada pela CONTRATADA, desde que devidamente justificada de acordo com os níveis de serviço mais adequados ao caso em questão;

**2.13.4.** O tempo máximo de resolução dos incidentes encaminhados pelos usuários, decorrido entre a abertura do chamado e a resolução do incidente deverá seguir as seguintes tabelas de severidades:

<b>Nível</b>	<b>Descrição</b>
<b>Crítico</b>	Incidentes que paralitem e impossibilitem o trabalho de um setor, ou ainda que causem impacto significativo nos serviços de TI da PMV
<b>Alto</b>	Incidentes que afetem ou dificultem muito o trabalho de um setor, ou ainda a utilização de um serviço de TI da PMV.
Médio	Incidentes que dificultem o trabalho de um usuário ou utilização do serviço de TI, mas que não causam impacto significativo.
Baixo	Incidente que não dificulte o usuário a realizar a atividade desejada, não prejudique a utilização de um serviço de TI, execução ou acompanhamento de rotinas relacionadas ao trabalho do usuário ou dos serviços de TI da PMV e problemas passíveis de uma solução de contorno e tempo de solução.

<b>Prioridade</b>	<b>Definição</b>	<b>Tempo máximo de atendimento</b>	<b>Tempo Máximo VIP</b>
Critica	Incidentes que paralitem e impossibilitem o trabalho de um setor, ou ainda que causem impacto significativo nos serviços de TI da PMV.	2 horas úteis	30 minutos
Alta	Incidentes que afetem ou dificultem muito o trabalho de um setor, ou ainda a utilização de um serviço de TI da PMV	8 horas úteis	2 horas úteis
Média	Incidentes que dificultem o trabalho de um usuário ou utilização do serviço de TI, mas que não causam impacto significativo	12 horas	6 horas





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Baixa	Incidente que não dificulte o usuário a realizar a atividade desejada, não prejudique a utilização de um serviço de TI, execução ou acompanhamento de rotinas relacionadas ao trabalho do usuário ou dos serviços de TI da PMV e problemas passíveis de uma solução de contorno e tempo de solução.	18 horas úteis	12 horas úteis
-------	---	----------------	----------------

CODIGO	DESCRIÇÃO	META	OBJETIVO	OBSERVAÇÕES
SLA01	Percentual de ligações abandonadas antes de serem atendidas.	$\leq 05\%$	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento.	Serão consideradas abandonadas as ligações em que o usuário desligou o telefone após 30 segundos sem ser atendido.
SLA02	Percentual das ligações em que o usuário aguardou na fila menos de 30 segundos.	$\geq 95\%$	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento.	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento.
SLA03	Percentual de incidentes resolvidos pelo 1º Nível de atendimento.	$\geq 60\%$	Medir a efetividade da base de conhecimento.	Será considerada solução de primeiro nível quando o incidente for resolvido 1º



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

				nível de atendimento, isto é, os casos que não sofreram escalonamento.
SL04	Percentual de incidentes/requisições prioritizados resolvidos no tempo acordado.	CRÍTICO >= 95% ALTA >= 90% MÉDIO >= 90% BAIXO >= 85%	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	Será medido conforme prazos das prioridades.
SL05	Percentual de pesquisas respondidas como satisfatórias.	>= 90%	Medir a satisfação da PMV sobre os serviços prestados	Será medido sobre as pesquisas respondidas pelos usuários.
SL06	Número de horas que os sistemas da CONTRATADA estiverem indisponíveis	< 2	Medir a disponibilidade dos sistemas e infraestrutura da CONTRADA	Será medido pela quantidade de horas que os sistemas estiverem indisponíveis
SL07	Qualidade de gestão dos serviços (itens atendidos) Relatório Medição Solicitações Atendimento Problemas Cronogramas	= 90%	Medir a qualidade da gestão dos serviços por meio dos itens listados,	Será medido como atendido ou não atendimento através de registro por e-mail, Entrega de documentação sem erros em



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

				até 10 dias corridos após o fechamento da fatura
--	--	--	--	--

**2.14. SITUAÇÃO ATUAL DO SERVICE DESK DA PMV**

**2.14.1.** O serviço de Service Desk da **PMV** é executado por pela TI interna. Os usuários registram chamados através do GLPI;

**2.14.2.** O serviço atual está dividido em três níveis:

**2.14.3.** 1º nível, em que o Service Desk presta atendimento remoto. A equipe fica alocada nas dependências da **CONTRATADA** e acessa a rede da **PMV** através de VPN e link de internet próprio;

**2.14.4.** 2º nível, em que o Service Desk presta atendimento presencial. A equipe fica alocada nas dependências da **CONTRATADA** e só acessa as localidades da **PMV** quando houver necessidade, salvo exceção as localidades abaixo, que deverão possuir técnicos alocados nas mesmas;

<b>Número de Chamados Atendidos</b>				
<b>Mês</b>	<b>Total</b>	<b>Solucionados</b>	<b>Fechados</b>	<b>Abertos</b>
<u>01/2020</u>	<u>417</u>	<u>199</u>	<u>26</u>	<u>192</u>
<u>02/2020</u>	<u>458</u>	<u>210</u>	<u>30</u>	<u>218</u>
<u>03/2020</u>	<u>441</u>	<u>189</u>	<u>64</u>	<u>189</u>
<u>04/2020</u>	<u>176</u>	<u>79</u>	<u>5</u>	<u>92</u>
<u>05/2020</u>	<u>548</u>	<u>212</u>	<u>158</u>	<u>178</u>
<u>06/2020</u>	<u>427</u>	<u>196</u>	<u>37</u>	<u>194</u>
<u>07/2020</u>	<u>532</u>	<u>227</u>	<u>71</u>	<u>234</u>
<u>08/2020</u>	<u>648</u>	<u>271</u>	<u>106</u>	<u>270</u>
<u>Média09/2020</u>	<u>538</u>	<u>215</u>	<u>57</u>	<u>217</u>
<u>10/2020</u>	<u>323</u>	<u>160</u>	<u>14</u>	<u>149</u>
<u>11/2020</u>	<u>313</u>	<u>156</u>	<u>8</u>	<u>154</u>
<u>12/2020</u> Desvio Padrão	<u>223</u>	<u>84</u>	<u>58</u>	<u>81</u>

Obs.: Todos os tipos de chamado listados na tabela acima são registrados no sistema de gerenciamento de chamados da **PMV** e devem receber tratamento pelo Service Desk,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

que envolve registro, triagem, atendimento ou encaminhamento e acompanhamento do atendimento, e fechamento.

## **2.15. IMPLANTAÇÃO DO SOFTWARE**

**2.15.1.** O software poderá ser instalado utilizando o ambiente tecnológico da **PMV** ou como um serviço, utilizando outro ambiente remoto (nuvem), de acordo com os padrões de segurança adotados pela **PMV**.

**2.15.2.** Em conjunto com a implementação do software, a **CONTRATADA** deverá fazer a implementação dos seguintes processos ITIL:

**2.15.3.** Processos:

**2.15.4.** Gerenciamento de Incidentes;

**2.15.5.** Cumprimento de Requisição;

**2.15.6.** Gerenciamento de Problemas;

**2.15.7.** Gerenciamento de Configuração e ativos de serviço;

**2.15.8.** Gerenciamento de Mudanças;

**2.15.9.** A **CONTRATADA** deverá implantar os processos descritos acima e torná-los aderentes às necessidades do **PMV**, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

**2.15.10.** Elaboração dos scripts de atendimento;

**2.15.11.** Criação dos processos / fluxos de atendimento e/ou registros de cada disciplina;

**2.15.12.** Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização;

**2.15.13.** Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:

**2.15.14.** Definição do processo de notificação e escalonamento de níveis de prioridade;

**2.15.15.** Definição dos critérios para categorização de incidentes;

**2.15.16.** Como critério de *aceitação da proposta* da **CONTRATADA** no **momento da habilitação**, esta deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente da **PMV** para validação e que atenda aos processos ITIL .

**2.15.17.** A **CONTRATADA** deve ter a capacidade de fornecer os seguintes serviços, associados ao fornecimento do produto:

**2.15.18.** Instalação e configuração de forma a atender a este Termo de Referência;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 2.15.19.** Treinamento teórico e prático para técnicos;
- 2.15.20.** Orientação prática no uso do software para usuários finais, sob demanda, se necessário;
- 2.15.21.** Importação para base de conhecimento;
- 2.15.22.** Os serviços associados ao fornecimento do produto devem ser fornecidos pela própria CONTRATADA, não sendo permitidas subcontratações.
- 2.15.23.** O processo de implantação deverá ser iniciado em no máximo 20 (dez) dias úteis a partir da data de assinatura do contrato.
- 2.15.24.** O prazo máximo para a instalação e configuração do software com todos os processos ITIL exigidos, incluindo adequações necessárias, criação de uma base de conhecimentos mínima e geração dos Relatórios de Posicionamento Mensal dos Serviços (RPMS) será de 60 (noventa) dias após a assinatura do contrato, devendo ocorrer também nesse prazo a criação do Catálogo de Serviços contemplando os serviços oferecidos pela TI com os NMS definidos pela PMV.
- 2.15.25.** A CONTRATADA deverá fornecer treinamento na utilização do Software de Service Desk aos técnicos da área de Tecnologia da Informação da PMV em até 30 dias após a instalação.
- 2.15.26.** O treinamento para técnicos deverá contemplar o gerenciamento de um Service Desk baseado em ITIL, focando no uso prático do software fornecido, contemplando no mínimo o Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configurações e uso da Base de Conhecimento.
- 2.15.27.** Os treinamentos para técnicos de informática devem ser dimensionados para até 12 (doze) participantes.
- 2.15.28.** A CONTRATADA deverá fornecer orientação na abertura de chamados com a utilização do Software de Service Desk a usuários finais do PMV sempre que necessário.
- 2.15.29.** Os treinamentos devem ser realizados nas instalações e locais definidos pelo PMV.
- 2.15.30.** Todos os demais recursos e materiais para o treinamento devem ser fornecidos pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para a contratante.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**2.15.31.** A não implantação do software devido a problemas da CONTRATADA no período acima será considerada como inexecução parcial do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas em Lei.

## **2.16. EXECUÇÃO DE RELATÓRIOS E DASHBOARDS**

**2.16.1.** A CONTRATADA deverá publicar e manter atualizados relatórios e painéis web dinâmicos definidos pela **SETI** para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal, para apoio à fiscalização do contrato e para o apoio à gestão dos processos de gerenciamento de serviços ITIL sob a sua responsabilidade.

**2.16.2.** Os relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item devem ser acessíveis por todas as equipes de da Secretaria de Tecnologia da PMV e respectivos gestores de áreas.

**2.16.3.** A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito a todos os dados da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM, monitoração, chat, suporte remoto e outras adotadas pela CONTRATADA para fins de auditoria, geração de outros relatórios e painéis web dinâmicos que sejam necessários para a fiscalização ou gestão dos serviços de TI.

**2.16.4.** O CONTRATANTE, ao seu critério, também poderá solicitar a disponibilização de novos relatórios e painéis web dinâmicos, indicadores de nível de serviço de desempenho e KPIs baseados nos dados soluções exigidas nesse edital e em outros dados disponibilizados no ambiente sob a responsabilidade da contratada. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pela PMV.

**2.16.5.** A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito e em meio eletrônico o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

**2.16.6.** Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.

**2.16.7.** Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.

**2.16.8.** Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.

**2.16.9.** Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 2.16.10.** Relatório Mensal de Requisições de Mudança.
- 2.16.11.** Relatório Mensal de execução de Requisições Planejadas.
- 2.16.12.** Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.
- 2.16.13.** Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI.

### **3. JUSTIFICATIVA**

- 3.1.** A CONTRATANTE dispõe atualmente de um parque tecnológico com aproximadamente **1000 COMPUTADORES** com uma grande diversidade de modelos e fabricantes, o que dificulta substancialmente sua manutenção preventiva e corretiva.
- 3.2.** Estes equipamentos estão alocados em diversas unidades em diferentes logradouros, impossibilitando que a CONTRATANTE gerencie proativamente o parque e preste suporte técnico adequado aos equipamentos e aos 1200 usuários de microinformática que compõem nossos setores administrativos.
- 3.3.** A solução destes problemas se faz possível, através da adoção do processo de terceirização de assistência técnica, o qual assegura à CONTRATANTE maior flexibilidade, prazos menores de atendimento e custos operacionais também menores.
- 3.4.** A opção de terceirização destes serviços, conforme descrito neste instrumento, prevista na Lei como processo legal, está diretamente relacionada com a necessidade de disponibilidade destes equipamentos objetivando o aprimoramento da execução dos serviços.
- 3.5.** Pretendemos assegurar através deste Projeto Básico as seguintes condições:
  - 3.5.1. Redução dos custos** com a utilização efetiva dos serviços de TI;
  - 3.5.2. Aumento da produtividade** dos usuários;
  - 3.5.3. Aumento da disponibilidade** dos serviços de TI;
  - 3.5.4.** Melhoria do clima organizacional;
  - 3.5.5.** Redução do tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TI;
  - 3.5.6.** Gerenciar acordos de nível de serviço ao invés de gerenciar pessoas;
  - 3.5.7.** Dispor de pessoal especializado para prestar os serviços de suporte de TI;
  - 3.5.8.** Definir corretamente a relação custo x benefício dos serviços através do estabelecimento de métricas uniformes na obtenção de resultados.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**3.5.9.** Desenvolver e manter uma base de conhecimentos de TI.

**3.6.** Entendemos que com a contratação proposta atingiremos os seguintes objetivos:

**3.6.1. Melhoria na qualidade dos serviços de TI**, tornando-os mais confiáveis para o suporte à execução da estratégia de nosso negócio;

**3.6.2. Alinhamento do plano de continuidade** dos serviços de TI aos interesses da CONTRATANTE e maior probabilidade de sucesso na sua execução;

**3.6.3.** Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pela CONTRATANTE;

**3.6.4. Melhor informação sobre os atuais serviços de TI**, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;

**3.6.5. Melhoria na satisfação dos usuários**, pois a área de TI passa a conhecer e fornecer o que eles esperam;

**3.6.6. Diminuição nos prazos de atendimento** de incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;

**3.6.7. Melhores compreensão e controle dos custos**, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem como a cobrança dos serviços de TI prestados aos usuários;

**3.6.8. Priorização das ações** de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os usuários.

**3.7.** O retorno dos investimentos realizados na viabilização dos serviços propostos pelo presente Projeto Básico será percebido em várias frentes, entre elas:

**3.7.1. Na padronização das métricas** de classificação da qualidade dos serviços de TI prestados, o que permitirá análises de custo/benefício que possibilitarão mais economia e transparência na negociação dos contratos com os prestadores de serviços;

**3.7.2. Na racionalização das contratações de serviços de TI** através da padronização dos níveis de qualidade de atendimento que devem ser atendidos;

**3.7.3. Na melhoria do padrão de atendimento** ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;

**3.7.4. No aumento da disponibilidade dos serviços** através de redução do tempo de atendimento a incidentes;

**3.7.5. Na diminuição do tempo de atendimento** através do gerenciamento e utilização de base de conhecimentos;





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**3.7.6. Na redução do volume de incidentes** através de processos propostos na biblioteca ITIL.

