



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Comissão Permanente de Licitação

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 042/2023
PROCESSO N.º 19.11.0079.0013994/2023-34
ID CidadES N.º 2023.500M1300001.01.0033

O Ministério Público do Estado do Espírito Santo - MPES torna público que realizará licitação na modalidade “Pregão Eletrônico”, pelo critério “Menor Preço” através do site: www.licitacoes-e.com.br, licitação n.º **1011871**, objetivando a **Prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação para suporte Nível 1, Nível 2, Operação de Infraestrutura e Monitoramento 24x7 remoto por meio de Service Desk e IMAC (Instalação, Movimentação, Adição e Mudança de equipamentos) sob demanda**, devidamente autorizada pela Excelentíssima Senhora Procuradora-Geral de Justiça. O pregão será realizado por pregoeiro e Equipe de Apoio nomeados pelas Portarias 89, 91, 95 a 97/2022, de acordo com as disposições das Leis Federais n.º 8.666/93, 10.520/02, Lei Complementar Federal 123/06, Lei Complementar Estadual 618/2012, Decreto Estadual n.º 2.458-R/10, Resolução MPES n.º 051/2014 e suas alterações, demais normas pertinentes e pelas condições estabelecidas neste Edital.

1 DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da INTERNET, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.

1.2 Os trabalhos serão conduzidos por servidor integrante do quadro deste Ministério Público, denominado 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.

1.3 Serão observados as seguintes datas e horários para os procedimentos:

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS:	Até às 14h, do dia 04/08/2023
ABERTURA DAS PROPOSTAS:	Às 14h do dia 04/08/2023
INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS:	Às 15h, do dia 04/08/2023

1.4 FORMALIZAÇÃO DE CONSULTA: (Informando o n.º da licitação).

Site: www.licitacoes-e.com.br, opção “Acesso Identificado”.

E-mail: cpl@mpes.mp.br

Endereço: **Comissão Permanente de Licitação** - Rua Procurador Antônio Benedicto Amancio Pereira, n.º 121, Santa Helena, Vitória – ES, CEP: 29.055-036.

Horário de expediente: **Dias úteis, de segunda a sexta-feira, de 12h às 18h.**

Os prazos licitatórios ficam suspensos nos feriados e pontos facultativos. Atentem-se aos prazos constantes no edital.

Portaria PGJ N.º 1257/2022 – calendário anual de feriados e pontos facultativos do MPES referente ao exercício de 2023.

1.5 **Local para esclarecimentos às empresas licitantes:** Os pedidos de esclarecimentos quanto ao Edital e seus anexos poderão ser solicitados **exclusivamente por meio eletrônico**, de acordo com o artigo 19 do Decreto 2.458-R/2010, pelo e-mail cpl@mpes.mp.br, dirigido à Comissão Permanente de Licitação – CPL, até o dia **31/07/2023**. Os esclarecimentos prestados à solicitante serão estendidos às demais licitantes adquirentes do Edital, até o dia **03/08/2023**, na forma do item 1.6.

1.5.1 Não serão atendidas solicitações verbais.

1.6 Os esclarecimentos prestados às empresas licitantes, bem como eventuais alterações no edital, estarão disponíveis no endereço eletrônico <http://www.licitacoes-e.com.br>, não podendo as licitantes, em qualquer hipótese, alegarem desconhecimento dos mesmos, razão pela qual os interessados devem consultar com frequência a página do certame.

1.7 Constituem **ANEXOS** ao presente Edital:

ANEXO I – Termo de Referência.

ANEXO II – Exigência para habilitação.

ANEXO III – Modelo de proposta.

ANEXO IV – Carta de apresentação dos documentos de habilitação.

ANEXO V – Dados complementares do representante.

ANEXO VI – Modelo de declaração independente de proposta.

ANEXO VII – Declaração de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Equiparadas.

ANEXO VIII - Minuta de Contrato.

2 DO OBJETO

2.1 O presente pregão eletrônico tem por objeto a **Prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação para suporte Nível 1, Nível 2, Operação de Infraestrutura e Monitoramento 24x7 remoto por meio de Service Desk e IMAC (Instalação, Movimentação, Adição e Mudança de equipamentos) sob demanda**, conforme especificações e quantitativos constantes no termo de referência, **ANEXO I** deste edital.

3 DO PRAZO E DAS PRESTAÇÕES DE SERVIÇO

3.1 O prazo e a prestação de serviços serão conforme Termo de Referência constante no **ANEXO I** deste Edital.

4 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1 As despesas decorrentes da contratação do objeto desta licitação correrão por conta da Atividade: 03.122.0048.2020 – Administração da Unidade.

Elementos de Despesa: 3.3.90.**40.35** – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica – TI: Serviços Técnicos Profissionais de Tecnologia da Informação. Plano Orçamentário: 002267 – Gestão de Tecnologia da Informação.

5 DO RECEBIMENTO, ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

5.1 O licitante deverá observar as datas e os horários limites previstos no item 1.3, para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário para início da disputa.

6 DA REFERÊNCIA DE TEMPO

6.1 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.

7 DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

7.1 Respeitadas as demais condições normativas e as constantes deste Edital poderá participar desta licitação qualquer empresa legalmente estabelecida no país e que atenda as exigências deste Edital e seus anexos, inclusive microempresa e empresa de pequeno porte, que esteja devidamente credenciada no aplicativo licitações-e.

7.2 A licitante deverá manifestar em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório.

7.2.1 A declaração falsa relativa a cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital.

7.3 Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo, interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:

a) estejam constituídos sob forma de consórcio de empresas;

b) Estejam cumprindo as penalidades previstas no art. 87, inciso III da Lei 8.666/1993 desde que não haja disposição expressa limitando os seus efeitos à esfera do ente sancionador, conforme Acórdão Nº 006/2018 da PGE-ES;

c) Estejam cumprindo a penalidade prevista no art. 87, inciso IV da Lei 8.666/1993, ainda que impostas por ente federativo diverso do Espírito Santo;

d) Estejam cumprindo penalidades previstas no art. 7º da lei 10.520/2002, desde que a decisão proferida pelo ente sancionador amplie, expressamente, os seus efeitos aos demais órgãos da Administração Pública Nacional;

e) Estejam sob falência, dissolução ou liquidação;

e.1) Caso o licitante se encontre em processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser apresentada na fase de habilitação a sentença homologatória do plano de recuperação judicial ou certidão emitida pela instância judicial competente, que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório, nos termos da Lei 8666/93, conforme acórdão de relação do TCU nº 8271/2011 2ª Câmara;

f) Não cumpram o disposto no art. 9º da Lei 8.666/1993 e alterações.

g) Estejam cumprindo penalidade prevista no art. 12 da Lei 8.429/92, desde que no quadro societário da pessoa jurídica seja sócio majoritário e caso a condenação tenha sido especificamente em relação à proibição para contratar com a Administração.

h) Não será aceita, em qualquer hipótese, a participação de licitante retardatário, a não ser como ouvinte.

i) empresa cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivos, deliberativos, administrativos ou sócios, sejam servidores do Estado do ES;

j) pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, conforme disposto no art. 3º inciso II da Resolução 37/2009 CNMP.

8 DO REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

8.1 O certame será conduzido pelo pregoeiro, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

- a) coordenar o processo licitatório;
- b) receber, examinar e decidir as impugnações e consultas ao edital, apoiado pelo setor responsável pela sua elaboração;
- c) conduzir a sessão pública na internet;
- d) verificar a conformidade da proposta com os requisitos estabelecidos no instrumento convocatório;
- e) dirigir a etapa de lances;
- f) verificar e julgar as condições de habilitação;
- g) receber, examinar e decidir os recursos, encaminhando à autoridade competente quando mantiver sua decisão;
- h) indicar o vencedor do certame;
- i) adjudicar o objeto, quando não houver recurso, sendo que, em havendo recursos, competirá ao ordenador de despesas a adjudicação;
- j) conduzir os trabalhos da equipe de apoio;
- k) encaminhar o processo devidamente instruído à autoridade superior e propor a homologação.
- l) abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

9 DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES

9.1 Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e de senha pessoal (intransferível), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País.

9.2 A informação dos dados para acesso deve ser feita na página inicial do site www.licitacoes-e.com.br, opção "Acesso Identificado".

9.3 A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Ministério Público Estadual, devidamente justificado.

9.4 O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica e jurídica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico, inclusive quanto ao enquadramento da empresa (ME-Microempresas, EPP-empresas de pequeno porte, ou OE – outras empresas), visto que, em caso de empate ficto o próprio sistema convoca de acordo com a classificação informada no momento do cadastro, portanto, é de total responsabilidade da empresa manter o enquadramento correto no sistema.

9.5 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 Ministério Público ou ao Banco do Brasil S.A. a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

9.6 Os licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor, no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas antes da data de realização do pregão.

9.7 Em caso de dúvidas relativas ao sistema Licitacoes-e, o licitante deverá entrar em contato com o suporte técnico do Banco do Brasil no telefone 4004-0001 (Capitais e Regiões Metropolitanas) e 0800-729-0001 (demais localidades).

10 DOS LANCES, JULGAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

10.1 O licitante participante registrará o valor correspondente à sua proposta em campo apropriado do sistema e durante a disputa o valor poderá ser reduzido conforme interesse do licitante.