**3.8. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

**3.8.1.** Propiciar aos usuários internos e externos dos serviços de TI atendimento remoto (1º. nível), presencial (2º. nível) e especializado (3º. nível), orientando, esclarecendo e solucionando problemas relativos aos serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e recursos disponíveis na rede da CONTRATANTE e nas suas estações de trabalho, conforme as melhores práticas de mercado, em termos de níveis de serviço, registros, estatísticas de atendimento e apuração de indicadores.

**3.8.2.** Fornecer o monitoramento proativo constante em período de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana dos ativos e aplicações utilizados pela CONTRATANTE.

**3.8.3.** Esta contratação pretende também implantar uma infraestrutura tecnológica segura e de propriedade da CONTRATANTE para o suporte aos serviços de TI, compatível com a necessidade da CONTRATANTE e aderente às melhores práticas de governança difundidas pela biblioteca ITIL – Information Technology Infrastructure Library (versão 3.0) e ISO/IEC 20.000.

**4. CLASSIFICAÇÃO DE BENS COMUNS**

**4.1.** Considerando o consignado no parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, informo que por ser possível que os padrões de desempenho e qualidade sejam objetivamente previstos neste Termo de Referência, por meio de especificações usuais de mercado, os bens ora especificados são considerados comuns.

**5. PRAZO, LOCAL E FORMA DE ENTREGA:**

**5.1. PRAZO:**

**5.2.** A execução dos serviços deverá ser efetuada no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis contados da data de recebimento da autorização de fornecimento/ordem de serviço.

**5.3.** Período de Transição:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**5.4.** Após a emissão da Ordem de Serviço pela PMV, a CONTRATADA terá um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos para implantar o serviço de Service Desk. A implantação inclui (mas não está limitada) as seguintes atividades:

**5.5.** Instalação de infraestrutura para a execução do serviço;

**5.6.** Criação de contas e senhas para acesso à rede da PMV e demais serviços e sistemas;

**5.7.** Identificação do catálogo de serviços da PMV;

**5.8.** Identificação dos processos de Gestão de Serviços de TI da PMV, incluindo a ferramenta de gerenciamento de chamados e sua utilização dentro dos padrões da PMV;

**5.9.** Definição do público-alvo, incluindo a identificação dos usuários críticos, levantamento do organograma e dos ramais e telefones de forma a aperfeiçoar o atendimento aos usuários;

**5.10.** Identificação de áreas, serviços e equipamentos críticos, de forma a estabelecer um plano de contingência para cada situação encontrada;

**5.11.** Identificação dos fornecedores, equipes solucionadoras e contratos de Tecnologia da Informação da PMV, de forma a estabelecer um contato formal com os diversos fornecedores de serviços;

**5.12.** Identificação dos indicadores de desempenho;

**5.13.** Atualização e ampliação da base de conhecimento e elaboração de scripts de atendimento;

**5.14.** Definição do relatório mensal dos serviços;

**5.15.** Todos os custos de implantação do serviço serão de responsabilidade da CONTRATADA. Decorrido o período de implantação, a CONTRATADA deverá iniciar a prestação do serviço;

**5.16.** Iniciada a prestação do serviço, o prazo decorrido até 60 (sessenta) dias de medição completo será utilizado para a sua estabilização. Nesse prazo, os indicadores de desempenho serão apurados, mas não haverá punição à CONTRATADA em caso de não atingimento das metas;

**5.17.** Ao final do prazo de estabilização, estará terminado o período de transição e a CONTRATADA poderá ser penalizada caso as metas dos indicadores não sejam atingidas;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

## **6. ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

**6.1.** Será o ponto único de contato para o suporte a serviços de Tecnologia da **PMV**. Deverá estar preparado para o atendimento receptivo (recebimento de ligações e chamados via sistema e e-mail) e ativo (retorno aos usuários com a solução de chamados, complementação de informações e outros serviços), através de telefone 0800, sistema e e-mail;

**6.2.** Deverá fornecer suporte remoto e presencial através de intervenções diretas nos equipamentos, assim como prestar esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos, sistemas, software básico, aplicativos e serviços de TIC;

**6.3.** Será responsável pelo atendimento aos usuários internos e externos da **PMV**. Os usuários internos são empregados, estagiários e contratados que atuam em localidades da **PMV** e utilizam equipamentos fornecidos pela **PMV**. Os usuários externos são contratados e conveniados que atuam em localidades diversas - nesses casos, o suporte será apenas remoto e relacionado às ferramentas da **PMV**, não envolvendo a manutenção de equipamentos;

**6.4.** Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas, na língua português do Brasil. Excepcionalmente, os serviços poderão ser prestados em outros dias e horários, quando for necessária a atuação em equipamentos críticos, que não podem ter seu uso interrompido durante o horário comercial, ou quando houver a participação da **PMV** em eventos;

**6.5.** Os serviços que demandarem atendimento presencial deverão ser executados em todas as instalações da (em que atue atualmente ou venha atuar, assim como em locais de eventos que a **PMV** venha a participar. O atendimento remoto deverá ser executado a partir das instalações da **CONTRATADA**;

**6.6.** Todos os serviços deverão ser executados conforme os processos de Gestão de Serviços de TIC existentes na **PMV** ou que venham a ser implantados na vigência do contrato, bem como suas atualizações;

**6.7.** O dimensionamento da equipe do Service Desk será de responsabilidade da **CONTRATADA**, de forma a atender a todas as condições técnicas e operacionais para a execução dos serviços descritos neste documento. No item 8, é descrita a situação atual do Service Desk da **PMV**;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**6.8.** A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, cuja frequência de aferição/atesto será mensal (item 5);

**6.9.** Todos os custos relacionados à execução das atividades descritas neste edital serão de responsabilidade da **CONTRATADA** e deverão estar contemplados no preço dos serviços;

**6.10.** Os serviços serão realizados de acordo com as necessidades da Secretaria Municipal de Tecnologia e Inovação, no período de vigência do Contrato;

**6.11.** Durante a vigência do Contrato, a empresa fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas quantidades solicitadas e nos prazos estipulados.

**6.12.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**7. VIGÊNCIA:**

**7.1.** O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de 12 (doze) meses, improrrogáveis, contado do dia posterior à data de sua publicação no veículo de imprensa oficial do Município;

**7.2.** A vigência dos contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços será de 24 (vinte e quatro) meses, contada a partir da data de assinatura.

**8. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:**

**8.1.** Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

**8.2.** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

**8.3.** Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

**8.4.** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 8.5.** Notificar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 8.6.** Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- 8.7.** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

**9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- 9.1.** A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:
- 9.2.** Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;
- 9.3.** Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;
- 9.4.** Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 9.5.** Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);
- 9.6.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.7.** Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;
- 9.8.** Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**10. GESTOR E FISCAL DO CONTRATO:**

**10.1.** A gestão do Contrato será de responsabilidade Secretário Municipal de Tecnologia e Inovação , Sr. Michel Jose da Silva, Matrícula: 33.186-01 do Município de Viana, ES;

**10.2.** Fica responsável para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto constante neste Termo de Referência, o Sr. Bruno de Souza Lovatti, Matrícula: 33.192-01 ou em sua ausência/impedimento, o substituto designado;

**10.3.** O(a) fiscal ora designado (a), ou em sua ausência, o seu substituto, deverá:

**10.4.** Zelar pelo fiel cumprimento do contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências à sua execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou dos defeitos observados, e, submetendo aos seus superiores, em tempo hábil, as decisões e as providências que ultrapassarem a sua competência, nos termos da lei;

**10.5.** Avaliar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, em periodicidade adequada ao objeto do contrato, e durante o seu período de validade, eventualmente, propor à autoridade superior a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas;

**10.6.** Atestar, formalmente, nos autos dos processos, as notas fiscais relativas ao objeto efetivamente entregue, antes do encaminhamento à Secretaria de Finanças para pagamento.

**11. ALTERAÇÃO SUBJETIVA:**

**11.1.** É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

**12. ESTIMATIVA DE CUSTOS:**

**12.1.** Os custos estimados para execução do objeto do presente Termo de Referência serão definidos por ocasião da pesquisa de preços de mercado.

**13. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**13.1.** Trata-se de um processo de Registro de Preços, não havendo inicialmente dotação orçamentária indicada.

## **14. MEDIÇÃO PARA PAGAMENTO**

### **14.1. PERÍODO DE MEDIÇÃO**

**14.1.1.** O período de execução dos serviços a ser considerado é do dia 26 (vinte e seis) do mês anterior até o dia 25 (vinte e cinco) do mês de competência.

### **14.2. FORMAS DE MEDIÇÃO**

#### **14.2.1. ITEM 01 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NÍVEL 1**

14.2.1.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de Tickets encerrados no período, conforme **Item 2.13**, dentro do prazo definido no item **14.1.1.**

#### **14.2.2. ITEM 02 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NÍVEL 2**

14.2.2.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de Tickets encerrados no período, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.13**, dentro do prazo definido no item **14.1.1.**

#### **14.2.3. ITEM 03 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NÍVEL 3**

14.2.3.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de UST's executadas, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.13**, dentro do prazo definido no item **14.1.1.**

#### **14.2.4. ITEM 04 – SERVIÇO DE MONITORAMENTO DE ATIVOS (24X7)**

14.2.4.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de ATIVOS MONITORADOS, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.13**, dentro do prazo definido no item **14.1.1.**

#### **14.2.5. ITEM 05 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO SOB DEMANDA**

14.2.5.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de Tickets encerrados, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.13**, dentro do prazo definido no item **14.1.1.**

#### **14.2.6. ITEM 06 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO 24X7 PARA ATENDIMENTO HOME OFFICE**

14.2.6.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de Tickets encerrados, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.13**, dentro do prazo definido no item **14.1.1.**

## **15. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**15.1.** O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, por meio de conta corrente da CONTRATADA, no Banco por ele indicado na Proposta de Preços, contados da data da ordem de fornecimento do objeto contratado, constantes na Nota Fiscal/Fatura emitida em 02 (duas) vias, juntamente com o instrumento de autorização e obrigatoriamente com a comprovação da entrega do objeto, devidamente atestado pelo fiscal do contrato, em conformidade com as informações emitidas na Nota Fiscal de Fornecimento;

**15.2.** A Nota Fiscal/Fatura deve conter todos os elementos exigidos em lei, tais como:

**15.2.1.** Identificação completa da Contratada: CNPJ (o mesmo constante da documentação fiscal, exceto se for emitida por filial/matriz que contém o mesmo CNPJ base, com sequencial específico da filial/matriz) da contratada, endereço, inscrição estadual ou municipal, etc.;

**15.2.2.** Identificação completa do contratante;

**15.2.3.** Descrição de forma clara do objeto executado;

**15.2.4.** Valores unitários e totais com as informações referentes aos itens do objeto efetivamente entregues;

**15.2.5.** Número do processo que originou a licitação, bem como o número do empenho.

**15.3.** Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de Viana;

**15.4.** Os pagamentos poderão ser suspensos pela CONTRATANTE no caso de erros ou vícios na(s) Nota(s) Fiscal (is) de Serviço/Fatura(s);

**15.5.** É vedada, terminantemente, a antecipação de pagamentos sem a efetiva entrega do objeto;

**15.6.** Os pagamentos serão condicionados à apresentação da Nota Fiscal dos produtos/serviços licitados e entregues/executados devidamente atestados pelo setor competente;

**15.7.** Deverá a contratada apresentar ainda as provas de regularidade fiscal e trabalhista com prazo de validade vigente, descritas abaixo:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

- 15.7.1.** Prova de Regularidade referente aos Tributos Federais e Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta PGFN e RFB);
- 15.7.2.** Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Estado onde for sediada a empresa;
- 15.7.3.** Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município onde for sediada a empresa;
- 15.7.4.** Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município de Viana;
- 15.7.5.** Prova de Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;
- 15.7.6.** Prova de Regularidade junto a Justiça do Trabalho através da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.
- 15.8.** Caso ocorra atraso no pagamento na forma estabelecida acima, POR MOTIVO OU CULPA DO CONTRATANTE, incidirá sobre o valor e/ou parcela em atraso a correção monetária através dos índices oficiais de remuneração básica e juros aplicados à Caderneta de Poupança, nos termos do artigo 40, inciso XIV, "c" da Lei nº 8.666/93 e alterações;
- 15.9.** O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes dos serviços já prestados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegura à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação e a pronta quitação das parcelas em aberto;
- 15.10.** Caso a empresa vencedora seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor;
- 15.11.** No caso de eventuais atrasos de pagamento, e, desde que a CONTRATANTE não tenha concorrido de alguma forma para tanto, observando que o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, por meio de uma taxa prefixada ao ano ou conforme índices oficiais de remuneração básica e juros aplicados à



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Caderneta de Poupança (nos termos do artigo 1º alínea "f" da Lei 9.494/94, alterada pelo artigo 5º da Lei nº 11.960/09), mediante a aplicação da seguinte fórmula:

**15.11.1.**  $EM = N \times VP \times I$

**15.11.2.** Onde:

**15.11.3.** EM = Encargos moratórios;

**15.11.4.** N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

**15.11.5.** VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

**15.11.6.** I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

**15.11.7.**  $I = (TX/100) / 365$ , sendo:

**15.11.8.** TX - Percentual da taxa anual do IPCA - Índice de Preço ao Consumidor Ampliado fornecido pela FGV - Fundação Getúlio Vargas.

**15.12.** A compensação financeira prevista nesta condição será incluída, a requerimento do interessado, na fatura do mês seguinte ao da ocorrência;

**15.13.** Para habilitar-se ao pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar a CONTRATANTE a 1ª via da Nota Fiscal juntamente com a devida justificativa e comprovação;

**15.14.** Dados para emissão da Nota Fiscal:

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA**

CNPJ nº 27.165.547/0001-01

Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana - ES

CEP: 29.130-915

Telefone (27) 2124-6700

**16. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

**16.1.** Nos termos do que prescreve a Lei nº 8.666/93, os fornecedores que descumprirem total ou parcialmente os contratos celebrados com a administração pública municipal e aos licitantes que cometam atos visando frustrar os objetivos da licitação serão aplicadas advertências, multas, suspensão temporária, impedimento de licitar e/ou



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

contratar e declaração de inidoneidade, sem prejuízo de outras providências de caráter administrativo e judicial visando reparação de eventuais danos;

**16.2.** As condutas e as sanções a que estão passíveis os licitantes e/ou contratados são as seguintes:

**16.3.** ADVERTÊNCIA no caso de descumprimento de normas de licitação ou de cláusulas contratuais e outras obrigações assumidas;

**16.4.** MULTA MORATÓRIA de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da nota fiscal, por dia, limitada a 10% (dez por cento) no caso de atraso injustificado nos materiais/serviços licitados;

**16.5.** MULTA COMPENSATÓRIA de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato no caso de descumprimento do Objeto;

**16.6.** SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 3 (três) meses no caso de vencido o prazo da advertência e o licitante ou contratada permanecer inadimplente;

**16.7.** SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 6 (seis) meses no caso de aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração e alteração da quantidade ou qualidade dos bens entregues;

**16.8.** SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 12 (doze) meses no caso de retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens;

**16.9.** SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 24 (vinte e quatro) meses no caso de: entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada; paralisação de serviço, de obra ou de fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração; praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da Administração Pública Municipal; sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo; apresentar documentação ou declaração falsa; falhar ou fraudar na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo; Demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos privados;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**16.10.** IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR: Quem, 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, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

**16.11.** DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, a qual será concedida sempre que a contratada ressarcir os prejuízos resultantes da sua conduta e depois de decorrido o prazo das sanções de suspensão e impedimento aplicadas, no caso da CONTRATADA ter sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos; tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos privados.