10.2 Os lances formulados deverão indicar o **PREÇO GLOBAL**, o qual deve ser calculado considerando a **QUANTIDADE MÁXIMA** de itens a serem adquiridos em cada lote.

10.3 Obedecidos os critérios definidos na Lei 10.520/2002, para operacionalização, julgamento e classificação das propostas, será adotado o critério de MENOR PREÇO, respeitado o limite máximo dos Anexos constantes do presente Edital.

11 DA PARTICIPAÇÃO

11.1 A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio de digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente registro da proposta de preços, exclusivamente, por meio do sistema eletrônico no site www.licitacoes-e.com.br, opção “Acesso Identificado”, observando data e horário limite estabelecido.

11.2 Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

11.3 Caso haja desconexão com o pregoeiro no decorrer da etapa competitiva do pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances, retornando a pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

11.4 Quando a desconexão persistir por tempo superior a 30 (trinta) minutos, a sessão do pregão poderá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação expressa aos participantes no endereço eletrônico <http://www.licitacoes-e.com.br>.

11.5 O pregoeiro irá analisar e decidir, acerca da possibilidade de suspender o pregão, caso verifique transtornos ou impedimentos ao bom andamento da etapa competitiva do certame.

11.6 Como requisito para participação do pregão, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema eletrônico, o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital.

12 DO REGISTRO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS NO SISTEMA

12.1 Os licitantes deverão registrar, em campo apropriado do sistema, o valor correspondente à sua proposta até a data e hora marcadas no subitem 1.3, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, quando, então encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

12.1.1 O registro da proposta junto ao sistema de Pregão Eletrônico, pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação e fornecimento, previstas no edital e seus anexos.

12.1.2 Não é necessário anexar nenhum documento no sistema, apenas registrar o valor da proposta no campo apropriado. Após a disputa de lances, a empresa arrematante, deverá enviar a proposta ajustada ao valor arrematado e toda documentação para o e-mail da CPL (cpl@mpes.mp.br), na forma do item 14 do Edital.

12.1.3 Até a abertura da sessão, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

12.1.4 **Não é obrigatória** a informação de marca/modelo no registro da proposta no sistema. Só serão analisadas as marcas/modelos constantes na proposta comercial definitiva, devidamente assinada, entregue no MPES, juntamente com a documentação de habilitação, no prazo do item 14.1.

12.2 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.

12.3 Ao apresentar sua proposta e ao formular lances, o licitante concorda especificamente com as seguintes condições:

12.3.1 Os serviços/materiais deverão atender a todas as especificações constantes do ANEXO I deste Edital.

12.3.2 O preço deverá ser cotado em moeda corrente nacional e nele deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas, tais como, frete, encargos sociais, seguros, tributos diretos e indiretos incidentes sobre os produtos/serviços.

13 DA ABERTURA DAS PROPOSTAS NO SISTEMA

13.1 A partir do horário previsto no subitem 1.3, terá início à sessão pública do Pregão Eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, pelo *site* já indicado no item 11.1, passando o pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das propostas.

13.2 O pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os itens 10.2 e 12 do edital.

13.3 A desclassificação de proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento pelas licitantes.

13.4 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pela pregoeiro, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

13.5 O pregoeiro poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do MPES ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

13.6 Classificadas as propostas, o pregoeiro dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

13.7 Aberta à etapa competitiva, os representantes das licitantes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado a participante será imediatamente informada de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor;

13.8 Só serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance que tenha sido ofertado pela licitante e registrado no sistema;

13.9 Não serão aceitos 2 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro;

13.10 Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances às demais participantes;

13.11 A etapa de lances da sessão pública será encerrada mediante aviso de fechamento iminente dos lances, emitido pelo sistema eletrônico, após transcorrerá período de tempo de até trinta minutos, aleatoriamente determinado pelo sistema eletrônico, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances;

13.12 O sistema infirmará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances.

13.13 Caso as propostas apresentadas por microempresas – ME ou empresas de pequeno porte - EPP sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta detentora do melhor lance, será assegurada preferência de contratação, respeitado o seguinte:

13.13.1 Encerrado o tempo randômico, o sistema identificará automaticamente a existência de situação de empate ficto das propostas de preços, informando o nome da microempresa ou empresa de pequeno porte;

13.13.2 O pregoeiro convocará a microempresa ou empresa de pequeno porte que se encontra em situação de empate para apresentar novo lance, inferior ao menor lance registrado para o item, no prazo máximo de cinco minutos, sob pena de preclusão;

13.13.2.1 Durante o período, apenas a microempresa ou empresa de pequeno porte convocada poderá registrar o novo lance.

13.13.3 Não havendo manifestação da microempresa ou empresa de pequeno porte convocada nos termos do subitem precedente, o sistema verificará se há outra licitante em situação de empate, realizando a convocação de forma automática.

13.13.4 Não havendo mais nenhuma microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada em situação de empate, o sistema emitirá mensagem, cabendo ao pregoeiro dar encerramento à disputa do item.

13.13.5 O critério de desempate disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa, empresa de pequeno porte ou cooperativa;

13.13.6 Todos esses procedimentos acontecerão na sala de disputa, estando essas informações disponíveis para os demais participantes do pregão, bem como para toda a sociedade;

13.14 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública o pregoeiro poderá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta à licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital e seus Anexos;

13.15 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes;

13.16 Caso arrematante da etapa de lance, a licitante deverá juntamente com a sua documentação comprovar o seu enquadramento na categoria de microempresa e empresa de pequeno, por meio do contrato ou estatuto social, devidamente registrado na Junta Comercial, ou outro(s) documento(s) expedido(s) por órgão oficial.

14 DA HABILITAÇÃO DOS LICITANTES CLASSIFICADOS

14.1 Tendo em vista tratar-se de processo eletrônico que tramita pelo SEI – SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES – a documentação (PROPOSTA E HABILITAÇÃO) da empresa arrematante deverá ser enviada para o e-mail cpl@mpes.mp.br no prazo de até 01 (um) dia útil, após a empresa ser declarada ARREMANANTE no sistema, sob pena de desclassificação.

14.1.1 Em casos excepcionais, devidamente motivados no “chat” pelo licitante, o pregoeiro poderá estender o prazo para envio da documentação.

14.1.2 **Todas as folhas da Proposta Comercial e da documentação de Habilitação deverão ser enviados na extensão .pdf.**

14.1.3 Se o tamanho do arquivo exceder ao limite de 20MB, o licitante arrematante poderá disponibilizar link para acesso do arquivo armazenado em nuvem (one drive, google drive...).

14.1.4 **A entrega da documentação (PROPOSTA E HABILITAÇÃO) só será efetiva com a confirmação por meio de e-mail encaminhado pela CPL atestando o recebimento e abertura dos arquivos.**

14.2 A título de diligência, o pregoeiro poderá solicitar qualquer documentação de habilitação e/ou que componha a proposta, em original ou cópia autenticada, que deverá ser entregue fisicamente em um prazo máximo de 3 (três) dias úteis da comunicação do pregoeiro no sistema.

14.3 A **proposta comercial definitiva encaminhada após a etapa de lances** deverá conter, as especificações completas e demais exigências constantes no ANEXO I do Edital, para melhor identificação e avaliação do setor requisitante.

14.4 A proposta de preços definitiva e não reajustável deverá ter a **validade mínima de 60 (sessenta) dias**, a contar da data da entrega da proposta.

14.5 Constatado o atendimento quanto à compatibilidade do preço, em relação ao estimado para contratação, e quanto às exigências fixadas no edital, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço.

15 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E RECURSOS

15.1 Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, ou seja, até o **dia 01/08/2023**, qualquer pessoa física ou jurídica poderá impugnar os termos deste Edital **pelo email** cpl@mpes.mp.br, **no horário de 12h00 às 18h00**. Para ser conhecida tem que preencher também os requisitos do item 15.9.

15.2 Os licitantes serão avisados no sistema com antecedência mínima de 3 horas sobre o horário em que a licitante arrematante será declarada vencedora no próprio sistema.

15.3 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de três dias úteis para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

15.4 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do item anterior, importará na decadência desse direito, ficando o pregoeiro autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor.

15.5 Para efeito do disposto no item anterior, manifestação imediata é aquela efetuada via eletrônica – internet, no período máximo de 30 (trinta) minutos após o pregoeiro comunicar aos participantes, por meio do sistema eletrônico, o resultado da classificação final; e manifestação motivada é a descrição sucinta e clara do fato que motivou a licitante a recorrer.

15.6 Não serão conhecidos recursos e/ou impugnações apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente, ou não identificado no processo para responder pelo proponente.

15.7 Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo proponente.

15.8 Os recursos e contrarrazões de recurso poderão ser encaminhados pelo email cpl@mpes.mp.br.

15.9 Os recursos e contra razões de recurso, bem como impugnação do edital, deverão ser dirigidos ao Pregoeiro, indicando o número do pregão, do processo administrativo, formulação do pedido, com exposição dos fatos e seus fundamentos, a indicação do interessado ou quem o represente, dados de identificação, endereço completo, telefone, e-mail, data, assinatura do interessado ou representante, documento que comprove aptidão do signatário para representação da empresa licitante e documento de identificação pessoal válido daquele que assinar (CNH, identidade, outros), sob pena de não ser conhecido.