**16.12.** Na hipótese da aplicação de sanção ficará assegurado ao fornecedor o direito à ampla defesa;

**16.13.** Ocorrendo a aplicação de sanção o fornecedor será notificado para apresentar defesa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação;

**16.14.** No caso de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, o prazo para a defesa do fornecedor é de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação;

**16.15.** O desatendimento à notificação importa o reconhecimento da veracidade dos fatos e a preclusão do direito pelo fornecedor, implicando na imediata aplicação da sanção prevista em Lei e no edital;

**16.16.** No exercício de sua defesa o fornecedor poderá juntar documentos e pareceres, bem como aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**16.17.** A Contratada incumbirá provar os fatos e situações alegadas e, sem prejuízo da autoridade processante, averiguar as situações indispensáveis à elucidação dos fatos e imprescindíveis à formação do seu convencimento;

**16.18.** A aplicação de três advertências, seguidas de justificativas não aceitas, é causa de rescisão contratual, ficando a cargo da Administração decidir sobre a oportunidade e conveniência de rescindir;

**16.19.** Na hipótese da aplicação de multa, em havendo garantia prestada, o valor será descontado desta;

**16.20.** Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a licitante ou contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços - Mercado (IGP-M) ou equivalente, a partir do termo inicial, até a data do efetivo recolhimento, ao qual será descontada dos pagamentos devidos pela Administração ou cobrada judicialmente;

**16.21.** O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega de material/serviços, se dia de expediente normal no órgão ou entidade interessada, ou do primeiro dia útil seguinte;

**16.22.** A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções restritivas de direitos constantes deste Decreto;

**16.23.** Ocorrendo atraso injustificado na entrega do material/serviço licitado, a ordem de fornecimento ou contrato poderá ser cancelada ou rescindida, exceto se houver justificado interesse público em manter a avença, hipótese em que será aplicada multa de acordo com a modalidade;

**16.24.** Quando da aplicação de sanções em razão de apresentação documentação ou declaração falsa, falha ou fraude na execução do contrato, inidoneidade de comportamento e cometimento de fraude fiscal será feita comunicação ao Ministério Público para adoção de providências cabíveis no âmbito daquela instituição;

**16.25.** Independentemente das sanções administrativas cabíveis, a licitante ou contratada ficará, ainda, sujeita à responsabilização pelo pagamento das perdas e danos causados à Administração Municipal ou a terceiros.

**16.26.** Em caso de não atingimento das metas dos indicadores listados no item 5, fica a **CONTRATADA** sujeita à multa de:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**16.27.** 2% (dois por cento) sobre o valor mensal faturado para cada indicador que não tenha atingido a meta exigida no período de medição;

**16.28.** 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal faturado para cada indicador que não tenha atingido a meta exigida por dois ou mais períodos consecutivos;

**16.29.** A multa referente ao indicador SLA06 - Disponibilidade dos serviços será aplicada para cada violação identificada no período. Por exemplo, se forem computadas três violações, a multa referente ao indicador será igual a três vezes o percentual de multa correspondente;

**16.30.** As multas serão cumulativas dentro do mesmo período. Cada indicador terá sua multa calculada individualmente e os resultados serão somados. O valor total da multa será descontado da fatura do período subsequente ao de medição. O percentual máximo de multa que poderá ser aplicado em um período é 40% (quarenta por cento);

**16.31.** Se houver aplicação de multa em três períodos consecutivos ou em cinco períodos não consecutivos durante a vigência do contrato, a **PMV** poderá optar pela rescisão contratual, de forma irrevogável, sem prejuízo da aplicação das penalidades mencionadas neste documento. A **CONTRATADA** ficará sujeita ainda à pena de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **PMV**, por prazo não superior a dois anos;

**16.32.** A **PMV** analisará possíveis justificativas para o não atingimento das metas dos indicadores e poderá desobrigar a aplicação de sanção, caso julgue pertinente a argumentação da **CONTRATADA**;

## **17. COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

**17.1.** Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

**17.2.** É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

**17.3.** O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

*"... comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU, que é no sentido de a fixação de quantitativo mínimo não deve ser superior a 50 % do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019.*

Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestado que comprove já ter prestado:

**17.4.** Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto de abrangência nacional e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

**17.5.** Atendimento remoto a no mínimo a **1.250** usuários, cadastrados em uma única rede corporativa.

**17.6.** Atendimento presencial a mínimo a **1.320** (hum mil trezentos e vinte) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**17.7.** Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos 05 (cinco) processos implantados.

**17.8.** Atendimento mínimo de **3000** (Três Mil) chamados em um período de 12 (doze) meses.

**17.9.** Serviço de monitoramento (NOC-Network Operation Center) de no mínimo 20 ativos de rede e 2 links de dados/Internet.

**17.10.** Serviço de instalação, configuração e sustentação de Sistemas Operacionais servidores Microsoft Windows Server 2008 ou superior e Linux;

**17.11.** Serviço de administração e gerenciamento de infraestrutura de redes em Data Center LAN, MAN, WAN, WLAN;

**17.12.** Serviço de suporte a armazenamento e backup;

**17.13.** Experiência na administração, instalação, configuração em ambiente de diretório/domínio, implementado na tecnologia Microsoft Active Directory (AD) em servidores Microsoft Server 2008 ou superior;

**17.14.** Serviço de instalação, configuração, sustentação e otimização de servidores de aplicação;

**17.15.** Serviço de instalação, configuração, administração e gerenciamento firewall, antivírus e proxy;

## **18. PROPOSTA TÉCNICA**

**18.1.** A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, contendo Planilha de Formação de Preço contendo descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços (vide modelo de planilha no Anexo II).

**18.2.** Deverá ainda constar na Proposta Técnica da LICITANTE a descrição das ferramentas que pretende adotar, em conformidade com as descrições presentes neste termo. O eventual custo de licenciamento de cada ferramenta deverá constar como insumo na Planilha de Formação de Preços.

**18.3.** A LICITANTE deverá, também juntamente com a proposta de preços, apresentar:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**18.4.** Declaração de que, caso vencedora do certame, manterá durante toda a execução do Contrato equipe composta por profissionais e colaboradores detentores das certificações estabelecidas para cada especialidade especificada nesse Termo de Referência e no Edital.

**18.5.** Declaração de que apresentará, em até 05 (CINCO) dias corridos após a assinatura do contrato, lista nominal de colaboradores e sua respectiva comprovação de atendimento aos requisitos técnicos solicitados neste Termo de Referência, que estarão vinculados à execução dos serviços.

**18.6.** Declaração que seus processos internos de proteção de dados atendem integralmente aos requisitos da LGPD.

**18.7.** Declaração que irá disponibilizar nas instalações da PMV, prova de conceito de toda solução de softwares a serem utilizados para a entrega do Objeto deste Termo de Referência, bem como suas funcionalidades e relatórios de entregas conforme itens **2.16, 6 e 14**, em até 3 (três) dias úteis após a convocação desta Prefeitura. A apresentação deverá ser conduzida por Técnico credenciado da Licitante.

**18.8.** Apresentar declaração formal de disponibilidade dos equipamentos, ferramental e instalações físicas apropriadas para realização dos serviços, conforme preceitua o § 6º do Art. 30 da Lei 8666/93.

**18.9.** Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas LICITANTES tornem o contrato inexequível em todas ou em parte das exigências de cumprimento dos níveis de serviço e de outras obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas LICITANTES a demonstração da exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do CONTRATANTE a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, o CONTRATANTE poderá adotar os procedimentos previstos no § 3º do artigo 29 da IN 02/2008 - SLTI/MPOG.



Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**18.10.** A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993. O prazo de validade mínima da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão

**19. ELABORADO POR:**

Bruno de Souza Lovatti  
Subsecretário de Tecnologia e Inovação

**20. APROVADO POR:**

Michel José da Silva  
Secretário de Tecnologia e Inovação

Viana/ES, 08 de março de 2021.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**ANEXO I / A – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

<b>Item</b>	<b>Atividade/Tarefa</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Complex.</b>	<b>USTs (Unitário)</b>	<b>USTs (Total)</b>
1	Checklist diário do ambiente de infraestrutura	Efetuar monitoração diária do ambiente físico e lógico do CPD, dos serviços de TI e logs de backup, conforme ferramentas e procedimentos acordados com a contratante, acionando as áreas responsáveis pela manutenção, em caso de falhas.	Rotineira	B	1	365
2	Geração de consultas, inventários e relatórios estatísticos	Emitir relatório mensal sobre a situação do ambiente de infraestrutura da Contratante, Apontando as principais Solicitações e incidentes registrados, disponibilidade de equipamentos e serviços, entre outros.	Rotineira	B	2	24
3	Desligamento e reativação total dos equipamentos do CPD	Desligar e reativar de forma segura os equipamentos do CPD, conforme procedimento acordado com a contratante, acionando as áreas responsáveis pela manutenção, em caso de falhas.	Demanda	M	9	27



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

4	Análise de desempenho e capacidade para o ambiente de infraestrutura	Monitorar e analisar o desempenho e a capacidade do ambiente de infraestrutura da Contratante, propor e implantar melhorias/boas práticas.	Demanda	A	18	72
5	Análise de segurança para o ambiente de infraestrutura	Monitorar e analisar a segurança do ambiente de infraestrutura da Contratante, identificar e listar vulnerabilidades, realizar pen test, propor e implantar melhorias/boas práticas.	Demanda	A	18	72
6	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Analisar necessidade de mudança, identificar e listar riscos, propor plano de ação.	Demanda	M	9	36
7	Apoio para migração, manutenção e/ou atualização de aplicações e/ou serviços junto a empresas fornecedoras	Acompanhar e apoiar manutenção em aplicação e/ou serviço de empresa terceira, prover informações, configurações e recursos básicos necessários à conclusão da atividade.	Demanda	M	9	36
8	Identificação de causa raiz e recuperação de disponibilidade do ambiente de infraestrutura (ativos e softwares)	Identificar e corrigir causa raiz de problema, recuperar disponibilidade do ambiente, propor plano de ação.	Demanda	A	18	72
9	Auditoria do ambiente de infraestrutura	Realizar auditoria e emitir relatório detalhado sobre a situação do ambiente.	Demanda	A	18	72



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

10	Configuração de Trunking e/ou VLAN em switch	Criar ou modificar Trunking ou VLAN em switch de rede.	Demanda	B	1,5	36
11	Ativação/desativação de porta em switch	Ativar ou desativar porta em Switch.	Demanda	B	1	12
12	Ativação de SNMP em ativo de rede	Ativar e configurar SNMP em ativo de rede (roteador, switch, storage, entre outros).	Demanda	B	1	31
13	Configuração de rota em ativo de rede	Criar ou modificar rota em ativo de rede (roteador, switch, storage, entre outros).	Demanda	B	1	22
14	Backup/restore de configurações em ativo de rede	Exportar ou importar arquivo com configurações de ativo de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	1	31
15	Instalação de ativo de rede (novo equipamento)	Realizar instalação física e configurar novo ativo de rede (roteador, switch, storage, entre outros).	Demanda	M	9	45



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

16	Configuração de baixa complexidade em ativo de rede	Realizar configuração ou parametrização de baixa complexidade em ativo de rede.	Demanda	B	1	24
17	Configuração de média complexidade em ativo de rede	Realizar configuração ou parametrização de média complexidade em ativo de rede.	Demanda	M	3	36
18	Configuração de alta complexidade em ativo de rede	Realizar configuração ou parametrização de alta complexidade em ativo de rede.	Demanda	A	6	36
19	Manutenção preventiva de baixa complexidade em ativo de rede	Realizar intervenção preventiva de baixa complexidade em ativo de rede.	Demanda	B	1	24
20	Manutenção preventiva de média complexidade em ativo de rede	Realizar intervenção preventiva de média complexidade em ativo de rede.	Demanda	M	3	36
21	Manutenção preventiva de alta complexidade em ativo de rede	Realizar intervenção preventiva de alta complexidade em ativo de rede.	Demanda	A	6	36
22	Manutenção corretiva de baixa complexidade em ativo de rede	Identificar e corrigir incidente de baixa complexidade em ativo de rede.	Incidente	B	1,5	36
23	Manutenção corretiva de média complexidade em ativo de rede	Identificar e corrigir incidente de média complexidade em ativo de rede.	Incidente	M	4,5	54
24	Manutenção corretiva de alta complexidade em ativo de rede	Identificar e corrigir incidente de alta complexidade em ativo de rede.	Incidente	A	9	54
25	Tuning de performance em Host de Virtualização	Monitorar e identificar pontos de melhoria de performance em Host de	Demanda	M	9	90



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

		Virtualização, efetuar os ajustes autorizados pela Contratante, realizar testes e demais configurações pertinentes.				
26	Instalação de updates de sistema operacional em Host de Virtualização	Executar e monitorar instalação automática de updates em sistema operacional de Host de Virtualização.	Rotineira	B	0,5	36
27	Upgrade de sistema operacional em Host de Virtualização	Realizar upgrade de versão em Sistema operacional de Host de Virtualização.	Demanda	M	12	72
28	Instalação de Host de Virtualização (novo servidor)	Instalar sistema operacional e updates necessários, configurar discos e interfaces de rede, incluir host no pool de virtualização, realizar testes, balanceamento de carga e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	24	72
29	Backup/restore de máquina em Host de Virtualização	Exportar ou importar máquina virtual (servidor), realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	1	12
30	Instalação/configuração de disco ou volume de rede em Host de Virtualização	Conectar disco físico/lógico ou volume de rede (iSCSI, NFS ou CIFS), criar/formatar partições, quando aplicável, configurar montagem, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	1	12
31	Instalação/configuração de interface de rede em Host de Virtualização	Instalar/configurar interface de rede no host, configurar endereços e rotas, realizar testes e demais ajustes e configurações pertinentes.	Demanda	B	1	12
32	Manutenção corretiva de baixa complexidade em Host de Virtualização	Identificar e corrigir incidente de baixa complexidade em Host de Virtualização.	Incidente	B	1,5	36



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

34	Manutenção corretiva de alta complexidade em Host de Virtualização	Identificar e corrigir incidente de alta complexidade em host de Virtualização.	Incidente	A	9	54
35	Manutenção preventiva de baixa complexidade em Host de Virtualização	Realizar intervenção preventiva de baixa complexidade em Host de Virtualização.	Demanda	B	1	24
36	Manutenção preventiva de média complexidade em Host de Virtualização	Realizar intervenção preventiva de média complexidade em Host de Virtualização.	Demanda	M	3	36
37	Manutenção preventiva de alta complexidade em Host de Virtualização	Realizar intervenção preventiva de alta complexidade em Host de Virtualização.	Demanda	A	6	36
38	Criação de política de update em Servidor Antivírus	Criar política de update, configurar intervalos e parâmetros de download, configurar atualização nos clientes, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	24	24
39	Instalação de software cliente Antivírus	Instalar software cliente de Antivírus em máquina física ou virtual.	Demanda	B	1	30