15.10 O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

15.11 No caso de acolhimento da impugnação, o Edital será alterado e será designada nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

16 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

16.1 Os licitantes que ensejarem o retardamento da execução do certame, não mantiver a proposta, falharem ou fraudarem na execução do contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida no certame, comportarem-se de modo inidôneo, fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal, poderão ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à Administração Pública estadual:

- a) advertência;
- b) multas de mora de 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso e compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor total da adjudicação;
- c) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Ministério Público do Estado do Espírito Santo, por prazo não superior a 02 (dois) anos.
- d) Na forma do art. 7º da Lei nº 10.520/2002, impedimento de contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios, bem como descredenciamento do SICAF ou nos sistemas de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º, da referida lei.

16.2 No caso de aplicação de advertência, multa e suspensão temporária, caberá apresentação de recurso no prazo de até 05(cinco) dias úteis a contar da intimação do ato.

16.3 Ficará impedida de licitar e de contratar com o Ministério Público - ES, pelo **prazo de até 5 (cinco) anos**, garantido o direito prévio da citação e da ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

16.4 Poderá ser declarado impedido de contratar com a Administração Pública a empresa ou o profissional que, descumprir o art. 7º da Lei nº 10.520/2002.

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

17 DA INSTRUMENTALIZAÇÃO CONTRATUAL

17.1 Se a licitante classificada em primeiro lugar, não comprovar que atende às exigências do edital quanto à sua habilitação, ou tiver sua proposta desclassificada, depois de decorrido o prazo recursal, o pregoeiro examinará a documentação de habilitação dos demais proponentes, observada a ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital, sendo o respectivo concorrente convocado para negociar redução do preço ofertado, de acordo com os dispositivos regulamentados no Decreto nº 2.458-R de 04 de fevereiro de 2010, publicado no Diário Oficial do Estado em 05 de fevereiro de 2010.

17.2 Homologada a decisão e depois de decorrido o prazo para interposição dos recursos e suas respectivas decisões, será a licitante vencedora convocada para assinar o contrato, ou instrumento equivalente, o que deverá fazê-lo no prazo de até 05 (cinco) dias úteis. Este prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela LICITANTE VENCEDORA durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito por este Ministério Público Estadual.

17.3 Se o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, negar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou instrumento equivalente, estará sujeito às penalidades do art. 87 da Lei nº 8.666/93, bem como perderá o direito à contratação e estará sujeita às penalidades previstas no item 16 deste edital. A administração poderá aplicar também o que norteia o artigo 64 do mesmo ordenamento legal.

17.4 Na hipótese de recusa do adjudicatário ou seu não comparecimento para assinatura e retirada do contrato, no prazo estipulado, bem como em caso de perda dos requisitos de manutenção da habilitação, será realizada a convocação do licitante que tenha apresentado a segunda melhor oferta classificada, obedecidos aos procedimentos de habilitação referidos neste item.

17.5 O disposto no item anterior poderá sempre se repetir até a efetiva celebração da contratação, observada as ofertas anteriormente apresentadas pelos licitantes, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis ao licitante que não cumprir os compromissos assumidos no certame.

17.6 Para efetivar a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a licitante vencedora deverá apresentar o comprovante de **situação regular** perante as **Fazendas Públicas Federal, Estadual**, onde for sediada a Empresa e **a do Estado do Espírito Santo, Municipal, da sede da empresa, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Seguridade Social – CND (INSS) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).**

17.7 A recusa injustificada do concorrente vencedor em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido sujeitará, ainda, o concorrente à aplicação da penalidade de suspensão temporária pelo prazo máximo de 05(cinco) anos.

17.8 A ordem de compra/serviço e o pedido de empenho poderão ser cancelados pela Administração:

- a) unilateralmente, nos termos da legislação pertinente, em especial pela ocorrência de uma das hipóteses contida no art. 78 da Lei 8.666/93;
- b) amigavelmente, formalizada em autorização escrita e fundamentada do CONTRATANTE;
- c) judicialmente, nos termos da legislação.

17.9 A empresa adjudicatária estará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimo ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor contratado, na forma do artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

17.10 Inexecução total ou parcial do objeto contratado poderá ensejar a anulação da nota de empenho, conforme disposto nos arts. 77 a 80 da Lei 8.666/93.

17.11 É vedada a disponibilização de empregados, em funções de chefia, que incidam nas vedações dos artigos 1º e 2º da Resolução nº 177, de 05 de julho de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público, sob pena de rescisão contratual e aplicações das penalidades cabíveis.

18 DA HOMOLOGAÇÃO

18.1 Não sendo interposto recurso, caberá à Administração Superior do MPES, proceder à homologação à licitante vencedora.

18.2 Havendo recurso, a Administração Superior do MPES, após deliberar sobre o mesmo, fará adjudicação do objeto, homologando ou não em favor da licitante vencedora.

19 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

19.1 O prazo de vigência contratual será conforme disposto na minuta do contrato, ANEXO VIII do Edital

20 DO PAGAMENTO

20.1 As condições de pagamento serão realizadas conforme disposto na minuta do contrato, ANEXO VIII do Edital

21 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1 A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a Administração do Ministério Público, revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação.

21.2 Os proponentes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e o Ministério Público - ES não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

21.3 O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, à rescisão do contrato ou anulação da Nota de Empenho, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

21.4 Após apresentação da proposta, não caberá desistência, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pela pregoeiro.

21.5 Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital 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 no Ministério Público - ES.

21.6 É facultado ao pregoeiro ou à Autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar no ato da sessão pública.

21.7 Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela pregoeiro, sob pena de desclassificação / inabilitação.

21.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

21.9 As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

21.10 As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (DIMPEs).

21.11 A participação do proponente nesta licitação implica a aceitação de todos os termos deste edital.

21.12 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.

21.13 O Ministério Público - ES publicará o extrato da homologação da licitação, no Diário Oficial do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (DIMPEs).

21.14 Os casos omissos serão decididos pelo pregoeiro em conformidade com as disposições constantes das Legislações citadas neste edital.

21.15 O **VALOR TOTAL MÁXIMO ESTIMADO** da presente contratação é de **R\$ 10.263.684,48** (dez milhões, duzentos e sessenta e três mil seiscentos e oitenta e quatro reais e quarenta e oito centavos), **para o período de 24 meses**, sendo os **VALORES UNITÁRIOS MÁXIMOS ADMISSÍVEIS por item e lote os seguintes:**

				VALORES MÁXIMOS ADMISSÍVEIS R\$	
ITEM	ESPECIFICAÇÃO /DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de Atendimento de Nível 1	MÊS	24	153.996,12	3.695.906,88
2	Serviço de Atendimento de Nível 2	MÊS	24	148.276,22	3.558.629,28
3	Operação de Infraestrutura	MÊS	24	89.606,18	2.150.548,32
4	Serviço de Monitoramento 24x7	MÊS	24	31.400,00	753.600,00
5	Serviços de IMAC (sob demanda)	HORA	700	150,00	105.000,00
Valor Global: R\$					10.263.684,48

21.15.1 A PROPOSTA REGISTRADA NO SISTEMA DEVERÁ CONSIDERAR O VALOR GLOBAL DO LOTE.

21.15.2 A ADMINISTRAÇÃO NÃO CONTRATARÁ VALORES SUPERIORES AO ESTIMADO CONSTANTES NO EDITAL.

21.16 O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o local da realização do certame, considerado aquele a que está vinculada a pregoeiro.

Vitória, 21 de julho de 2023.

Eduardo da Silva Krüger
Pregoeiro CPL/MPES

LUCIANA GOMES
FERREIRA DE
ANDRADE:2790575185
6

Assinado de forma digital por
LUCIANA GOMES FERREIRA
DE ANDRADE:27905751856
Dados: 2023.07.21 15:44:58
-03'00'

Luciana Gomes Ferreira de Andrade
Procuradora-Geral de Justiça

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2023
ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA
SERVICE DESK

1. OBJETO

Prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação para suporte Nível 1, Nível 2, Operação de Infraestrutura e Monitoramento 24x7 remoto por meio de Service Desk e IMAC (Instalação, Movimentação, Adição e Mudança de equipamentos) sob demanda, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Leis Federais n.º 8.666/93, 10.520/02, Lei Complementar Estadual n.º 618/2012, Decreto Estadual n.º 2.458-R/2010 e Resolução n.º 051 de 25 de julho de 2014 (DOE 28 de julho de 2014).

Resolução n.º 102/2013-CNMP, de 23 de setembro de 2013, que disciplina no âmbito do Ministério Público Brasileiro, procedimentos relativos à contratação de soluções de Tecnologia da Informação;

Portaria Nº 8.650 de 18 de novembro de 2015 que estabelece normas para contratação de Soluções de Tecnologia da Informação no âmbito do Ministério Público do Estado do Espírito Santo.

3. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

O valor da contratação deverá ser estimado com base na Portaria MPES n.º 2.777 de 16 de março de 2018.

3.1. Provisão de recursos

Registra-se que os recursos necessários para a contratação foram consignados no Planejamento Orçamentário da CINF, para o ano de 2023 na UG – MPES, Natureza de despesa: 3.3.90.40.00.

4. JUSTIFICATIVAS

A Coordenação de Informática do MPES disponibiliza para os usuários a Central de Serviços (Service Desk) como ponto único de contato para solicitações e suporte referente a incidentes que afetam o funcionamento de recursos de TI.