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

40	Permissão de acesso em diretórios e arquivos	Incluir ou remover permissão de acesso em diretórios e arquivos, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	0,5	12
41	Configuração de compartilhamento de rede	Criar ou modificar compartilhamento de rede em servidor de arquivos, atribuir permissões de acesso, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1	6
42	Instalação de controlador de domínio (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar contas de usuários, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	12	24
43	Manutenção de grupos de acesso em servidor de autenticação	Criar, modificar ou excluir grupo de acesso em servidor de autenticação.	Demanda	B	0,5	6
44	Configuração de script de logon em servidor de autenticação	Criar ou modificar script de logon, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	2	12
45	Configuração de GPO em servidor de autenticação	Criar ou modificar GPO em servidor de autenticação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	2	8



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

46	Manutenção de contas de usuários em servidor de autenticação	Criar, modificar ou excluir conta de usuário em servidor de autenticação.	Demanda	B	0,5	12
47	Criação de política de backup	Criar política de backup, configurar clientes, diretórios, mídias, calendários (schedules), criptografia, períodos de retenção dos dados, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	3	6
48	Instalação de cliente de Backup	Instalar software cliente de Backup em máquina Windows ou Linux, ativar criptografia, configurar "excluído list" de diretórios, se necessário, incluir o cliente na política do servidor, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1	20
49	Restore de dados do backup	Verificar backups disponíveis, identificar e inserir mídias na Tape Library, efetuar restore e disponibilizar acesso aos dados solicitados.	Demanda	B	1,5	18
50	Instalação de serviço DHCP (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	3	6



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

51	Configuração de escopo DHCP	Criar ou modificar escopo de endereços, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1	4
52	Instalação de serviço DNS (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	6	12
53	Configuração de zona DNS	Analisar necessidade, criar ou modificar zona em servidor DNS, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1,5	6
54	Manutenção de registro em servidor DNS	Incluir, modificar ou excluir registro em servidor DNS (host/aliás), realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	0,5	6
55	Instalação de serviço firewall (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar regras de acesso, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	A	24	24
56	Configuração de regra em firewall	Analisar necessidade, criar ou modificar regra de acesso em servidor firewall, monitorar tráfego de dados, liberar ou bloquear endereços e portas, realizar testes e demais	Demanda	B	1,5	27



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

		ajustes pertinentes.				
57	Configuração de rota em firewall	Criar ou modificar rota em servidor firewall, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	0,5	3
58	Publicação externa de aplicação ou serviço (acesso via internet)	Levantar necessidade, avaliar riscos segurança, configurar parâmetros permissões de acesso, configuração de registros DNS, criar regras de acesso no firewall, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	A	12	72
59	Permissão de acesso em fila de permissão	Incluir ou remover permissão de acesso em fila de impressão compartilhada em servidor Windows, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	0,5	6
60	Configuração de fila de impressão	Criar ou modificar fila de impressão compartilhada em servidor, atribuir permissões de acesso, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1	12
61	Instalação de serviço TOMCAT (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, importar e/ou migrar dados de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	12	72



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

62	Upgrade de versão em serviço TOMCAT	Verificar compatibilidade entre a nova versão do serviço e as aplicações em execução, Instalar e atualizar pacotes necessários, importar e/ou migrar dados de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	6	36
63	Configuração de aplicação em serviço TOMCAT	Analisar necessidade, disponibilizar ou modificar aplicação em servidor JBOSS, Configurar parâmetros de serviço, importar e/ou migrar arquivos, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1,5	18
64	Instalação de ferramenta de monitoração de servidor	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço (hosts, triggers, eventos, etc), importar e/ou migrar dados de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	36	36
65	Configuração gráfico/mapa ferramenta monitoração de servidor	Criar ou modificar gráfico/mapa em ferramenta de monitoração, configurar parâmetros de alerta/notificação, importar e/ou migrar diagramas de rede, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	4	8
66	Parametrização de ferramenta de monitoração	Incluir, alterar ou excluir ativo/host/serviço em ferramenta de monitoração, configurar parâmetros de alerta/notificação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	0,5	25



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

67	Controle de acesso a site em serviço Proxy	Bloquear ou Desbloquear acesso a site em servidor Proxy, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	0,5	12
68	Configuração de regra de acesso em serviço Proxy	Analisar necessidade, criar ou modificar regra de acesso em servidor proxy, monitorar tráfego de dados, liberar ou bloquear endereços e portas, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1	12
69	Geração de relatório com estatísticas de acesso à Internet	Exportar e consolidar Estatísticas de acesso a sites em servidor proxy.	Demanda	B	2	24
70	Configuração de serviço SMTP	Ativar ou desativar serviço, configurar parâmetros de envio (relay), realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	2,5	15
71	Instalação de serviço VPN (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	9	9
72	Controle de acesso em serviço VPN	Bloquear ou desbloquear conexão a serviço VPN, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	0,5	6
73	Instalação de serviço Webserver (novo servidor)	Instalar e atualizar pacotes necessários, configurar parâmetros do serviço, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	M	6	36
74	Configuração de aplicação ou diretório virtual em Webserver	Publicar ou alterar aplicação/diretório virtual em servidor Web, configurar parâmetros e permissões de acesso, copiar ou mover arquivos de aplicação, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1	20



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

75	Geração de CSR em Webserver	Gerar e exportar CSR em servidor Web, para fins de aquisição e emissão de certificado digital pela Contratante.	Demanda	B	0,5	2
76	Instalação de certificado digital em Webserver	Converter e instalar em servidor Web o certificado digital fornecido pela Contratante, configurar parâmetros SSL, realizar testes e demais ajustes pertinentes.	Demanda	B	1	4
77	Configuração de baixa complexidade em software ou serviço	Realizar configuração ou operação de baixa complexidade em software ou serviço.	Demanda	B	1	24
78	Configuração de média complexidade em software ou serviço	Realizar configuração ou operação de média complexidade em software ou serviço.	Demanda	M	3	54
79	Configuração de alta complexidade em software ou serviço	Realiza configuração ou Operação complexidade em software ou serviço.	Demanda	A	6	72
80	Manutenção preventiva de baixa complexidade em software ou serviço	Realizar intervenção preventiva de baixa complexidade em software ou serviço.	Demanda	B	1	24



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

81	Manutenção preventiva de média complexidade em software ou serviço	Realizar intervenção preventiva de média complexidade em software ou serviço.	Demanda	M	3	54
82	Manutenção preventiva de alta complexidade em software ou serviço	Realizar intervenção preventiva de alta complexidade em software ou serviço.	Demanda	A	6	72
83	Manutenção corretiva de baixa complexidade em software ou serviço	Identificar e corrigir incidente de baixa complexidade em software ou serviço.	Incidente	B	1,5	150
84	Manutenção corretiva de média complexidade em software ou serviço	Identificar e corrigir incidente de média complexidade em software ou serviço.	Incidente	M	4,5	225
85	Manutenção corretiva de alta complexidade em software ou serviço	Identificar e corrigir incidente de alta complexidade em software ou serviço.	Incidente	A	9	225
86	Tuning de performance em servidor Linux ou Windows	Monitorar e identificar pontos de melhoria de performance em servidor Linux ou Windows, efetuar os ajustes autorizados pela Contratante, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	M	9	225
87	Instalação de updates de sistema operacional em servidor Linux ou Windows	Executar e monitorar instalação automática de updates de sistema operacional em servidor Linux ou Windows.	Rotineira	B	0,5	300





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

88	Upgrade de sistema operacional em servidor Linux ou Windows	Realizar upgrade de versão em sistema operacional de servidor Linux ou Windows	Demanda	M	12	300
89	Instalação de servidor Linux ou Windows (novo servidor)	Criar máquina em ambiente de virtualização (se necessário), instalar sistema operacional e updates necessários, configurar discos e interfaces de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	18	900
90	Instalação/configuração de disco ou volume de rede em servidor Linux ou Windows	Conectar disco físico/lógico ou volume de rede (iSCSI, NFS ou CIFS), criar/formatar partições, quando aplicável, configurar montagem, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	1	50
91	Instalação/configuração de interface de rede em servidor Linux ou Windows	Instalar/configurar interface de rede em servidor, configurar endereços e rotas, realizar testes e demais ajustes e configurações pertinentes.	Demanda	B	1	50
92	Virtualização de servidor físico	Converter máquina física em virtual, por meio de ferramenta apropriada, efetuar importação em Host de Virtualização, configurar discos e interfaces de rede, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	12	144



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

93	Manutenção corretiva de baixa complexidade em servidor Linux ou Windows	Identificar e corrigir incidente de baixa complexidade em servidor Linux ou Windows.	Incidente	B	1,5	150
94	Manutenção corretiva de média complexidade em servidor Linux ou Windows	Identificar e corrigir incidente de média complexidade em servidor Linux ou Windows.	Incidente	M	4,5	225
95	Manutenção corretiva de alta complexidade em servidor Linux ou Windows	Identificar e corrigir incidente de alta complexidade em servidor Linux ou Windows.	Incidente	A	9	225
96	Manutenção preventiva de baixa complexidade em servidor Linux ou Windows	Realizar intervenção Preventiva de Baixa complexidade em Servidor Linux ou Windows.	Demanda	B	1	100
97	Manutenção preventiva de média complexidade em servidor Linux ou Windows	Realizar intervenção Preventiva de média complexidade em Servidor Linux ou Windows.	Demanda	M	3	150
98	Manutenção preventiva de alta complexidade em servidor Linux ou Windows	Realizar intervenção preventiva de alta complexidade em Servidor Linux ou Windows.	Demanda	A	6	150



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

99	Criação de volume em Storage	Criar volume no Storage (iSCSI, NFS ou CIFS), configurar permissões e/ou parâmetros de acesso, realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	1	12
100	Redimensionamento de volume em Storage	Redimensionar tamanho de volume em Storage (iSCSI, NFS ou CIFS), realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	0,5	6
101	Configuração de snapshot em volume do Storage	Criar ou modificar snapshot em volume do Storage, configurar execução automática (schedule), realizar testes e demais configurações pertinentes.	Demanda	B	0,5	6
102	Configuração de baixa complexidade em Storage	Realizar operação ou configuração de baixa complexidade em Storage.	Demanda	B	1	12
103	Configuração de média complexidade em Storage	Realizar operação ou configuração de média complexidade em Storage.	Demanda	M	3	18
104	Configuração de alta complexidade Storage	Realizar operação ou configuração de alta complexidade em Storage.	Demanda	A	6	36
<b>Total de USTs</b>						<b>6485</b>



Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**



Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**ANEXO II/A – PLANILHA DE PREÇOS**

**1 - FORMULÁRIO PARA COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS**

Referência Processo nº \_\_\_\_\_

Licitação nº \_\_\_\_\_ dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ às \_\_\_\_:\_\_\_\_ horas

**DISCRIMINAÇÃO DO LOCAL**

Local 1: \_\_\_\_\_  
Endereço do Imóvel : \_\_\_\_\_  
Horário de Serviço : \_\_\_\_\_ às \_\_\_\_\_

**TIPO DE MÃO-DE-OBRA:**

*(Indicar o tipo de mão-de-obra ao qual se refere a planilha ("AUXILIAR DE INFORMÁTICA" ou "TÉCNICO DE INFORMÁTICA"). Deve ser apresentada uma planilha para cada Preço do Homem-Mês, considerando as diferentes incidências de adicionais, na forma deste edital, para cada caso)*

Declaramos que a proposta foi elaborada com base no Salário Normativo de R\$\_\_\_\_,\_\_\_\_ (\_\_\_\_), pertinente à categoria de Auxiliar de Informática, e R\$\_\_\_\_,\_\_\_\_ (\_\_\_\_) pertinente à categoria de Técnico de Informática, homologados por Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho em \_\_\_\_/ \_\_\_\_/ \_\_\_\_.



Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

**COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS COM A MÃO-DE-OBRA:**

**I – REMUNERAÇÃO**

*(A inclusão destes itens na composição da Remuneração dependerá das peculiaridades do respectivo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho).*

a) Salário do Auxiliar de Informática/Técnico de Informática R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

b) Adicionais (periculosidade/insalubridade) (\_\_\_\_\_% )R\$ \_\_\_\_\_

c) Outros\* (\_\_\_\_\_% )R\$ \_\_\_\_\_

d) Total da remuneração (a + b + c) R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_)

- *Quando o licitante optar por preencher o item "outros", deverá especificar o custo declarado. O custo indicado deve estar previsto no Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.*
- *Os encargos relacionados no item "I – Remuneração" serão reajustados em conformidade com o acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, desde que decorridos 12 (doze) meses da última fixação salarial da categoria, sendo vedada a inclusão de verbas indenizatórias ou remuneratórias não previstas originariamente.*

**II - ENCARGOS SOCIAIS:**

*(Incidentes sobre o Total da Remuneração, indicado no item I, alínea "d")*

**GRUPO "A"**

1. INSS (\_\_\_\_\_% )R\$ \_\_\_\_\_
2. SESI ou SESC (\_\_\_\_\_% )R\$ \_\_\_\_\_
3. SENAI ou SENAC (\_\_\_\_\_% )R\$ \_\_\_\_\_
4. INCRA (\_\_\_\_\_% )R\$ \_\_\_\_\_



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

5. salário-educação (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
6. FGTS (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
7. seguro acidente do trabalho / SAT / INSS  
(\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
8. SEBRAE (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
TOTAL DO GRUPO "A": (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_

**GRUPO "B"**

9. férias (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
10. auxílio-doença (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
11. licença paternidade/maternidade (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
12. faltas legais (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
13. acidente de trabalho (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
14. aviso prévio (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
15. 13º salário (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_

TOTAL DO GRUPO "B":  
(\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_

**GRUPO "C"**

16. aviso prévio indenizado (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
17. indenização adicional (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_  
18. indenização (rescisões sem justa causa)(\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_

TOTAL DO GRUPO "C": (\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_

**GRUPO "D"**

19. Incidências dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do Grupo "B":  
(\_\_\_\_%)R\$ \_\_\_\_\_





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS**

R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) ( \_\_\_\_\_ %) Grupo A+Grupo B+Grupo C+Grupo D.

**III – CUSTO TOTAL DA MÃO-DE-OBRA:**

*(Soma dos itens I e II, ou seja, Remuneração + Encargos Sociais)*

R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ).

**COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS COM INSUMOS**

**I – INSUMOS:**

1. uniforme R\$ \_\_\_\_\_
2. material de limpeza/equipamentos R\$ \_\_\_\_\_
3. manutenção e depreciação de equipamentos R\$ \_\_\_\_\_
4. outros (Especificar. Ex: vale-transporte, treinamento) R\$ \_\_\_\_\_

• *As despesas relacionadas no quadro "Composição dos Custos com Insumos", serão reajustadas com base no INPC – IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou outro que vier a substituí-lo, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data da proposta ou da data do último reajustamento. No entanto, caso a despesa tenha sido incluída em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho (ex: treinamento, vale-transporte etc.), o seu reajustamento submeter-se-á, exclusivamente, às regras indicadas no item "I – Remuneração", ainda que a despesa não ostente natureza remuneratória. Fica vedado o duplo reajustamento sobre uma mesma despesa (reajustamento por acordo trabalhista cominado com reajustamento pelo INPC).*

**II - TOTAL DOS CUSTOS COM INSUMOS**

*(somatório dos insumos constantes do Item I deste quadro)*



Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

**DEMAIS COMPONENTES DO PREÇO OFERTADO**

**I – Despesas Administrativas/Operacionais** (percentual sobre: custo total da mão-de-obra + total dos custos com insumos):

(\_\_\_\_%) R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

**II – Lucro** (percentual sobre: custo total da mão-de-obra + total dos custos com insumos):

(\_\_\_\_%) R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

**III - TOTAL DOS CUSTOS COM "DEMAIS COMPONENTES"** (soma dos itens I e II deste quadro)

R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**DESPESAS COM TRIBUTOS**

As alíquotas dos tributos são: ISSQN \_\_\_\_\_ % + COFINS \_\_\_\_\_ % + PIS \_\_\_\_\_ % +  
Outros (especificar) \_\_\_\_\_ % .