O contrato atual teve início da vigência em Dezembro de 2021 e foram identificadas oportunidades de melhoria da qualidade dos serviços prestados, portanto foram realizados novos estudos para uma nova contratação.

Resultados a serem alcançados:

- Manter um ponto único de contato com os usuários para questões relativas ao uso de recursos de TI;

- Atendimento às demandas dos usuários de TI;
- Atendimento célere;
- Aumentar a satisfação dos usuários;
- Implantação de melhorias dos serviços de TI;
- Evolução da maturidade dos serviços de TI;
- Aumento da aderência às melhores práticas de mercado;
- Padronizar procedimentos e documentações produzidas;

4.1. Finalidade da contratação

Os usuários do MPES utilizam os recursos de Tecnologia da Informação para as atividades administrativas e de negócio, de tal forma que a sua indisponibilidade produz impacto direto ao desempenho da organização.

Para a gestão eficiente do atendimento às demandas dos usuários se faz necessário a terceirização de serviços e utilização das melhores práticas de mercado. A terceirização desse serviço possibilita um gerenciamento mais eficiente com o cumprimento de níveis de serviço e indicadores adequados.

A contratação de serviços de Service Desk também possibilita um ponto único de contato com os usuários, já que a instituição possui cerca de 1900 usuários de TI. Além disso a crescente evolução tecnológica exige disponibilidade de serviços técnicos dedicados e especializados.

É preocupação constante da instituição um atendimento com qualidade, eficiência e confiabilidade, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica, alinhada às áreas de negócio de instituição.

A prestação de serviços de Service Desk, portanto, é essencial para as atividades do MPES.

4.1.1. Descrição do local de execução do serviço

Trata-se de prestação de serviços para atendimento à necessidade das unidades organizacionais do MPES.

4.2. Contratação similar vigente

Atualmente, vigora o Contrato MP n.º 053/2021, com objeto semelhante ao pretendido, cujo valor global é R\$ 1.102.157,44, com fim da vigência previsto para 02/12/2023.

4.3. Definição dos quantitativos

Os quantitativos de chamados, usuários, ligações e equipamentos estão relacionados no Anexo I-B.

4.4. Divisão em lotes

É indispensável que a licitação seja em lote único, uma vez que os serviços que compõem a solução estão inter-relacionados, já que o Nível 1 é o ponto único de contato com o usuário, encaminhando as solicitações, se necessário, para as demais equipes. Sendo em lote único evitará o desencontro de informações entre fornecedores distintos e metodologia de trabalho diferenciada, prejudicando a qualidade no atendimento aos usuários e a fiscalização do contrato.

4.5. Informar se o serviço é contínuo e porque a prestação do serviço é essencial.

Considera-se, para todos os fins, que os serviços em tela se configuram como contínuos, possuindo necessidade constante e essencial. Isto, porque os usuários do MPES necessitam utilizar recursos tecnológicos para as atividades da instituição, sendo necessário um serviço de suporte para resolver incidentes e solicitações de serviços de Tecnologia da Informação. Por ser essencial para a instituição, o Service Desk é caracterizado como serviço contínuo, de forma que a sua indisponibilidade causa impacto direto para a organização.

4.6. Informar se será admitido consórcio de empresas.

Não será permitida a participação de consórcio de empresas.

5. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

5.1. Requisitos de Negócio

Necessidade: Assegurar infraestrutura física e tecnológica adequada à atuação do MPES.

Atender os seguintes princípios:

- As contratações de bens e serviços de TI deverão ser precedidas de planejamento, seguindo o previsto no PDTI;
- Estímulo à atuação dos servidores do MPES como gestores, terceirizando a execução indireta de atividades acessórias e complementares (Decreto 2.271/1997);
- Garantia de suporte de informação adequado, dinâmico, confiável e eficaz;
- Estímulo ao desenvolvimento, à padronização, à integração, à normalização dos serviços e à disseminação de informações;
- Utilização racional dos recursos de TI, visando a melhoria da qualidade e da produtividade do ciclo de informação;
- Melhoria da eficiência dos processos de TI.

Atender os seguintes objetivos estratégicos:

- Garantir a disponibilidade, confiabilidade e segurança aos sistemas, serviços e informações oferecidos pela CINF;
- Melhorar continuamente a prestação de serviços de TI no MPES;
- Estimular a terceirização das atividades acessórias e complementares de execução indireta, priorizando a atuação dos servidores do MPES em atividades de gestão.

Funcionalidades: Prestação de serviços de Service Desk, compreendendo atendimento de Nível 1, Nível 2 e Operação de Infraestrutura, conforme as melhores práticas do ITIL v3 ou superior. Envolvidos: membros, servidores, estagiários e terceiros que utilizam os recursos de Tecnologia da Informação do MPES. Usuários externos que tem acesso aos recursos do MPES. Empresa terceirizada responsável pela Central de Serviços.

5.2. Requisitos de Capacitação

- A contratada deverá custear por conta própria eventuais treinamentos visando melhoria na qualificação dos técnicos;
- A contratada deverá promover a formação dos técnicos residentes, a reciclagem e atualizações de treinamentos para as equipes, mantendo para isso estrutura de centro de treinamento próprio, fora das dependências do MPES;
- Em caso de evolução das soluções atuais de TI ou substituição, a contratada deverá capacitar a equipe alocada para o exercício de suas funções;
- A CONTRATADA deverá realizar treinamento para todo colaborador integrante do suporte Nível 1, Nível 2 e Operação de Infraestrutura (incluindo seus respectivos coordenadores), contendo a seguinte ementa:
 - Atendimento: tratar da postura, objetividade e profissionalismo durante o atendimento, devendo contemplar a qualidade no atendimento ao telefone.
 - Introdução ao MPES: funcionamento do MPES, principais sistemas utilizados, os principais processos ITIL implantados e script de atendimento.
- A empresa deverá apresentar comprovante de participação no treinamento de cada novo colaborador dentro do prazo máximo de até 30 (trinta) dias. No caso de substituição por motivo de férias ou licença, o colaborador que irá substituir já deve possuir a capacitação completa e deverá integrar a equipe com pelo menos 10 dias úteis de antecedência à substituição para repasse de conhecimento. No retorno do integrante de férias ou licença, o profissional substituto deverá permanecer por pelo menos mais dois dias úteis para repasse das atividades realizadas no período.
- O treinamento deverá ser realizado anualmente como um reforço/reciclagem no mês de Janeiro, sendo necessário a apresentação dos comprovantes de participação dos colaboradores até o dia 31 de Janeiro de cada ano;
- A CONTRATADA deverá solicitar e/ou agendar com o MPES a disponibilização do treinamento introdutório, sujeitando a CONTRATADA à aplicação das penalidades cabíveis;
- Para que haja garantia de qualidade no serviço, a CONTRATADA deverá executar os serviços com colaboradores que possuam habilidades técnicas necessárias para alcançar a excelência no serviço de TI, bem como obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no ambiente de TI da CONTRATANTE. Os requisitos de experiência para cada perfil profissional encontram-se no Anexo I-E.
- Durante a execução contratual, em eventual contratação de novos profissionais, a Contratada terá até 40 dias corridos para apresentar os certificados e diplomas que comprovem os requisitos de capacitação de seus novos profissionais, exigidos neste Termo de Referência. Em caso de substituição por motivo de férias ou licença os profissionais já devem possuir os documentos necessários, conforme anexo I-E.

5.3. Requisitos de Manutenção

Para efeitos da presente contratação, deverão ser prestados pela Contratada os serviços de manutenção a seguir definidos:

- Manutenção Preventiva: ação planejada e sistemática de tarefas de prevenção de incidentes que importem em indisponibilidade parcial/total ou queda de desempenho dos bens/serviços relacionados na contratação, de forma constante, envolvendo inspeção, monitoramento ativo de eventos, reformas, reparos, entre outros. Envolverá as seguintes ações/atividades/tarefas sob responsabilidade da Contratada, sem custos adicionais para o MPES:
- Monitoramento do desempenho e disponibilidade dos serviços 24x7 com auxílio de software, incluindo uso de memória RAM, taxas de I/O (input/output), espaço de armazenamento em disco, índice de disponibilidade, etc;
- Aplicação de patches de atualização;
- Gerenciamento de software de backup;
- Análise de logs;
- Troca de peças ou equipamentos que comecem a apresentar defeitos detectados;

- Manutenção Corretiva: Trata-se de manutenção eventual causada por incidentes (falhas e erros) que possam gerar perda de performance ou indisponibilidade parcial/total de ativos e/ou serviços relacionados na contratação. Envolverá atividades de suporte técnico remoto e presencial e serviços rotineiros que implicam correção de erros, sob responsabilidade da Contratada, sem custos adicionais para o MPES.

5.4. Requisitos de Segurança

A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir, utilizar ou facilitar informações a terceiros, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo MPES a tais documentos.

O Contratante (MPES) se compromete a permitir e controlar o acesso de empregados da Contratada às instalações da instituição, assim como em relação aos demais recursos envolvidos e sob responsabilidade do MPES;

Deverão ser cumpridas todas as determinações previstas na Portaria nº 4.488 de 30 de julho de 2014, que dispõe sobre a política de segurança da informação – PSI - do Ministério Público do Estado do Espírito Santo.

5.5. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Aos profissionais da Contratada, quando nas dependências do MPES, caberá:

- Agir de maneira ética e profissional;
- Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- Ser assíduo e pontual ao serviço;
- Ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;
- Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público;
- Estar devidamente identificado com crachá e uniforme da empresa, fornecidos pela contratada. Os crachás deverão conter o nome do funcionário, foto, matrícula, função e setor onde o mesmo atua no Órgão e deverão ser de modelo e cores diferentes dos utilizados pela CONTRATANTE, de modo a facilitar a identificação de seus funcionários;
- Contribuir para a conservação da harmonia e organização do ambiente de trabalho, mantendo-o limpo e em perfeita ordem, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição;
- Manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao MPES;
- Apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função, com trajes em bom estado de conservação;
- Exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento;
- Facilitar a fiscalização de todos seus atos ou serviços por quem de direito;
- Repassar ao fiscal técnico ou do demandante o registro das ações executadas, mantendo a documentação organizada e em local acessível pelos mesmos, não sendo necessário o pedido para tal.

Reserva-se à CONTRATANTE o direito de solicitar a substituição de profissionais que sejam colocados à sua disposição em função do contrato e que, porventura, venham a apresentar, sob seu critério de avaliação, desempenho insatisfatório ou postura inadequada no trato com usuários.

A Contratada se obriga a tomar as devidas providências em relação a desvios de conduta de seus empregados independentemente de notificação pelo MPES;

Quando da necessidade de permanência de empregados da Contratada nas instalações da CONTRATANTE para a prestação de serviços, a CONTRATANTE oferecerá espaço adequado a fim de propiciar condições mínimas de trabalho para o bom cumprimento do objeto do Contrato;

A CONTRATADA deverá assegurar-se de que o empregado afastado em razão do cometimento de falta disciplinar, seja por sua iniciativa ou da CONTRATANTE, não permaneça nas dependências da CONTRATANTE.

O trânsito de veículos da Contratada estará sujeito às normas e procedimentos internos da CONTRATANTE.

6. ENQUADRAMENTO

6.1. Enquadramento como serviço comum

Para fins de aplicação do disposto no Decreto Estadual 2.458R/2010, combinado com o § único do art. 1º da Lei nº 10.520/2002, considerando que os materiais/bens ora propostos: (a) tem um padrão de desempenho e qualidade; (b) tal padrão de desempenho e qualidade pode ser objetivamente definido em edital; e (c) tal objetividade resulta de especificações usuais no mercado; compreende-se que o presente objeto de estudo caracteriza **serviço comum**.

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. Prazo de pagamento

O pagamento será realizado no prazo de **30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal e aceite do relatório mensal**.

Com exceção dos serviços sob demanda, o pagamento do objeto deste Contrato será mensal e compreenderá o período do primeiro ao último dia de cada mês, exceto para o mês inicial e final da execução contratual quando estes não iniciarem no primeiro dia útil do mês. Neste caso, será considerado para pagamento somente o período de efetivo exercício contratual, descontados os dias sem a prestação dos serviços.

A Contratada deve fornecer, mensalmente, até o décimo dia do mês subsequente à prestação dos serviços, relatório técnico, assinado pelo Preposto ou outra autoridade competente da Contratada, sobre os serviços prestados, contendo no mínimo, as informações em relatório relacionado no item “Relatórios”.

A Contratante autorizará a emissão de Nota Fiscal com os valores efetivamente devidos, após aprovação do relatório, em até 10 (dez) dias corridos após o seu recebimento.

A não observância do exposto na cláusula anterior implicará devolução da nota fiscal para correção da documentação que deve acompanhá-la, suspendendo o prazo para pagamento.

Se for constatado que o fornecimento dos serviços não atende às condições estipuladas no Edital, o MPES se reserva o direito de suspender o pagamento até que sejam sanadas as irregularidades, sem que isso lhe acarrete encargos financeiros adicionais.

No período de Transição dos Serviços não haverá pagamento, pois o serviço somente será prestado a partir do início da vigência do contrato. As atividades designadas nesse período visam preparar os atendentes com a passagem de conhecimento e outras atividades necessárias para a troca do contrato descritas no item “Transição dos Serviços”, sem prejudicar a prestação do serviço ao MPES.

7.2. Documentos exigidos para pagamento

Quando do envio da nota fiscal para pagamento, deverão ser encaminhados os seguintes documentos, válidos, para fins de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da contratada:

1. certidão negativa de débito com a Fazenda Federal;
2. certidão negativa de débito com a Fazenda Estadual do Estado no qual a sede da empresa está localizada;
3. certidão negativa de débito com a Fazenda Estadual do Estado do Espírito Santo, quando a sede da empresa estiver localizada em outro Estado;
4. certidão negativa de débito com a Fazenda Municipal no qual a sede da empresa está localizada;
5. certidão negativa de débitos trabalhistas;
6. certificado de regularidade do FGTS (CRF).

7.3. Retenção e Glosa de Pagamentos

Além das sanções estabelecidas no edital e na legislação pertinente, sujeita-se a CONTRATADA às glosas – ao longo da execução do contrato – por descumprimento de prazos, de padrões de qualidade e/ou das demais condições contratuais, nos termos da tabela no item “Indicadores” e demais orientações subsequentes.

Os percentuais de descontos (glosa) da tabela no item “Indicadores” são referentes ao valor total da fatura mensal, podendo ser aplicados cumulativamente até o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal.

Quando cabível a aplicação, glosas serão realizadas após a análise do relatório especificado no item “Relatórios” deste Termo. A Contratada será comunicada e somente poderá emitir a nota fiscal de acordo com os valores aprovados pelo MPES.

Nos dois primeiros meses de contrato a contratada não será penalizada com aplicação de glosa na nota fiscal por descumprimento dos níveis de serviço ou não alcance das metas dos indicadores especificados neste Termo de Referência.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Pagar à CONTRATADA o preço estabelecido, nos termos do Contrato;
- Efetuar os pagamentos das notas fiscais apresentadas pela CONTRATADA, conforme o prazo e as condições estabelecidos no presente instrumento, prestando as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela mesma;

- Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por um representante especialmente designado pela autoridade competente do MPES, nos termos dos artigos 58 e 67 da Lei 8.666/1993 e suas alterações;
- Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessário e apenas durante o expediente;
- Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes às especificações do Termo de Referência, notificando a CONTRATADA por escrito sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, sob pena de aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993;
- Emitir, por intermédio da Administração do MPES, pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas no Termo de Referência e à proposta de aplicação de sanções;
- Tornar disponíveis as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Zelar pelo sigilo das informações da CONTRATANTE, a que tenha acesso em decorrência da relação contratual, observando as regras de segurança de informação desta Instituição;
- Comunicar ao gestor do contrato da CONTRATANTE, por escrito e verbalmente, qualquer anormalidade de caráter urgente, que venha a afetar o andamento dos trabalhos e prestar os devidos esclarecimentos que lhes julgar necessários;
- Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente contrato, dando ciência ao MPES, respondendo integralmente por sua omissão. A CONTRATADA deve manter ou disponibilizar preposto aceito pela CONTRATANTE para representá-la na execução do contrato, para efetuar o acompanhamento, o controle e a solução de problemas que surgirem no decorrer da execução dos serviços;
- Os empregados designados pela CONTRATADA devem prestar os serviços de acordo com as especificações, cumprir as normas internas da CONTRATANTE e do serviço público, tratar com urbanidade e polidez o público em geral, os membros e os servidores da unidade em que estiverem atuando;
- Esclarecer prontamente à CONTRATANTE, as questões relativas aos trabalhos desenvolvidos, quando solicitada e corrigir os serviços que vierem a apresentar alguma imperfeição;
- Respeitar os horários pré-determinados para a execução de seus serviços e observar as normas internas e recomendações da CONTRATANTE principalmente as referentes à Segurança do Trabalho - EPI's, prevenção contra incêndio, disciplina de pessoal, entrada e saída de materiais e/ou pessoas;
- Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e decréscimos que se fizerem necessários ao atendimento da necessidade do CONTRATANTE, nos termos do artigo 65, caput, incisos e parágrafos da Lei n.º 8.666/1993;
- Atender no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, quaisquer notificações do MPES, relativas a irregularidades praticadas por seus empregados, bem como ao descumprimento de qualquer obrigação contratual, acatando as exigências do CONTRATANTE, sujeitando-se a sua ampla fiscalização, nos termos dos artigos 58 e 67 da Lei n.º 8.666/1993, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;
- Responder pelos postulados vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como assegurar os direitos e cumprimentos de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação específica do setor em que atua, obrigando-se a prestar o serviço em conformidade com os padrões de qualidade e normas expedidas para o setor;
- Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quanto da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE;
- Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência, apresentando sempre que exigidos os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica;
- Responder por todos os ônus, encargos sociais e trabalhistas, tributos, taxas, seguros, contribuições e indenizações decorrentes da regular prestação dos serviços;
- Responsabilizar-se pelo pagamento de multas e emolumentos cuja incidência se relacione com o serviço objeto contratado e arcar com todas as responsabilidades decorrentes do objeto licitado, nos termos do Código Civil Brasileiro, abstendo-se de ceder, alienar, dar em garantia, transferir ou de gravar de ônus, no todo ou em parte, créditos decorrentes deste contrato;
- Não disponibilizar empregados, em funções de chefia, que incidam nas vedações dos artigos 1º e 2º da Resolução n.º 177, de 05 de julho de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público;

- A CONTRATADA se compromete a alocar para os serviços contratados pelo MPES, profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação neste processo licitatório, conforme item “Requisitos de Capacitação”. A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através da apresentação dos documentos solicitados no Anexo I-E em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após o início da vigência do contrato e sempre quando solicitado pelo MPES.
- Indicar, no início da execução contratual, preposto, aceito pela administração, no local da obra ou serviço, para representá-la na execução do contrato.
- Providenciar a assinatura do Termo de Compromisso, cujo modelo está anexo a este Termo, e entregar no momento da assinatura do Contrato.
- Providenciar a assinatura do Termo de Ciência por seus empregados envolvidos na execução contratual, cujo modelo está anexo a este Termo, na assinatura do Contrato e, na forma de complementação, no momento da apresentação de quaisquer novos funcionários/empregados quando da substituição ou inclusão.
- Realização de campanha de divulgação junto ao MPES, informando canais, métodos de acionamento, canal para reclamação e funcionalidades da Central de Serviços.
- A contratada não poderá se eximir do cumprimento integral do contrato, mesmo com a subcontratação descrita no item Demais Requisitos Aplicáveis, conforme definido no Edital e nos termos da lei.