Observação: (no caso de utilizar o campo "outros", especificar o tributo, exceto  
IRPJ e CSLL que não devem constar da planilha[1]).

$$\ddot{u} \text{ To} = \frac{\text{Tributos (\%)}}{100}$$

$\ddot{u} \text{ Po}$  = Mão-de-obra + insumos + demais componentes

$$\ddot{u} \text{ P1} = \frac{\text{Po}}{(1-\text{To})}$$

**TOTAL DOS CUSTOS COM TRIBUTOS (P1 - Po)**

R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ).

- *Os valores relativos ao ISSQN devem ser definidos de acordo com a alíquota fixada no município onde a empresa prestará o serviço (regra específica prevista na Lei Complementar nº. 116/03, artigo 3º, inciso VII).*

**PREÇO TOTAL POR TRABALHADOR/ MÊS**

*(custo total da mão-de-obra + total dos custos com insumos + total dos custos com "demais componentes" + total dos custos com tributos)*

R\$ \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ).



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**ANEXO II**  
**"MODELO" DE PROPOSTA COMERCIAL**  
(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA)

**À**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA**

Secretaria Municipal de Administração

Gerência de Licitações 01

**Ref.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 068/2021**

Senhor Pregoeiro:

Proposta que faz a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, e inscrição estadual nº \_\_\_\_\_, para \_\_\_\_\_, objeto da licitação acima referenciada, e abaixo discriminada.

Item	Serviço	Unidade	Qtde.	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Anual
01	Serviço de atendimento Nível 1	Ticket	3000			
02	Serviço de atendimento Nível 2	Ticket	3000			
03	Serviços de atendimento Nível 3	UST	400			
04	Serviço de Monitoramento de ativos (24x7)	Unid	400			
05	Serviços de Atendimento sob demanda	Unid	50			
06	Serviços de Atendimento 24x7 para atendimento a Home Office	Ticket	100			
<b>VALOR TOTAL:</b>						

Nosso preço total do(s) serviço(s) é de **R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_ extenso)**, em conformidade com as especificações contidas no Termo de Referência (ANEXO I).

Declaramos expressamente que o preço contido na Proposta inclui todos os custos e despesas para a execução dos serviços, tais como custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, encargos sociais, trabalhistas, seguros, licenças, custos relacionados a serviços de apoio, os quais não acrescentarão ônus para a Prefeitura Municipal de Viana e demais despesas necessárias ao cumprimento integral



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

para o fornecimento do objeto deste edital e seus Anexos.

O prazo de validade de nossa proposta é de **90 (noventa) dias corridos**, contados da data da abertura da licitação.

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no edital e seus anexos, bem como aceitamos todas as obrigações especificadas.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemo-nos a assinar o contrato no prazo determinado no documento de convocação e executar o serviço no prazo e condições estabelecidas neste ato convocatório.

Declaramos que esta empresa executará o serviço e entregará os itens licitados pelos preços unitários propostos e aceitos pela CONTRATANTE.

Por necessário informamos que:

a) Será responsável pela relação comercial de nossa empresa com o Município a pessoa do Senhor (a) \_\_\_\_\_, portador (a) da cédula de identidade nº\_\_\_\_ e do CPF-MF nº \_\_\_\_\_, com endereço \_\_\_\_\_, telefone (s) \_\_\_\_\_ e e-mail \_\_\_\_\_.

b) Nosso domicílio bancário é \_\_\_\_\_ (nome do banco, nº do banco, nº da agência e nº da conta corrente)\_\_\_\_\_.

**c) Toda correspondência eletrônica dirigida a nossa empresa deverá sê-lo feito ao endereço \_\_\_\_\_.**

(Local), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

**Nome e assinatura do(a) responsável legal pela empresa**  
**(Nome da empresa)**  
**(Carimbo da Empresa)**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**ANEXO III**  
**TERMO DECLARATÓRIO**

Em cumprimento a determinações da Lei nº. 8666/93 e Lei nº. 10.520/02, Lei complementar 123/2006, para fins de participação no **Pregão Eletrônico nº 068/2021**, a empresa..... (razão social)....., estabelecida à ..... (Endereço Completo) ....., devidamente inscrita no CNPJ sob o nº ....., **DECLARA** que conhece e aceita todos os parâmetros e elementos para a execução do objeto e em particular que:

- a) Não está impedida de contratar com a Administração Pública, direta e indireta;
- b) Não está punida com suspensão temporária perante o município de Viana ou declarada inidônea perante qualquer órgão da Administração Pública.
- c) Não existe a superveniência de fato que impeça a sua habilitação/participação nesta licitação estando ciente da sua obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- d) Não existe participação direta ou indireta de servidor público de entidades ou órgãos da Administração Municipal no fornecimento objeto do Pregão Eletrônico;
- e) Não possui em seu quadro de pessoal menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 anos em qualquer outro tipo de trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.
- f) Os documentos apresentados, conforme requerido no **Pregão Eletrônico nº 068/2021**, são autênticos e verdadeiros seus conteúdos, e que tem consciência de que poderá ser processado por crime de falsidade ideológica na hipótese de falsear os mesmos;

**g) Se enquadra na condição de ME ou EPP, nos termos do Art. 3º da LC123/2006 e não está inserida nas excludentes hipóteses do § 4º daquele Artigo, para fins do exercício dos benefícios previstos na mencionada lei.**

**OU**

**g) Que NÃO se enquadra na condição de ME ou EPP, nos termos da LC 123/2006.**

**h) E quanto a idoneidade de sua participação neste certame** que:

**I)** A proposta apresentada para participar desta licitação foi elaborada de maneira independente pelo Licitante acima identificado, e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

**II)** A intenção de apresentar a proposta elaborada para participar desta licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

**III)** Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influenciar na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato, quanto a sua participação ou não na referida licitação;

**IV)** Que o conteúdo da proposta apresentada não será, no todo ou em parte, direta



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato, antes da adjudicação do objeto; e

**V)** Que o conteúdo da proposta apresentada não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante da Prefeitura de Viana antes da abertura oficial das propostas;

Por ser a expressão da verdade, eu ....., Carteira de Identidade nº. ...., CPF Nº. ...., representante legal desta empresa, firmo a presente.

(Local), \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.

**Nome e assinatura do(a) responsável legal pela empresa**  
**(Nome da empresa)**  
**(Carimbo da Empresa)**

***OBS.: A falsidade de declaração prestada neste documento caracterizará o crime de que trata o art. 299 do Código Penal, (falsidade ideológica) sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das sanções previstas no instrumento convocatório.***



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**ANEXO IV**

**DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO**

Para fins de habilitação na presente licitação o proponente deverá apresentar a documentação listada abaixo devendo a mesma estar **vigente na data da arrematação do lote**, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade.

**1. COMPROVANTE DA CONDIÇÃO DE MPE**

1.1. Certidão expedida pela Junta Comercial de seu domicílio, com data de emissão no ano previsto para apresentação das propostas conforme art. 8º da IN 103 do Departamento Nacional de Registro de Comércio, de 30/04/2007, ou certidão simplificada emitida pelo Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme o caso (com dados atualizados da empresa), para usufruir do direito de preferência previstos na Lei Complementar 123/2006.

**2. TERMO DECLARATÓRIO**

2.1. Conforme modelo do **ANEXO III**, devidamente assinado.

**3. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual acompanhado de carteira de identidade do proprietário;
- b) Ato constitutivo e alterações subsequentes, ou contrato consolidado devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- c) Inscrição no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada dos nomes e endereços dos diretores em exercício;
- d) Decreto de autorização em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;

**4. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

- a) Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
- b) Prova de Regularidade Fiscal com a Fazenda Nacional (Certidão Conjunta, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, quanto aos demais tributos Federais e à Dívida Ativa da União, por elas administrados);
- c) Prova de Regularidade Fiscal com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;
- d) Prova de Regularidade Fiscal com a Fazenda Estadual da sede da empresa;
- e) Prova de Regularidade Trabalhista, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho -





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

TST;

f) Prova de Regularidade Fiscal do Município de Viana/ES  
([http://ws.viana.es.gov.br/services/certidao\\_retirada.php](http://ws.viana.es.gov.br/services/certidao_retirada.php));

g) Prova de Regularidade Fiscal do Municipal da sede da empresa licitante.

## **5. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

**5.1. Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial, ou recuperação extrajudicial**, expedida pelos Cartórios Distribuidores competentes, da sede da pessoa jurídica, com validade na data de arrematação do lote.

5.1.1. Ficarão dispensadas da apresentação da certidão acima tratadas as empresas em recuperação judicial, desde que seja apresentada, em substituição aquela, Certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta, econômica e financeiramente, a participar de procedimento licitatório nos termos da Lei nº 8.666/1993, sob a pena de inabilitação.

5.1.2. A certidão que não traga consignado o prazo de validade será considerado o prazo de 30 (trinta) dias contados a partir de sua emissão, nos termos do art. 352 do Código de Normas da CGJ-ES.

**5.2. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, acompanhado dos termos de abertura e encerramento do livro diário**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, podendo ser atualizados, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta, tomando como base a variação, ocorrida no período, do ÍNDICE GERAL DE PREÇOS - DISPONIBILIDADE INTERNA - IGP-DI, publicado pela Fundação Getúlio Vargas - FGV, ou de outro indicador que o venha substituir.

**5.2.1. Consideram-se "já exigíveis" as Demonstrações Contábeis e o Balanço Patrimonial referentes ao exercício social imediatamente antecedente ao ano da licitação, quando a data de apresentação dos documentos de habilitação ocorrer a partir de 01 de maio (art. 1.078, I, do Código Civil), mesmo no caso de licitantes obrigados ao SPED, devendo ser desconsiderado prazo superior para transmissão das peças contábeis digitais estabelecido por atos normativos que disciplinam o citado SPED (conforme entendimento do TCU, Acórdãos 1999/2014 e 119/2016, ambos do Plenário).**

5.2.2. Serão considerados aceitos como na forma da lei o balanço patrimonial e demonstrações contábeis assim apresentados:

5.2.2.1. Sociedades regidas pela Lei nº 6.404/76 (sociedade anônima):

- a) Publicados em Imprensa Oficial; ou
- b) Publicados em jornal de grande circulação; ou
- c) Por fotocópia registrada ou autenticada na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

5.2.2.2. Sociedades por cota de responsabilidade limitada(LTDA):

a) Por fotocópia do Balanço e das Demonstrações Contábeis devidamente registrados ou autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio do licitante.

5.2.2.3. Sociedade criada no exercício em curso:

a) Fotocópia do Balanço de Abertura, devidamente registrado ou autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio do **licitante**.

5.2.3. A boa situação financeira será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), que deverão apresentar o valor mínimo igual a 1 (um), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LC = \frac{\text{ATIVOCIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

5.2.3.1. **As fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos juntado ao balanço.** Caso o memorial não seja apresentado, à equipe de pregoão reserva-se o direito de efetuar os cálculos.

5.2.4. Ao licitante que não atingir o valor mínimo exigido no item 5.2.3 é facultado demonstrar sua capacidade econômico-financeira por meio da prova de possuir Capital Social ou Patrimônio Líquido equivalente a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta.

5.2.4.1. A comprovação do capital social será feita mediante verificação do Contrato Social apresentado, atualizado e registrado na Junta Comercial ou Órgão equivalente da Sede do Licitante, ou Certidão emitida pela Junta Comercial ou Órgão equivalente admitida a atualização para a data da apresentação da proposta, na forma da lei, através de índices oficiais.

5.2.4.2. O Patrimônio Líquido será verificado por meio do Balanço Patrimonial.

5.3 - A empresa deverá comprovar patrimônio líquido mínimo, na forma dos §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei nº 8.666/93, como exigência imprescindível para sua habilitação, podendo, alternativamente, ser solicitada prestação de garantia equivalente a 1% (um por cento) do valor estimado para a contratação, na forma do § 1º do artigo 56 do mesmo diploma legal, para fins de contratação;

## **6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

6.1 - Para comprovação de que a empresa LICITANTE possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Termo de Referência, a empresa deverá, nos termos do Art. 30, parágrafo 1º, da Lei 8.666/93,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da LICITANTE, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa LICITANTE executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

6.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

6.3. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

*"... comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU, que é no sentido de a fixação de quantitativo mínimo não deve ser superior a 50 % do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019.*

6.4. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestado que comprove já ter prestado:

6.4.1. Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto de abrangência nacional e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021. Fls. nº..... Rubrica .....
---

- 6.4.2. Atendimento remoto a no mínimo a **1.250** usuários, cadastrados em uma única rede corporativa.
- 6.4.3. Atendimento presencial a mínimo a **1.320** (hum mil trezentos e vinte) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.
- 6.4.4. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos 05 (cinco) processos implantados.
- 6.4.5. Atendimento mínimo de **3000** (Três Mil) chamados em um período de 12 (doze) meses.
- 6.4.6. Serviço de monitoramento (NOC-Network Operation Center) de no mínimo 20 ativos de rede e 2 links de dados/Internet.
- 6.4.7. Serviço de instalação, configuração e sustentação de Sistemas Operacionais servidores Microsoft Windows Server 2008 ou superior e Linux;
- 6.4.8. Serviço de administração e gerenciamento de infraestrutura de redes em Data Center LAN, MAN, WAN, WLAN;
- 6.4.9. Serviço de suporte a armazenamento e backup;
- 6.4.10. Experiência na administração, instalação, configuração em ambiente de diretório/domínio, implementado na tecnologia Microsoft Active Directory (AD) em servidores Microsoft Server 2008 ou superior;
- 6.4.11. Serviço de instalação, configuração, sustentação e otimização de servidores de aplicação;
- 6.4.12 Serviço de instalação, configuração, administração e gerenciamento firewall, antivírus e proxy;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**ANEXO IV - A**

**OUTRAS CONSIDERAÇÕES**

**1. CONSIDERAÇÕES**

1.1. Os documentos poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou por servidor da Gerência de Licitações, à vista dos originais, por cópia simples quando a confirmação do seu teor puder ser feita pela Administração junto aos órgãos públicos emitentes, via "Internet", ou publicação em órgãos da imprensa oficial.

**1.1.1. Não serão aceitos quaisquer "protocolos" ou "solicitação de documento" em substituição aos documentos e certidões solicitados.**

1.1.2. O Município se reserva o direito de proceder às buscas e extrair certidões para averiguar a veracidade das informações constantes nos documentos apresentados, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação o licitante que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pela Administração, além de incorrer nas sanções previstas em lei.

1.1.3. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões, constitui meio legal de prova.