10. VIGÊNCIA

O prazo de vigência do contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, a contar de 03 de Dezembro de 2023 (final do contrato vigente), podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

Caso a CONTRATADA não tenha interesse na prorrogação do contrato de prestação de serviços, deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias à data de expiração do Contrato.

Ano previsto para a finalização da contratação: 2025.

11. REAJUSTE

Para efeito de reajuste, será considerado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPC-A), divulgado pelo IBGE.

11.1. Data-base

Para efeito de aplicação do reajuste, será considerada como data-base, a data limite para apresentação da proposta, prevista no edital de licitação.

12. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

Modalidade de Licitação: Pregão Eletrônico, por se tratar de serviços comuns, que utilizam metodologias consagradas, e cujos padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos, por meio de especificações usuais no mercado.

Tipo de Licitação: Menor preço.

13. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Declaração de Capacidade Técnica, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a realização dos serviços relacionados com o objeto da presente licitação, na qual deverá constar, também, se o mesmo foi ou está sendo executado de modo satisfatório. A licitante deverá:

- a. Comprovar o fornecimento de serviços de Service Desk (com fundamentos ITIL v3 ou superior) para o atendimento mínimo a 1.116 usuários simultâneos, abrangendo suporte técnico remoto e presencial;
- b. Comprovar o fornecimento de serviços de Service Desk (com fundamentos ITIL v3 ou superior) para o atendimento mínimo a 1.294 estações de trabalho, com sistema operacional Windows 7 ou superior, contemplando suporte presencial;
- c. Comprovar o atendimento mínimo de 12.400 chamados em um período de 12 meses;

- d. Comprovar o fornecimento de serviços de suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços web, administração de servidores e serviços de rede para ambiente com no mínimo 1.116 usuários internos;
- e. Comprovar o fornecimento de serviços de monitoramento em regime vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana (24x7);
- f. A proposta apresentada deverá conter Planilha de Custo e Formação de Preço:
 - o A Planilha de Custo e Formação de Preço deve usar como base o quantitativo de profissionais que a CONTRATADA entende como necessários para atender os requisitos deste Termo de Referência, garantindo a qualidade e os acordos de níveis mínimos de serviço exigidos, tendo em vista que não se trata de contratação de posto de trabalho;
 - o A Planilha de Custo e Formação de Preço deve abranger todos os elementos de despesa relacionados à execução do contrato, tais como remuneração da equipe, despesas operacionais e quaisquer outros custos relevantes;
 - o O objetivo da Planilha de Custo e Formação de Preço não é de interferir na autonomia da CONTRATADA quanto à remuneração dos seus funcionários, mas tem o objetivo de demonstrar a exequibilidade financeira do contrato e garantir a qualidade dos serviços a serem prestados.

Considerando que os colaboradores que atuarão no atendimento de Nível 1, Nível 2 e Operação de Infraestrutura e seus respectivos coordenadores terão interação direta e presencial com os integrantes do MPES, antes da entrada em exercício dos colaboradores, a CINF poderá realizar, a seu critério, a análise dos currículos e também entrevista técnica para atestar o conhecimento e aceitar o ingresso.

Para a comprovação da qualidade técnica exigida será permitido o somatório de atestados, desde que:

- Os atestados devem ser de serviços prestados nos últimos 5 (cinco) anos;
- Os atestados devem ser de contratos com vigência mínima de 12 (doze) meses;
- Os atestados podem se referir a contratos diversos, porém prestados de forma simultânea;

Os atestados devem conter nome completo, endereço e telefone dos atestadores ou qualquer outra informação adicional que o MPES possa comprovar as informações contidas nos certificados. O MPES poderá promover diligências e exigir documentos para averiguar a veracidade das informações constantes na documentação apresentada, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação, o licitante que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pela Equipe de Pregão, além de incorrer nas sanções previstas na Lei nº 8.666/1993.

14. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

Será exigido da contratada a prestação de garantia de execução contratual, com valor de cobertura igual a 5% (cinco) por cento do valor global do contrato.

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ESPECÍFICAS

Aplicação de glosa de 30% em três pagamentos mensais no período de um ano: multa de 0,5% sobre o valor global do contrato.

16. MODELO DE EXECUÇÃO

O presente modelo de execução do contrato contempla as principais diretrizes e condições necessárias ao fornecimento da Solução de Tecnologia de Informação ao MPES, objeto da presente contratação, para o adequado acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato, que consistem na verificação da conformidade do fornecimento dos bens e ou serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar a perfeita execução contratual.

16.1. Papéis e Responsabilidades

Para a execução do contrato resultante da presente contratação deverão ser designados os seguintes papéis e respectivas responsabilidades:

Preposto: representante da Contratada, por este indicado e formalmente nomeado, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto ao MPES, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. O preposto não poderá acumular função com a de Coordenador Técnico da CONTRATADA e não necessitará ficar alocado no MPES, porém deve estar disponível para atender localmente quando necessário.

Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato, indicado por autoridade competente do MPES;

Fiscal Técnico do Contrato: servidores representantes da Coordenação de Informática, indicados pela autoridade competente dessa área, no MPES, para fiscalizar tecnicamente o contrato e do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

Fiscal Administrativo do Contrato: servidores representantes da Área Administrativa, indicados pela autoridade competente dessa área, para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

Fiscal Requisitante do Contrato: servidores representantes da Área Requisitante da solução de TI, indicados pela autoridade competente dessa área, para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação;

As responsabilidades aqui especificadas não excluem aquelas estabelecidas na Resolução 102/2013/CNMP.

O Gestor do Contrato e os Fiscais serão nomeados por Portaria do MPES.

Caso seja necessário, o Fiscal Técnico do Contrato poderá solicitar a designação de um ou mais profissionais técnicos para o acompanhamento da execução do contrato, ficando responsável pela coordenação da fiscalização descentralizada o Fiscal Técnico do Contrato originalmente nomeado. Aos demais fiscais também é facultado o mesmo direito, na mesma forma.

17. MODELO DE GESTÃO

17.1. Prazo de execução dos serviços

Após o início da vigência do Contrato, a Contratada deverá entregar os serviços de acordo com as especificações definidas neste Termo de Referência, obedecidos os prazos estipulados neste Termo de Referência, sobretudo quanto aos níveis de serviço (SLA) exigidos;

Casos em que a Contratada não puder realizar a entrega até o limite dos prazos máximos, deverão ser devidamente registrados e documentados, contendo a justificativa da Contratada e o aceite do Fiscal de Contratos do MPES e ou Gestor do Contrato, observando-se o preceito da razoabilidade e considerando-se os prejuízos ao MPES. Em caso de não aceite da justificativa por parte do MPES, sujeitando a CONTRATADA à aplicação das penalidades cabíveis.

17.2. Garantia dos serviços

Os Acordos de Nível de Serviço estão relacionados no item “Prazos de Atendimento”.

17.3. Regime de execução - Modo de execução/Fornecimento

Os serviços serão realizados em regime de **empreitada por valor global**.

A execução ou fornecimento será realizado de forma mensal ou por demanda no caso de IMAC.

18. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

18.1. Especificações técnicas

a) Central de Serviços

A Central de Serviços ou Service Desk é o ponto único de contato com os usuários para registro de incidentes, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução de solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de acesso remoto.

Os chamados registrados na Central de Serviços abrangem incidentes, requisições de serviço, problemas, dúvidas, requisições de mudança e gestão de liberação e configuração, englobando, dessa forma, as dependências e impactos nos Itens de Configuração (IC).

Todos os técnicos da CONTRATADA, responsáveis pelos atendimentos, deverão ser informados e possuir pleno conhecimento sobre os prazos de atendimento, o organograma funcional, projetos mais urgentes, áreas mais sensíveis e períodos mais críticos do MPES. A todos os chamados serão atribuídos graus de severidade que determinarão a prioridade e o tempo de resposta esperado, conforme item “Prazos de Atendimento”. Desta forma, o atendimento deverá ser feito observando-se o prazo de atendimento estabelecido, o que garantirá a qualidade dos serviços e a satisfação dos usuários.