**1.1.4. Todas as folhas da Proposta Comercial e Documentação de Habilitação deverão ser entregues na ordem sequencial descrita anteriormente, numeradas e visadas pelo proponente, visando salvaguardar os interesses dos participantes no aspecto de segurança e transparência do procedimento licitatório.**

1.1.4.1. O não atendimento ao solicitado no item acima implicará na perda do direito a futuras reclamações quanto a um eventual extravio de documentos durante a tramitação do processo.

1.2. Caso as certidões expedidas pelas Fazendas Estadual e Municipal não tragam consignados os respectivos prazos de validade, a administração aceitará como válidos, no máximo, os prazos vigentes no Estado do Espírito Santo e no Município de Viana, 90 (noventa) e 30 (trinta) dias, respectivamente.

1.3. Não serão aceitos documentos com prazos de validade vencidos.

1.3.1. Consideram-se documentos vencidos aqueles que não estiverem vigentes na data de arrematação do lote, à exceção daqueles que, por sua natureza, não



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

contenham validade.

1.4. De acordo com o Estatuto das Micro e Pequenas Empresas (Lei Complementar Federal nº. 123/2006) as licitantes, deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que estas apresentem alguma restrição.

1.4.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado à MEP o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, podendo tal prazo ser prorrogado por igual período, quando solicitado pelo licitante vencedor, desde que ocorra motivo justificado e aceito pela administração;

1.4.2. A não regularização da documentação fiscal, no prazo previsto no subitem acima, implicará na preclusão do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

1.5. Será **desclassificada** a proponente que deixar de apresentar quaisquer documentos exigidos neste anexo.

## **2. PROPOSTA TÉCNICA**

2.1. A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, contendo Planilha de Formação de Preço contendo descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços (vide modelo de planilha no **Anexo II/A**).

2.2. Deverá ainda constar na Proposta Técnica da LICITANTE a descrição das ferramentas que pretende adotar, em conformidade com as descrições presentes neste termo. O eventual custo de licenciamento de cada ferramenta deverá constar como insumo na Planilha de Formação de Preços.

2.3. A LICITANTE deverá, também juntamente com a proposta de preços, apresentar:

2.3.1. Declaração de que, caso vencedora do certame, manterá durante toda a execução do Contrato equipe composta por profissionais e colaboradores detentores



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

das certificações estabelecidas para cada especialidade especificada nesse Termo de Referência e no Edital.

2.3.2. Declaração de que apresentará, em até 05 (CINCO) dias corridos após a assinatura do contrato, lista nominal de colaboradores e sua respectiva comprovação de atendimento aos requisitos técnicos solicitados neste Termo de Referência, que estarão vinculados à execução dos serviços.

2.3.3. Declaração que seus processos internos de proteção de dados atendem integralmente aos requisitos da LGPD.

2.3.4. Declaração que irá disponibilizar nas instalações da PMV, prova de conceito de toda solução de softwares a serem utilizados para a entrega do Objeto deste Termo de Referência, bem como suas funcionalidades e relatórios de entregas conforme itens **2.16, 6 e 14**, em até 3 (três) dias úteis após a convocação desta Prefeitura. A apresentação deverá ser conduzida por Técnico credenciado da Licitante.

2.3.5. Apresentar declaração formal de disponibilidade dos equipamentos, ferramental e instalações físicas apropriadas para realização dos serviços, conforme preceitua o § 6º do Art. 30 da Lei 8666/93.

2.4. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993, para efeito de comprovação de sua exequibilidade. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas LICITANTES tornem o contrato inexecuível em todas ou em parte das exigências de cumprimento dos níveis de serviço e de outras obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas LICITANTES a demonstração da exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do CONTRATANTE a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, o CONTRATANTE poderá adotar os procedimentos previstos no § 3º do artigo 29 da IN 02/2008 - SLTI/MPOG.

2.5. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

§ 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993. O prazo de validade mínima da proposta deverá ser de 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão

**3. PROVA DE CONCEITO**

3.1. O fornecedor deverá disponibilizar nas instalações da PMV, prova de conceito de toda solução de softwares a serem utilizados para a entrega do Objeto deste Termo de Referência, bem como suas funcionalidades e relatórios de entregas conforme itens **2.16, 6 e 14**, em até 3 (três) dias úteis após a convocação desta Prefeitura. A apresentação deverá ser conduzida por Técnico credenciado da Licitante.





PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**ANEXO V**

**MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS Nº XXXX/XXX  
PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº 068/2021  
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 3964/2021**

O **MUNICÍPIO DE VIANA**, através da **PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA**, inscrita no CNPJ sob o nº. 27.165.547/0001-01, situada na Avenida Florentino Ávidos, 01, Sede, Viana/ES, Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, brasileiro, casado, xxxxxxxx, inscrito no CPF sob nº \_\_\_\_\_ e RG nº \_\_\_\_\_ SSP/ES, doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA**, resolvem registrar os preços, nas quantidades estimadas, de acordo com a classificação por elas alcançadas, por item, considerando o julgamento da licitação na modalidade **Pregão Eletrônico para Registro de Preços nº 068/2021**, publicado no DIO-ES do dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, bem como, a respectiva homologação conforme fls. XXXX, **Processo Administrativo nº 3964/2021**, atendendo as condições previstas no Instrumento Convocatório e as constantes desta Ata de Registro de Preços, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 10.520/02, Lei nº 8.666/93 e suas alterações; Lei Complementar nº 123/06, alterada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014; Lei Orgânica do Município de Viana, conforme seu artigo 64, inciso XXI; Lei Municipal nº 1.808/06; Lei Municipal nº 2.183/09; Decreto Municipal nº 298/2017 (que regulamenta a Lei do Pregão); Decreto Municipal nº 199/17 (que regulamenta a Lei 2.183/2009 e estabelece o Sistema de Registro de Preços), pelas demais legislações aplicáveis ao tema, inclusive os Princípios Gerais do Direito, e em conformidade com as disposições a seguir:

**1 - CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

1.1 - O objeto da presente licitação é o **REGISTRO DE PREÇOS PARA CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º, 2º E 3º NÍVEIS, SISTEMA DE MONITORAÇÃO DE REDES E ANOMALIAS E SERVIÇOS SOB DEMANDA**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no edital do **PREGÃO ELETRÔNICO nº. 068/2021** e seus anexos, bem como, no Termo de Referência (ANEXO I).

**2 - CLÁUSULA SEGUNDA - PREÇO, ESPECIFICAÇÕES, QUANTITATIVOS E REAJUSTAMENTO**

2.1 - O preço registrado, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor(es) e



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

2.2 - Discriminação do objeto:

Item	Código	Especificações	Marca	Unidade	Valor Unitário	Valor Total
1	**	**	**	**	**	**
<b>VALOR GLOBAL</b>						**

2.3 - Os preços a serem pagos pelos produtos objeto deste instrumento estão inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, seguros, fretes, material, mão-de-obra e quaisquer despesas inerentes à compra/prestação de serviços.

2.4 - Os preços contratados serão fixos e irrevogáveis, ressalvado o disposto na cláusula terceira deste instrumento.

2.5 - A existência de preços registrados não obrigará a Administração a firmar contratações que deles poderão advir, facultada a realização de licitação específica ou a contratação direta para a aquisição pretendida nas hipóteses previstas na Lei nº 8.666/93, consolidada, mediante fundamentação, assegurando-se ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

### **3 - CLÁUSULA TERCEIRA - ALTERAÇÃO DO PREÇO PRATICADO NO MERCADO E REEQUILÍBRIO DA EQUAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

3.1 - Quando, por motivo superveniente, o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado pelo mercado, o órgão gerenciador deverá:

- a) Convocar o fornecedor visando a negociação para redução de preços e sua adequação ao praticado pelo mercado;
- b) Frustrada a negociação, liberar o fornecedor do compromisso assumido;
- c) Convocar os demais fornecedores para conceder igual oportunidade de negociação.

3.2 - Quando o preço de mercado tornar-se superior aos preços registrados e o fornecedor, mediante oferta de justificativas comprovadas, não puder cumprir o compromisso, o órgão gerenciador poderá:

- a) Liberar o fornecedor do compromisso assumido, sem aplicação de sanção administrativa, desde que as justificativas sejam motivadamente aceitas e o requerimento ocorra antes da emissão de ordem de serviço;
- b) Convocar os demais fornecedores para conceder igual oportunidade de negociação.

3.3 - Não logrando êxito nas negociações, o órgão gerenciador deve proceder à revogação da Ata de Registro de Preços e à adoção de medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

### **4 - CLÁUSULA QUARTA - CANCELAMENTO DO REGISTRO DE PREÇOS**

4.1. O preço registrado poderá ser cancelado nas seguintes hipóteses:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

4.1.1 - Pela Administração, quando houver comprovado interesse público, ou quando o fornecedor:

- a) Não cumprir as exigências da Ata de Registro de Preços;
- b) Não formalizar contrato decorrente do Registro de Preços ou não retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido, sem justificativa aceitável;
- c) Não aceitar reduzir o preço registrado, na hipótese de se tornar este superior aos praticados no mercado;
- d) Incorrer em inexecução total ou parcial da ata de registro de preços decorrente do registro de preços;

4.1.2 - Pelo fornecedor, quando, mediante solicitação formal e expressa, comprovar a impossibilidade, por caso fortuito ou força maior, de dar cumprimento às exigências do instrumento convocatório e da Ata de Registro de Preços.

4.2 - O cancelamento do registro de preços por parte da Administração, assegurados a ampla defesa e o contraditório, será formalizado por decisão da autoridade competente.

4.2.1 - O cancelamento do registro não prejudica a possibilidade de aplicação de sanção administrativa, quando motivada pela ocorrência de infração cometida pelo particular, observados os critérios estabelecidos na cláusula décima primeira deste instrumento.

4.3 - Da decisão da autoridade competente se dará conhecimento aos fornecedores, mediante o envio de correspondência, com aviso de recebimento.

4.4 - No caso de ser ignorado, incerto ou inacessível o endereço do fornecedor, a comunicação será efetivada através de publicação na imprensa oficial, considerando-se cancelado o preço registrado, a contar do terceiro dia subsequente ao da publicação.

4.5 - A solicitação, pelo fornecedor, de cancelamento do preço registrado deverá ser formulada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, instruída com a comprovação dos fatos que justificam o pedido, para apreciação, avaliação e decisão da Administração.

## **5 - CLÁUSULA QUINTA - PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA**

5.1 - O prazo de vigência deste contrato será 12 (doze) meses, contado do dia posterior à data de sua publicação no órgão de imprensa oficial.

5.1.1 - A vigência dos contratos decorrentes do Sistema de Registro de Preços será de \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) **meses**, contada a partir da data de assinatura, conforme descrito no **ANEXO I DO EDITAL DO PE Nº. 068/2021**

5.1.2 - Salvo o prazo de validade da referida Ata, nas demais contingências dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente normal dos Órgãos e Entidades responsáveis pelo contrato.

5.2 - A eventual reprovação dos bens/serviços em qualquer fase de execução, não implicará em alterações de prazos, nem eximirá a Contratada da penalização das



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

multas contratuais.

## **6 - CLÁUSULA SEXTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

6.1 - As despesas decorrentes do objeto do REGISTRO DE PREÇOS ora licitado, correrão à conta das respectivas dotações orçamentária dos órgãos que da Ata se utilizarem e serão especificadas no tempo da ordem de emissão do fornecimento ou da elaboração do contrato.

## **7 - CLÁUSULA SÉTIMA - FORNECIMENTO E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

7.1 - Comprovada a vantagem, e segundo as conveniências da administração, os órgãos e unidades da administração direta do município sob o controle do ÓRGÃO GERENCIADOR, poderão solicitar o fornecimento e/ou prestação de serviços dos bens/serviços integrantes desta Ata de Registro de Preços e especificados no Anexo VII do Edital do **Pregão Eletrônico nº 068/2021**.

7.2 - Caberá ao ÓRGÃO GERENCIADOR, mediante solicitação por escrito do órgão e/ou unidade interessada em adquirir o(s) bens(s)/serviço(s) com preços registrados nesta Ata de Registro de Preços, a indicação do COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES) beneficiário do registro, respeitada a ordem de classificação no certame.

7.3 - Comprovada a necessidade pelos órgãos participantes e/ou unidade da administração, o(s) COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES) deverá ser previamente consultado, através de ofício ou outro meio de comunicação eficaz, acerca da possibilidade de fornecimento/prestação de serviços, devendo o mesmo se manifestar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

7.4 - Havendo a concordância do(s) COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES), será emitida a Autorização de Fornecimento - AF e/ou nota de empenho.

7.5 - Não ocorrendo manifestação do(s) COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES), presumir-se-ão aceitas as condições e compromisso de fornecimento, devendo ser emitida a respectiva Autorização de Fornecimento - AF e/ou nota de empenho, sendo que, o descumprimento acarretará na aplicação das sanções previstas neste instrumento.

7.6 - Os bens/serviços deverão ser entregues/prestados em suas embalagens originais, contendo marca, fabricante, procedência, prazo de validade, tudo de acordo com a legislação em vigor, de forma a permitir completa segurança durante o transporte;

7.7 - O COMPROMISSÁRIO(S) FORNECEDOR(ES), quando da ocorrência do fornecimento/prestação de serviços deverá garantir a qualidade dos bens e/ou serviços, devendo ser estritamente observados os prazos de validade dos mesmos, devendo ainda, quando solicitado, substituir prontamente o produto que porventura não atenda aos requisitos contratados, sob pena das sanções cabíveis.

7.8 - Nos procedimentos licitatórios por Sistema de Registro de Preços ou por entregas



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

parceladas, deve-se dar prioridade de aquisição dos produtos das cotas reservadas, exceto nos casos em que a cota reservada for inadequada para atender as quantidades ou as condições do pedido, devendo ser justificada.

**8 - CLÁUSULA OITAVA – ALTERAÇÃO SUBJETIVA:**

8.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

**9 - CLÁUSULA NONA - ADITAMENTOS**

10.1 - A presente Ata poderá ser aditada, estritamente, nos termos previstos na Lei nº 8.666/93, após manifestação formal da Procuradoria Geral do Município de Viana.

**10 - CLÁUSULA DÉCIMA - DISPOSIÇÕES GERAIS**

10.1 - Todas as comunicações relativas a presente ata de registro de preços serão consideradas como regularmente feitas, se entregues ou enviadas por carta protocolada, por telegrama ou por email, no endereço constante do preâmbulo deste Instrumento.

**11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA- FORO**

11.1 - Fica eleito o Foro da Vara dos Feitos da Fazenda Pública Municipal, Comarca de Viana/ES, para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes da presente Ata de Registro de Preços.

E, por estarem acordadas, declaram as partes aceitar todas as condições estabelecidas nas cláusulas da presente Ata de Registro de Preços, que, após lida e achada conforme, vai devidamente assinada.

**Viana/ES, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.**

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Prefeito**

**CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES  
SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS  
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**ANEXO VI**  
**MINUTA DE CONTRATO Nº \_\_\_\_\_/2021**

**TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI  
CELEBRAM O MUNICÍPIO DE VIANA,  
ATRAVÉS DA PREFEITURA MUNICIPAL  
DE VIANA/ES E A EMPRESA**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 068/2021**  
**PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 3964/2021**

O **MUNICÍPIO DE VIANA**, através da **PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA**, inscrita no CNPJ sob o nº. 27.165.547/0001-01, situada na Avenida Florentino Ávidos, 01, Sede, Viana/ES, representado neste ato pela Secretária Municipal de Educação, Sra. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, brasileira, casada, xxxxxxxx, inscrito no CPF sob nº \_\_\_\_\_ e RG nº \_\_\_\_\_ SSP/ES, doravante denominado **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa \_\_\_\_\_, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_, doravante denominada **CONTRATADA**, celebram entre si o presente Termo de Contrato, com base no Edital do **Pregão Eletrônico nº 068/2021**, nos termos da Lei nº 10.520/02; da Lei nº 8.666/93 e suas alterações; da Lei Complementar nº 123/06, alterada pela Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014; da Lei Orgânica do Município de Viana, conforme seu artigo 64, inciso XXI; da Lei Municipal nº 1.808/06; da Lei Municipal nº 2.183/09; do Decreto Municipal nº 298/2017 (que regulamenta a Lei do Pregão); pelas demais legislações aplicáveis ao tema, inclusive os Princípios Gerais do Direito, conforme autorização no **Processo Administrativo nº 3964/2021**, juntamente com a Proposta Comercial apresentada pela **CONTRATADA**, que passa a fazer parte integrante deste instrumento, independentemente de transcrição, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste Contrato, que reger-se-á pelas cláusulas e condições seguintes:

**1 - CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

1.1 - O presente instrumento é a **CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º, 2º E 3º NÍVEIS, SISTEMA DE MONITORAÇÃO DE REDES E ANOMALIAS E SERVIÇOS SOB DEMANDA**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no edital do **PREGÃO**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**ELETRÔNICO nº. 068/2021** e seus anexos, bem como, no Termo de Referência (ANEXO I).

1.2 - Discriminação do objeto:

<b>Item</b>	<b>Código</b>	<b>Especificações</b>	<b>Marca</b>	<b>Unidade</b>	<b>Valor Unitário</b>	<b>Valor Total</b>
<b>1</b>	**	**	**	**	**	**

## **2 - CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA DO CONTRATO**

2.1 - O contrato terá início na data da sua assinatura, na forma do parágrafo único do art. 61 da Lei 8.666/1993, e terá vigência de \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) meses, conforme descrito no Termo de Referência (ANEXO I do Edital do **Pregão Eletrônico nº. 068/2021**).

2.2 - A prorrogação poderá ser admitida nos termos do art. 57 da Lei 8.666/1993, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Procuradoria Geral do Município.

2.3 - Ocorrendo a hipótese prevista no inc. IV do art. 57 da Lei 8666/1993, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, limitada a 48 (quarenta e oito) meses, desde que cumpridas as formalidades acima indicadas e demonstrado, nos autos, que a medida importará em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

2.4 - Fica resguardado o prazo de garantia do bem/serviço adquirido, conforme estipulado no Anexo I deste Edital.

## **3 - CLÁUSULA TERCEIRA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

3.1 - As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria da Secretaria Municipal de Saúde, nas classificações apresentadas abaixo:

**Atividade:**

**Elemento de Despesa:**

**Fonte de Recurso:**

**Ficha:**





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

#### **4- CLÁUSULA QUARTA - CONDIÇÕES DE ENTREGA**

##### **4.1 PRAZO:**

4.1.1. A execução dos serviços deverá ser efetuada no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis contados da data de recebimento da autorização de fornecimento/ordem de serviço.

4.1.2. Período de Transição:

4.1.3. Após a emissão da Ordem de Serviço pela PMV, a CONTRATADA terá um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos para implantar o serviço de Service Desk. A implantação inclui (mas não está limitada) as seguintes atividades:

4.1.4. Instalação de infraestrutura para a execução do serviço;

4.1.5. Criação de contas e senhas para acesso à rede da PMV e demais serviços e sistemas;

4.1.6. Identificação do catálogo de serviços da PMV;

4.1.7. Identificação dos processos de Gestão de Serviços de TI da PMV, incluindo a ferramenta de gerenciamento de chamados e sua utilização dentro dos padrões da PMV;

4.1.8. Definição do público-alvo, incluindo a identificação dos usuários críticos, levantamento do organograma e dos ramais e telefones de forma a aperfeiçoar o atendimento aos usuários;

4.1.9. Identificação de áreas, serviços e equipamentos críticos, de forma a estabelecer um plano de contingência para cada situação encontrada;

4.1.10. Identificação dos fornecedores, equipes solucionadoras e contratos de Tecnologia da Informação da PMV, de forma a estabelecer um contato formal com os diversos fornecedores de serviços;

4.1.11. Identificação dos indicadores de desempenho;

4.1.12. Atualização e ampliação da base de conhecimento e elaboração de scripts de atendimento;

4.1.13. Definição do relatório mensal dos serviços;

4.1.14. Todos os custos de implantação do serviço serão de responsabilidade da CONTRATADA. Decorrido o período de implantação, a CONTRATADA deverá iniciar a prestação do serviço;





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

4.1.15. Iniciada a prestação do serviço, o prazo decorrido até 60 (sessenta) dias de medição completo será utilizado para a sua estabilização. Nesse prazo, os indicadores de desempenho serão apurados, mas não haverá punição à CONTRATADA em caso de não atingimento das metas;

4.1.16. Ao final do prazo de estabilização, estará terminado o período de transição e a CONTRATADA poderá ser penalizada caso as metas dos indicadores não sejam atingidas;

#### **4.2. ENTREGA E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

4.2.1. Será o ponto único de contato para o suporte a serviços de Tecnologia da PMV. Deverá estar preparado para o atendimento receptivo (recebimento de ligações e chamados via sistema e e-mail) e ativo (retorno aos usuários com a solução de chamados, complementação de informações e outros serviços), através de telefone 0800, sistema e e-mail;

4.2.2. Deverá fornecer suporte remoto e presencial através de intervenções diretas nos equipamentos, assim como prestar esclarecimentos sobre a utilização e configuração de equipamentos, sistemas, software básico, aplicativos e serviços de TIC;

4.2.3. Será responsável pelo atendimento aos usuários internos e externos da PMV. Os usuários internos são empregados, estagiários e contratados que atuam em localidades da PMV e utilizam equipamentos fornecidos pela PMV. Os usuários externos são contratados e conveniados que atuam em localidades diversas - nesses casos, o suporte será apenas remoto e relacionado às ferramentas da PMV, não envolvendo a manutenção de equipamentos;

4.2.4. Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, das 08 às 18 horas, na língua português do Brasil. Excepcionalmente, os serviços poderão ser prestados em outros dias e horários, quando for necessária a atuação em equipamentos críticos, que não podem ter seu uso interrompido durante o horário comercial, ou quando houver a participação da PMV em eventos;

4.2.5. Os serviços que demandarem atendimento presencial deverão ser executados em todas as instalações da (em que atue atualmente ou venha atuar, assim como em locais de eventos que a PMV venha a participar. O atendimento remoto deverá ser executado a partir das instalações da CONTRATADA;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

4.2.6. Todos os serviços deverão ser executados conforme os processos de Gestão de Serviços de TIC existentes na PMV ou que venham a ser implantados na vigência do contrato, bem como suas atualizações;

4.2.7. O dimensionamento da equipe do Service Desk será de responsabilidade da CONTRATADA, de forma a atender a todas as condições técnicas e operacionais para a execução dos serviços descritos neste documento. No item 8, é descrita a situação atual do Service Desk da PMV;

4.2.8. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, cuja frequência de aferição/atesto será mensal (item 5);

4.2.9. Todos os custos relacionados à execução das atividades descritas neste edital serão de responsabilidade da CONTRATADA e deverão estar contemplados no preço dos serviços;

4.2.10. Os serviços serão realizados de acordo com as necessidades da Secretaria Municipal de Tecnologia e Inovação, no período de vigência do Contrato;

4.2.11. Durante a vigência do Contrato, a empresa fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas quantidades solicitadas e nos prazos estipulados.

4.2.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

#### **4 - CLÁUSULA QUINTA - CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

5.1 - Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de 05 (cinco) dias, pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta;

4.4.5 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

4.4.6 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

material e conseqüente aceitação mediante termo circunstanciado.

4.4.6.1 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

4.4.6.2 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

4.4.7 Durante a execução dos serviços a CONTRATADA fica obrigada a prestar os serviços de acordo com o valor proposto, nas quantidades solicitadas e nos prazos estipulados

## **6 – CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

### **6.1 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

6.1.1 - Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

6.1.2 - Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

6.1.3 - Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

6.1.4 - Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado;

6.1.5 - Notificar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

6.1.6 - Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

6.1.7 - A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

## **6.2 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

6.2.1 - A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

6.2.2.1 - Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Edital e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: *marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade*;

6.2.2.2 - Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

6.2.2.3 - Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

6.2.2.4 - Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

## **7 - CLÁUSULA SÉTIMA - VALOR**

7.1 - O Preço total do presente é de R\$ \_\_\_\_\_,\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), valor este dividido em parcela(s) que serão pagas mensalmente, conforme a efetiva entrega do objeto de cada item homologado à CONTRATADA, de acordo com a(s) proposta(s) de preços da mesma, já devendo estar acrescidos de todas as despesas, como: taxas, seguros, salários, impostos, encargos sociais e demais ônus.

7.2 - No preço já estão incluídos os custos e demais despesas, inclusive o custo, taxas, impostos, encargos sociais, seguros, licenças e todos os demais custos relacionados à prestação dos serviços, inclusive com a sua garantia.

## **8 - CLÁUSULA OITAVA - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

### **8.1 - MEDIÇÃO PARA PAGAMENTO**

#### **8.1.1 - PERÍODO DE MEDIÇÃO**

8.1.1.1. O período de execução dos serviços a ser considerado é do dia 26 (vinte e seis) do mês anterior até o dia 25 (vinte e cinco) do mês de competência.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**8.1.2 - FORMAS DE MEDIÇÃO**

**8.1.2.1 - ITEM 01 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NÍVEL 1**

8.1.2.1.1 - Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de Tickets encerrados no período, conforme **Item 2.12** do **ANEXO I** do **EDITAL** do **PE Nº. 068/2021**, dentro do prazo definido no item **8.1.1.1**.

**8.1.3 - ITEM 02 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NÍVEL 2**

8.1.3.1 - Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de Tickets encerrados no período, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.12** do **ANEXO I** do **EDITAL** do **PE Nº. 068/2021**, dentro do prazo definido no item **8.1.1.1**.

**8.1.4 - ITEM 03 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NÍVEL 3**

8.1.4.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de UST's executadas, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.12** do **ANEXO I** do **EDITAL** do **PE Nº. 068/2021**, dentro do prazo definido no item **8.1.1.1**.

**8.1.5 - ITEM 04 – SERVIÇO DE MONITORAMENTO DE ATIVOS (24X7)**

8.1.5.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de ATIVOS MONITORADOS, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.12** do **ANEXO I** do **EDITAL** do **PE Nº. 068/2021**, dentro do prazo definido no item **8.1.1.1**.

**8.1.6 - ITEM 05 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO SOB DEMANDA**

8.1.6.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de Tickets encerrados, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.12** do **ANEXO I** do **EDITAL** do **PE Nº. 068/2021**, dentro do prazo definido no item **8.1.1.1**.

**8.1.7 - ITEM 06 – SERVIÇOS DE ATENDIMENTO 24X7 PARA ATENDIMENTO HOME OFFICE**

8.1.7.1. Deverá ser pago à CONTRATADA o TOTAL de Tickets encerrados, conforme relatório mensal descrito no **Item 2.12** do **ANEXO I** do **EDITAL** do **PE Nº. 068/2021**, dentro do prazo definido no item **8.1.1.1**.

**8.2 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:**

8.2.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, por meio de conta corrente da CONTRATADA, no Banco por ele indicado na Proposta de Preços, contados da data da ordem de fornecimento do objeto contratado, constantes na Nota Fiscal/Fatura emitida em 02 (duas) vias, juntamente com o instrumento de autorização e obrigatoriamente com a comprovação da entrega do objeto,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

devidamente atestado pelo fiscal do contrato, em conformidade com as informações emitidas na Nota Fiscal de Fornecimento;

8.2.2. A Nota Fiscal/Fatura deve conter todos os elementos exigidos em lei, tais como:

8.2.2.1. Identificação completa da Contratada: CNPJ (o mesmo constante da documentação fiscal, exceto se for emitida por filial/matriz que contém o mesmo CNPJ base, com sequencial específico da filial/matriz) da contratada, endereço, inscrição estadual ou municipal, etc.;

8.2.2.2. Identificação completa do contratante;

8.2.2.3. Descrição de forma clara do objeto executado;

8.2.2.4. Valores unitários e totais com as informações referentes aos itens do objeto efetivamente entregues;

8.2.2.5. Número do processo que originou a licitação, bem como o número do empenho.

8.2.3. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Prefeitura Municipal de Viana;

8.2.4. Os pagamentos poderão ser sustados pela CONTRATANTE no caso de erros ou vícios na(s) Nota(s) Fiscal (is) de Serviço/Fatura(s);

8.2.5. É vedada, terminantemente, a antecipação de pagamentos sem a efetiva entrega do objeto;

8.2.6. Os pagamentos serão condicionados à apresentação da Nota Fiscal dos produtos/serviços licitados e entregues/executados devidamente atestados pelo setor competente;

8.2.7. Deverá a contratada apresentar ainda as provas de regularidade fiscal e trabalhista com prazo de validade vigente, descritas abaixo:

8.2.7.1. Prova de Regularidade referente aos Tributos Federais e Dívida Ativa da União (Certidão Conjunta PGFN e RFB);

8.2.7.2. Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Estado onde for sediada a empresa;

8.2.7.3. Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município onde for sediada a empresa;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

- 8.2.7.4. Prova de Regularidade com a Fazenda Pública do Município de Viana;
- 8.2.7.5. Prova de Regularidade junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;
- 8.2.7.6. Prova de Regularidade junto a Justiça do Trabalho através da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.
- 8.2.8. Caso ocorra atraso no pagamento na forma estabelecida acima, POR MOTIVO OU CULPA DO CONTRATANTE, incidirá sobre o valor e/ou parcela em atraso a correção monetária através dos índices oficiais de remuneração básica e juros aplicados à Caderneta de Poupança, nos termos do artigo 40, inciso XIV, "c" da Lei nº 8.666/93 e alterações;
- 8.2.9. O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela Administração decorrentes dos serviços já prestados, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegura à CONTRATADA o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação e a pronta quitação das parcelas em aberto;
- 8.2.10. Caso a empresa vencedora seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte - SIMPLES, deverá apresentar, juntamente com a Nota Fiscal, a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor;
- 8.2.11. No caso de eventuais atrasos de pagamento, e, desde que a CONTRATANTE não tenha concorrido de alguma forma para tanto, observando que o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, por meio de uma taxa prefixada ao ano ou conforme índices oficiais de remuneração básica e juros aplicados à Caderneta de Poupança (nos termos do artigo 1º alínea "f" da Lei 9.494/94, alterada pelo artigo 5º da Lei nº 11.960/09), mediante a aplicação da seguinte fórmula:
- $$EM = N \times VP \times I$$
- Onde:
- EM = Encargos moratórios;
- N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

VP = Valor da parcela pertinente a ser paga;

I = Índice de compensação financeira, assim apurado:

$I = (TX/100) / 365$ , sendo:

TX - Percentual da taxa anual do IPCA - Índice de Preço ao Consumidor Ampliado fornecido pela IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

8.2.12. A compensação financeira prevista nesta condição será incluída, a requerimento do interessado, na fatura do mês seguinte ao da ocorrência;

8.2.13. Para habilitar-se ao pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar a CONTRATANTE a 1ª via da Nota Fiscal juntamente com a devida justificativa e comprovação;

8.2.14. Dados para emissão da Nota Fiscal:

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA**

CNPJ nº 27.165.547/0001-01

Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana - ES

CEP: 29.130-915

Telefone (27) 2124-6700

**9 - CLÁUSULA NONA - PREÇO, REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E REAJUSTAMENTO**

9.1 - Os preços são fixos e irrealizáveis até 01 (um) ano de vigência.