Caso o atendimento do chamado seja pertinente a outro grupo de suporte, este deverá ser escalonado para a equipe responsável, de acordo com o Catálogo de Serviços do MPES. O Catálogo de Serviços resumido encontra-se no Anexo I-A.

Será de responsabilidade da CONTRATADA, quando designada pela CONTRATANTE, a abertura de chamados e acompanhamento da evolução dos mesmos junto a outras empresas terceirizadas prestadoras de serviços da Coordenação de Informática (CINF) do MPES, sobretudo, no que tange ao cumprimento dos SLA's. Nos casos de não cumprimento dos SLA's pelas terceirizadas sob acompanhamento da CONTRATADA, a mesma, com a máxima urgência e diligência, deverá comunicar à Coordenação de Informática do MPES para as providências cabíveis.

As configurações da infraestrutura do MPES encontram-se no Anexo I-C, bem como as ferramentas utilizadas para atendimento de chamados, monitoramento e gerenciamento de ativos.

Para desktops e notebooks pessoais de membros, servidores e terceirizados do MPES, a CONTRATADA deverá prestar todas as orientações relacionadas à utilização e funcionamento dos sistemas, ferramentas e websites pertinentes à completa execução das atividades institucionais do MPES. A CONTRATADA também deverá realizar a instalação e configuração da VPN e sistemas essenciais para as atividades do MPES (Nexus, SEI, Gampes), e também apoiar na configuração remota de redes locais dos usuários relacionados aos serviços essenciais do MPES.

A Central de Serviços deverá efetuar e recepcionar chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer um dos sítios do MPES, assim como de quaisquer telefones, seja fixo ou celular. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos telefônicos da Central de Serviços, incluindo os equipamentos e licenciamentos necessários para a prestação do serviço e as mensagens gravadas de forma personalizada com informações pertinentes ao atendimento. A solução também deverá atender as seguintes premissas:

- Ser infraestrutura em nuvem;
 - As configurações técnicas da nuvem deverão ser definidas em comum acordo com o MPES, inclusive o endereçamento IP utilizado.
- A CONTRATADA deverá prover link de acesso à Internet com redundância em operadoras distintas;
 - O método de redundância a ser implementado será definido em comum acordo com o MPES;
 - Os caminhos físicos de instalação dos links de acesso nas dependências da PGJ serão definidos pela equipe técnica do MPES;
 - A CONTRATADA é responsável por manter disponíveis os referidos links.
- Se for necessário instalação de ativos de rede para instalação desses links, que seja no padrão de rack 19” polegadas;
- A comunicação desses ativos de rede com a rede do MPES se dará através de cabos UTP utilizando conectores RJ45.

As ligações provenientes da Central de Serviços para contato com os solicitantes deverão ser de número com o DDD 027, de forma que as chamadas recebidas pelos usuários sejam identificadas como um número local.

A Central de Serviços também deverá recepcionar ligações nos feriados e finais de semana, quando ocorre o suporte durante o plantão no MPES. As ligações recebidas devem ser transferidas para o telefone do(s) técnico(s) da CONTRATADA que estiver de plantão.

A Central de Serviços deverá possuir um canal direto de Ouvidoria por telefone e via chatbot destinado aos usuários, que deverá registrar e tratar as reclamações relativas aos atendimentos. Para acessar ao canal da Ouvidoria o usuário deverá digitar um número correspondente que será informado na gravação e falar diretamente com a equipe de qualidade que deverá de forma imediata avaliar e tratar a ocorrência. Todas as ligações efetuadas para o Canal da Ouvidoria deverão ser reportadas em relatório mensal, bem como a resolução adotada.

Ao final de cada atendimento telefônico, o usuário deverá ser direcionado para uma gravação onde poderá avaliar pelo próprio telefone a uma pesquisa de satisfação, indicando um número correspondente à sua resposta (ÓTIMO, BOM, REGULAR ou RUIM) que será orientado na gravação. As informações digitadas deverão ser registradas e contabilizadas de forma automática e deverão ser refletidas nos indicadores e reportadas em relatório mensal.

A Central de Serviços deverá disponibilizar Assistente Virtual Inteligente (chatbot) via chat web, WhatsApp, Microsoft Teams e integração com a ferramenta de ITSM utilizada no MPES, conforme detalhamento no item “Implantação, suporte e curadoria do sistema de chatbot”.

b) Atendimento Nível 1

Os serviços referentes ao atendimento de Nível 1 deverão funcionar nas dependências do CONTRATANTE, que fornecerá a infraestrutura física e de internet para utilização dos técnicos (mesa de trabalho, cadeira, computador com acesso à rede e à internet).

Os atendimentos de Nível 1 são aqueles realizados por telefone, sistema de chamado, chat, acesso remoto ou qualquer outro meio que tenha por objetivo resolver as requisições dos usuários de TIC sem necessidade de intervenção presencial.

A equipe de Nível 1 é responsável pelo atendimento remoto aos usuários do MPES e deverá ser composto pelos seguintes perfis:

- **Ticket Manager:** responsável pela distribuição dos chamados entre as equipes de forma a otimizar o escalonamento de atividades de acordo com sua categorização e priorização. Também será responsável pela emissão de relatórios analíticos e estatísticos das filas de atendimento, colher e repassar informações sobre o andamento dos chamados sempre que solicitado pela CINF.

- **Perfil A (Call Center):** responsável por receber as ligações entrantes no telefone do suporte, registrar as solicitações na ferramenta de ITSM do MPES e passar informações pertinentes ao andamento dos chamados e o respectivo prazo de atendimento, de acordo com o SLA acordado, sempre que solicitados. Todas as ligações entrantes pelo telefone do suporte técnico deverão ser atendidas unicamente por técnico de Perfil A (Call Center).
- **Perfil B (Solucionador):** responsável por recepcionar, categorizar, priorizar, monitorar, acompanhar os chamados registrados, encaminhar para outras áreas da organização quando for o caso, prover informações e recomendações para melhoria da qualidade do serviço, fechar os chamados mediante confirmação do usuário e manter os usuários informados sobre a situação e andamento das requisições e incidentes. Esse perfil que de fato fará o atendimento do chamado ou escalonar quando necessário.
- **Perfil Sistemas (Gampes e SEI):** responsável exclusivamente pelo atendimento ao Sistema GAMPES e SEI.
- **Coordenador Técnico N1:** responsável por avaliar, monitorar e liderar a equipe de atendimento de 1º nível, focando na qualidade do atendimento e na satisfação dos usuários. Ele deverá ser o ponto de contato entre qualquer demanda, sugestão e/ou reclamação do CONTRATANTE à CONTRATADA pertinente à atividades de Nível 1 e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais. Deverá estar presencialmente nas dependências da CONTRATADA durante todo o horário de atendimento do primeiro nível, de 08:00 às 20:00h.

A CONTRATADA deverá dimensionar a quantidade de técnicos e coordenadores para preenchimento da vaga de cada perfil do Atendimento Nível 1. Mesmo que o técnico ou coordenador possua as qualificações, ele não poderá preencher a vaga de 02 ou mais perfis simultaneamente.

c) Atendimento Nível 2

Atendimento que envolve a equipe de campo com o deslocamento desta, visando a resolução definitiva do chamado relatado no 1º Nível e escalado para o 2º Nível quando não for possível o atendimento de forma remota e/ou utilizando as técnicas e conhecimento disponíveis. Os técnicos de Nível 2 não estão restritos a atendimento presencial, eles poderão atuar como Nível 1 também quando necessário.

Deverá executar serviços de manutenção do cabeamento estruturado (de rede/voz) existente, como: organização do cabeamento nos racks, manutenção da organização do cabeamento nos racks, identificação dos cabos quando necessário, substituição de cabos danificados, substituição de passivos de rede, conectorização de conexões que apresentem falhas e defeitos. Todos os pontos de rede confeccionados (novos ou reparados) ou remanejados, bem como os *patch cord*, deverão ser testados com equipamentos adequados. O N2 deverá realizar serviços (infraestrutura de cabeamento estruturado) referentes as adequações de *layout* que poderão ocorrer nas unidades do MPES. Todos os materiais necessários (cabos, canaletas, tomadas, conectores, etc) para os serviços relacionados a cabeamento estruturado serão fornecidos pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá prover meio de transporte para os técnicos, bem como todas as ferramentas necessárias (chaves de fenda, chaves Philips, alicates, chave de teste, multímetro, testador de cabos RJ45 e RJ11, alicate de cravar, alicate decapador de cabos UTP, sinalizador de cabos, etiquetadoras, notebooks, etc) para realização dos atendimentos, respeitando-se os prazos fixados neste Termo de Referência.

Deverá instalar e substituir peças ou componentes dos microcomputadores, fornecidos pelo MPES como: teclados, mouses, memórias, processadores, discos rígidos, fontes, etc.

Deverá instalar e suportar sistema operacional, bem como softwares aplicativos, em todas as estações de trabalho (microcomputadores) do MPES.

Deverá instalar, substituir, testar no-breaks que atendem as unidades do MPES. Caso necessário, o técnico N2 deverá medir a tensão de alimentação elétrica das tomadas, incluindo aterramento, bem como medir a tensão elétrica de saída dos equipamentos.