9.2 - É vedada expressamente a repactuação de preços, como espécie de reajuste contratual.

9.3 - O valor do contrato pactuado poderá ser revisto mediante solicitação da Contratada, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, na forma do artigo 65, inciso II, letra "d", da Lei nº 8.666/93, e observado o seguinte:

a) As eventuais solicitações deverão fazer-se acompanhar de comprovação da superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém, de consequências incalculáveis, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato e deverão obrigatoriamente ser objeto de análise pela Procuradoria Geral do Município, bem como, pela Secretaria Municipal de Controle e Transparência.

9.4 - As variações referidas no subitem anterior serão efetivadas obedecendo ainda os seguintes critérios:

9.4.1 - Do acréscimo contratual:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

- a) Quando os serviços constarem da proposta de preços apresentada pela CONTRATADA os preços serão aqueles nela previstos.
- b) Inexistindo elementos que permitam a fixação dos preços correspondentes prevalecerão os que vierem a ser ajustados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- c) Caso não haja acordo entre as partes, a CONTRATANTE poderá contratar com terceiros sem que caiba à CONTRATADA qualquer direito a indenização ou reclamação.
- d) Ficará a CONTRATADA obrigada a permitir e facilitar a qualquer tempo a fiscalização do objeto contratado, facultando o livre acesso dos fiscais ao local de trabalho, bem como aos depósitos, às instalações e ao registro e documentos relacionados com o negócio contratado.

9.4.2 - Do decréscimo contratual:

- a) Se a CONTRATADA já houver adquirido os materiais para aplicação na execução do contrato, antes da Ordem de Supressão, serão pagos exclusivamente os valores dos materiais pelo preço de aquisição regularmente comprovados devendo estes ser recolhidos ao almoxarifado da CONTRATANTE.
- b) Se a CONTRATADA não se manifestar após a Ordem de Supressão serão deduzidos dos pagamentos o valor dos materiais conforme previsto na documentação apresentada.

9.5 - Os preços unitários contratados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão reajustados utilizando-se a variação do Índice Nacional de Preço ao Consumidor medido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - INPC/IBGE, ou outro que venha substituí-lo, *pro rata temporis*, com base na seguinte fórmula:

$R = (\text{índice relativo ao mês do reajuste} - \text{índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta})$ .

P/Io

Em que:

a) para o primeiro reajuste:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do reajuste;

Io = índice relativo ao mês da data limite para apresentação da proposta;

P = preço atual dos serviços.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

b) para os reajustes subsequentes:

R = reajuste procurado;

I = índice relativo ao mês do novo reajuste;

Io = índice relativo ao mês do início dos efeitos financeiros do último reajuste efetuado;

P = preço do serviço atualizado até o último reajuste efetuado.

9.6 - Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA.

9.7 - A CONTRATANTE deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

9.8 - Será considerada como data de início dos efeitos financeiros do reajuste a data da solicitação da CONTRATADA.

9.9 - Na concessão de reajuste de preços, deve atentar-se especialmente para as seguintes situações no cumprimento do objeto contratual:

9.9.1 - Atraso por culpa da CONTRATADA:

a) Se houver aumento do índice, prevalece o vigente na data em que deveria ter sido realizado o objeto;

b) Se houver diminuição do índice, prevalece o vigente na data em que for executado o objeto;

9.9.2 - Antecipação:

a) Prevalece o índice vigente na data em que for realizado o objeto;

9.9.3 - Prorrogação:

a) Prevalece o índice vigente no mês previsto para cumprimento do objeto.

## **10 - CLÁUSULA DÉCIMA - RESCISÃO CONTRATUAL**

10.1 - No caso de descumprimento das condições estabelecidas por parte da CONTRATADA, ou o fizer fora das especificações e/ou condições avençadas, a CONTRATANTE poderá rescindir o contrato e aplicar as disposições contidas na seção V do capítulo III da Lei nº 8.666/93.

10.2 - Na hipótese de ocorrer a sua rescisão administrativa, são assegurados à Prefeitura Municipal de Viana os direitos previstos nos artigos 88 e 80 da Lei nº 8.666/93.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

## **11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

11.1. Nos termos do que prescreve a Lei nº 8.666/93, os fornecedores que descumprirem total ou parcialmente os contratos celebrados com a administração pública municipal e aos licitantes que cometam atos visando frustrar os objetivos da licitação serão aplicadas advertências, multas, suspensão temporária, impedimento de licitar e/ou contratar e declaração de inidoneidade, sem prejuízo de outras providências de caráter administrativo e judicial visando reparação de eventuais danos;

11.2. As condutas e as sanções a que estão passíveis os licitantes e/ou contratados são as seguintes:

11.2.1. ADVERTÊNCIA no caso de descumprimento de normas de licitação ou de cláusulas contratuais e outras obrigações assumidas;

11.2.2. MULTA MORATÓRIA de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da nota fiscal, por dia, limitada a 10% (dez por cento) no caso de atraso injustificado nos materiais/serviços licitados;

11.2.3. MULTA COMPENSATÓRIA de 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato no caso de descumprimento do Objeto;

11.2.4. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 3 (três) meses no caso de vencido o prazo da advertência e o licitante ou contratada permanecer inadimplente;

11.2.5. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 6 (seis) meses no caso de aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o fornecedor tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração e alteração da quantidade ou qualidade dos bens entregues;

11.2.6. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 12 (doze) meses no caso de retardamento imotivado da execução de obra, de serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens;

11.2.7. SUSPENSÃO TEMPORÁRIA do fornecedor de licitar e contratar com a Administração Pública Municipal por 24 (vinte e quatro) meses no caso de: entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada; paralisação de serviço, de obra ou de fornecimento de bens sem justa fundamentação



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

e prévia comunicação à Administração; praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da Administração Pública Municipal; sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo; apresentar documentação ou declaração falsa; falhar ou fraudar na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo; Demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos privados;

11.2.8. IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR: Quem, 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, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no Sicaf, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

11.2.9. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a sanção, a qual será concedida sempre que a contratada ressarcir os prejuízos resultantes da sua conduta e depois de decorrido o prazo das sanções de suspensão e impedimento aplicadas, no caso da CONTRATADA ter sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos; tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos privados.

11.3. Na hipótese da aplicação de sanção ficará assegurado ao fornecedor o direito à ampla defesa;

11.4. Ocorrendo a aplicação de sanção o fornecedor será notificado para apresentar defesa no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação;

11.5. No caso de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, o prazo para a defesa do fornecedor é de 10 (dez) dias, a contar do recebimento da notificação;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

11.6. O desatendimento à notificação importa o reconhecimento da veracidade dos fatos e a preclusão do direito pelo fornecedor, implicando na imediata aplicação da sanção prevista em Lei e no edital;

11.7. No exercício de sua defesa o fornecedor poderá juntar documentos e pareceres, bem como aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo;

11.8. A Contratada incumbirá provar os fatos e situações alegadas e, sem prejuízo da autoridade processante, averiguar as situações indispensáveis à elucidação dos fatos e imprescindíveis à formação do seu convencimento;

11.9. A aplicação de três advertências, seguidas de justificativas não aceitas, é causa de rescisão contratual, ficando a cargo da Administração decidir sobre a oportunidade e conveniência de rescindir;

11.10. Na hipótese da aplicação de multa, em havendo garantia prestada, o valor será descontado desta;

11.11. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a licitante ou contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços - Mercado (IGP-M) ou equivalente, a partir do termo inicial, até a data do efetivo recolhimento, ao qual será descontada dos pagamentos devidos pela Administração ou cobrada judicialmente;

11.12. O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega de material/serviços, se dia de expediente normal no órgão ou entidade interessada, ou do primeiro dia útil seguinte;

11.13. A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções restritivas de direitos constantes deste Decreto;

11.14. Ocorrendo atraso injustificado na entrega do material/serviço licitado, a ordem de fornecimento ou contrato poderá ser cancelada ou rescindida, exceto se houver justificado interesse público em manter a avença, hipótese em que será aplicada multa de acordo com a modalidade;

11.15. Quando da aplicação de sanções em razão de apresentação documentação ou declaração falsa, falha ou fraude na execução do contrato, inidoneidade de comportamento e cometimento de fraude fiscal será feita comunicação ao Ministério Público para adoção de providências cabíveis no âmbito daquela instituição;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

11.16. Independentemente das sanções administrativas cabíveis, a licitante ou contratada ficará, ainda, sujeita à responsabilização pelo pagamento das perdas e danos causados à Administração Municipal ou a terceiros.

11.17. Em caso de não atingimento das metas dos indicadores listados no item 5, fica a CONTRATADA sujeita à multa de:

11.18. 2% (dois por cento) sobre o valor mensal faturado para cada indicador que não tenha atingido a meta exigida no período de medição;

11.19. 5% (cinco por cento) sobre o valor mensal faturado para cada indicador que não tenha atingido a meta exigida por dois ou mais períodos consecutivos;

11.20. A multa referente ao indicador SLA06 - Disponibilidade dos serviços será aplicada para cada violação identificada no período. Por exemplo, se forem computadas três violações, a multa referente ao indicador será igual a três vezes o percentual de multa correspondente;

11.21. As multas serão cumulativas dentro do mesmo período. Cada indicador terá sua multa calculada individualmente e os resultados serão somados. O valor total da multa será descontado da fatura do período subsequente ao de medição. O percentual máximo de multa que poderá ser aplicado em um período é 40% (quarenta por cento);

11.22. Se houver aplicação de multa em três períodos consecutivos ou em cinco períodos não consecutivos durante a vigência do contrato, a PMV poderá optar pela rescisão contratual, de forma irrevogável, sem prejuízo da aplicação das penalidades mencionadas neste documento. A CONTRATADA ficará sujeita ainda à pena de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a PMV, por prazo não superior a dois anos;

11.23. A PMV analisará possíveis justificativas para o não atingimento das metas dos indicadores e poderá desobrigar a aplicação de sanção, caso julgue pertinente a argumentação da CONTRATADA;

## **12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - PUBLICAÇÃO**

12.1 - Em conformidade com o disposto no parágrafo único do artigo 61 da Lei 8.666/93, o presente contrato será publicado, na forma de extrato, na imprensa oficial ou local.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

### **13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

13.1 - A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor do órgão, especialmente designado pela Secretaria Requisitante da CONTRATANTE.

13.2 - A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o artigo 80, da Lei nº 8.666/93.

13.3 - Designar o(a) servidor(a) \_\_\_\_\_, para acompanhar e fiscalizar a execução/entrega do objeto constante Termo de Referência do Edital de **Pregão Eletrônico nº 068/2021**, ou em sua ausência/impedimento, por substituto designado.

13.4 - O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

13.5 - O(a) fiscal ora designado(a), ou em sua ausência, o seu substituto, deverá:

- a) Zelar pelo fiel cumprimento do contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências à sua execução, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou dos defeitos observados, e, submetendo aos seus superiores, em tempo hábil, as decisões e as providências que ultrapassarem a sua competência, nos termos da lei;
- b) Avaliar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, em periodicidade adequada ao objeto do contrato, e durante o seu período de validade, eventualmente, propor à autoridade superior a aplicação das penalidades legalmente estabelecidas;
- c) Atestar, formalmente, nos autos dos processos, as notas fiscais relativas ao objeto efetivamente entregue, antes do encaminhamento à Secretaria de Finanças para pagamento.

### **14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO**

Fica eleito o Foro da Vara dos Feitos da Fazenda Pública Municipal, Comarca de Viana,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

ES, para dirimir quaisquer dúvidas decorrentes do presente Contrato.

E, por estarem acordadas, foi lavrado o presente contrato, em 03 (três) vias de igual teor e forma, o qual depois de lido e achado conforme, vai assinado pelas partes CONTRATANTES e pelas testemunhas abaixo firmadas.

**Viana, ES, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021.**

\_\_\_\_\_  
**CONTRATANTE**

\_\_\_\_\_  
**CONTRATADA**

**TESTEMUNHAS:** \_\_\_\_\_





Proc. nº. 3964/2021.

Fls. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**ANEXO VII****ITENS COM OS RESPECTIVOS VALORES**

LOTE	ITEM	CODIGO	MATERIAL	UNIDADE	QTDE	VALOR MÁXIMO UNIT (R\$)	VALOR MÁXIMO TOTAL (R\$)
01	01	2467	SERVIÇO DE ATENDIMENTO NÍVEL 1	Ticket	3000	51.476,00	617.712,00
	02	2468	SERVIÇO DE ATENDIMENTO NÍVEL 2	Ticket	3000	52.328,00	627.936,00
	03	2469	SERVIÇO DE ATENDIMENTO NÍVEL 3	UST	400	365,00	146.000,00
	04	2470	SERVIÇO DE MONITORAMENTO DE ATIVOS (24X7)	Unid	400	15.333,33	183.999,96
	05	2471	SERVIÇO DE ATENDIMENTO SOB DEMANDA	Unid	50	370,00	92.500,00
	06	2472	SERVIÇO DE ATENDIMENTO 24X7 PARA ATENDIMENTO A HOME OFFICE	Ticket	100	461,67	184.668,00
VALOR TOTAL DO LOTE							<b>R\$ 1.852.815,96</b>

**OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:**

Prefeitura Municipal de Viana - CNPJ nº 27.165.547/0001-01  
Avenida Florentino Ávidos, nº 01, Centro, Viana, ES - CEP: 29.130-915  
Tel.: (27)2124-6731  
E-mail: licitacao@viana.es.gov.br



Proc. nº. 3964/2021.

Fis. nº.....

Rubrica .....

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA - ES**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE GESTÃO E FINANÇAS**  
**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**

**1. O valor total do item que se refere o Anexo VII é anual, ou seja, VALOR UNITÁRIO MENSAL X QUANTIDADE X 12 MESES.**

**2. A proposta e os lances formulados pelo licitante através do sistema eletrônico deverão indicar o PREÇO TOTAL DO LOTE, LEVANDO EM CONSIDERAÇÃO A TOTALIDADE DO QUANTITATIVO INDICADO NO ANEXO VII (valor unitário do item X quantitativo total do item), expresso em Real (R\$).**

**3. Não serão aceitas propostas com valores superiores aos estabelecidos no Anexo VII deste edital.**

**4. As propostas com valores superiores aos estabelecidos no Anexo VII serão automaticamente desclassificadas no momento de abertura das mesmas.**

**5. Serão admitidos no preço proposto:**

**- Unitário(s): a utilização de até 02 (duas) casas decimais após a vírgula para cada item que compõe o lote;**

**- Total (ais): a utilização de até 02 (duas) casa decimais após a vírgula, expressos em moeda nacional, para o valor total do lote.**