Deverá acompanhar parada programada de interrupção de alimentação elétrica ou manutenção elétrica programada de qualquer natureza que possa causar qualquer impacto direto aos racks de informática/telecom que atendem a unidades/localidades do MPES. Na ocasião, todos os equipamentos telecom e ativos de rede deverão ser desligados previamente, bem como religados e testados após finalizada a manutenção da rede elétrica.

Deverá acompanhar o setor de Engenharia ou o Manutenção do MPES ou ainda empresas terceirizadas (exemplo, mas não se limitando: operadoras de telecomunicações) em quaisquer atividades destes setores que sejam realizadas em quaisquer unidades/locais/localidades do MPES e que por acaso se faça necessário o acompanhamento técnico da Coordenação de Informática.

Deverá efetuar o transporte de equipamentos tais como switches, firewalls e nobreaks, quando houver a necessidade de substituição deles em algum atendimento. Nesse caso o MPES irá fornecer um documento para que o técnico possa fazer o transporte. Quando houver esse tipo de atendimento, o técnico deverá ir direto para a localidade de destino, sem paradas em outras promotorias/setores para outros eventuais atendimentos, tendo em vista estar em posse de equipamento do MPES. A CONTRATADA deverá retirar o equipamento na sede do MPES ou em pontos de distribuição determinados pelo MPES em até um dia útil, se disponíveis e havendo disponibilidade do(s) produto(s) em estoque.

Eventualmente, poderá ser solicitado atendimento presencial em outros locais não listados no Anexo I-D, visando apoiar atividades do CONTRATANTE como em eventos, audiências, fiscalizações, seminários e outros, os quais serão solicitados a critério do MPES. Os custos com deslocamento e hospedagem da CONTRATADA deverá correr a expensas da mesma.

Em cada um dos POLOS a seguir serão necessários técnicos específicos Nível 2 para atendimento presencial, não podendo utilizar os mesmos técnicos para atender mais de um POLO, exceto em situações excepcionais ou esporádicas, orientados pelo coordenador técnico Nível 2. Enfatizamos que essa condição excepcional não exime a empresa de manter durante toda a vigência do contrato técnicos específicos para atender cada POLO definido neste Termo de Referência, inclusive em caso de afastamentos, como férias ou licença.

Eventualmente poderão ser solicitados atendimentos presenciais a membros ou servidores do MPES na sede do Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo. O atendimento será realizado presencialmente pelos técnicos N2 do POLO PGJ Administrativo.

POLO	Município/Setor
POLO PGJ Administrativo	Usuários funcionais (que não são VIP) da Procuradoria Geral de Justiça
POLO PGJ VIP	Usuários VIP da Procuradoria Geral de Justiça
POLO Vitória Cível/Criminal	Promotoria Cível de Vitória e Promotoria Criminal Vitória
POLO Vila Velha	Promotoria Vila Velha, GAECO e GAESF
POLO Grande Vitória	Cariacica, Serra, Viana, Vila Velha (exceto o que é atendido no POLO Vila Velha), Vitória (exceto POLOS PGJ Administrativo, PGJ VIP e Vitória Cível/Criminal)
POLO Região Nordeste	Aracruz, Boa Esperança, Conceição da Barra, Fundão, Ibirapu, Jaguaré, João Neiva, Linhares, Montanha, Pedro Canário, Pinheiros, Rio Bananal, São Mateus, Sooretama
POLO Região Noroeste	Água Doce do Norte, Águia Branca, Alto Rio Novo, Baixo Guandu, Barra de São Francisco, Colatina, Ecoporanga, Governador Lindenberg, Mantenedópolis, Marilândia, Mucurici, Nova Venécia
POLO Região Serrana	Afonso Cláudio, Brejetuba, Castelo, Conceição do Castelo, Domingos Martins, Itaguaçu, Itarana, Laranja da Terra, Marechal Floriano, Muniz Freire, Santa Leopoldina, Santa Maria do Jetibá, São Francisco de Paula
POLO Região Sul	Alegre, Alfredo Chaves, Anchieta, Apicacá, Atílio Vivácqua, Bom Jesus do Norte, Cachoeiro de Itapemirim, Divino de São Lourenço, Dolores do Rio Preto, Guaçu, Guarapari, Ibatiba, Ibitirama

Nos POLOS PGJ Administrativo, PGJ VIP, Vila Velha e Vitória Cível/Criminal serão necessários técnicos Nível 2 alocados fisicamente em cada uma delas. Nos demais POLOS a alocação física não se faz necessário.

A contratada será responsável pela configuração de todos os *smartphones*, *tablets*, *scanner's*, impressoras, leitor de código de barras do parque do MPES e demais equipamentos constantes no Anexo I-C, incluindo atualização de driver de equipamentos, atualização de sistema operacional de aparelhos *smartphone* e *tablet*, configuração de conta de e-mail em *smartphones* e *tablets* e demais configurações conforme Catálogo de Serviços do MPES. O Catálogo de Serviços resumido encontra-se no Anexo I-A.

A contratada será responsável pela prestação de suporte presencial em ativos de rede, switches, storage NAS, nobreaks, servidores físicos, roteador de Wi-Fi, servidores CFTV/NVR ou outros equipamentos de tecnologia do MPES que se encontram nas localidades remotas, afim de efetuar o diagnóstico de problemas de indisponibilidade, efetuando inclusive a troca de peças que se fizerem necessárias, fornecidas pelo MPES.

A contratada não poderá justificar o descumprimento de níveis de serviço devido programação de viagem ou rota para o técnico de campo fazer o atendimento presencialmente.

A contratada deverá dar suporte aos usuários na troca de toner e outros componentes de consumo no primeiro nível, encaminhando o atendimento para um técnico de campo do contrato de Outsourcing de impressão apenas se o usuário não conseguir fazer a atividade com as devidas orientações. No caso de troca de fotocondutores, por exemplo, ocorre somente em impressoras do MPES, que não estão no contrato de Outsourcing de impressão, que compreendem cerca de 100 impressoras, sendo que apenas 8 ficam na sede do MPES, 12 na Promotoria de Vila Velha, 10 na Promotoria Cível de Vitória e em média três impressoras distribuídas em outras 26 localidades (Interior e Grande Vitória).

O coordenador Técnico Nível 2 é responsável pela coordenação dos atendentes de campo, devendo atuar in loco no MPES. Este líder técnico será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta equipe especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais. Deverá estar presencialmente nas dependências da CONTRATADA durante todo o horário de atendimento do segundo nível, de 09h:00 às 18h:00.

O CONTRATANTE poderá excepcionalmente solicitar a entrada ou saída dos técnicos em horários diferenciados para atendimento de demandas pontuais, como suporte a eventos ou reuniões.

O Coordenador Técnico Nível 2 também deverá ser o responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pela Operação de Infraestrutura, devendo monitorar e liderar a equipe. Ele deverá ser o ponto de contato entre qualquer demanda, sugestão e/ou reclamação.

d) Operação de Infraestrutura

A equipe de Operação de Infraestrutura é responsável por executar atividades de rotina da sustentação do ambiente de TI e pelo monitoramento constante da infraestrutura, atuando de forma proativa afim de buscar oportunidade de melhoria para evitar indisponibilidade dos serviços de TI.

São consideradas atividades de rotina aquelas realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Abaixo seguem exemplos de atividades executadas pela Operação de Infraestrutura:

- Análise de logs de equipamentos e produtos da infraestrutura física, virtual e em cloud do MPES;
- Atuar em toda operação de backup do MPES, como montagem de fitas em *tape library* e/ou outras mídias, transporte para cofre, teste de restore ou qualquer outra atividade relacionada a política de backup implementada pelo MPES;
- Administrar software de backup, antivírus, produtos em Cloud, monitoramento e equipamentos de rede, firewalls, servidores, *storages*, robôs de backup ou qualquer outra tecnologia de TI utilizada pelo MPES;
- Verificar e atualizar clientes de software de gerenciamento de ativos e monitoramento em estações e servidores;
- Gerar relatórios de capacidade, disponibilidade e gerência de ativos (controle de inventário e licenciamento);
- Atuar na administração do sistema de ambiente virtual utilizado pelo MPES, como criação, exclusão e movimentação de máquinas virtuais ou qualquer atividade relativa à administração de ambiente virtual.
- Atuar na administração do sistema de Diretórios do MPES como criação e exclusão de contas, análise de dados, logs ou relatórios emitidos pela ferramenta para resolução de problemas ou qualquer atividade relativa à administração de Active Directory.
- Atuar na administração do sistema de e-mails utilizado no MPES, como criação e exclusão de caixas postais ou qualquer atividade relativa à administração de e-mails;
- Administração de infraestrutura de redes Microsoft: DNS, HTTP (proxies), Infraestrutura de chaves públicas, serviços de impressão, SCCM, SCOM ou qualquer atividade relativa à administração de redes Microsoft;
- Administração de infraestrutura de redes Linux: DNS, HTTP (proxies), criação de pacotes, gestão centralizada, administração de *mirror* ou qualquer atividade relativa à administração de redes Linux;
- Atuar na configuração de switches e atualização de firmware;
- Atualizar sistema operacional de servidores;
- Acompanhar a equipe de Infraestrutura na implantação de novos produtos no parque computacional do MPES;
- Atuar no estudo, desenvolvimento, teste e execução de códigos e scripts automatizados conforme políticas de DevOps ou conceitos afins, de acordo com premissas determinadas pelo Ministério Público do Espírito Santo.

A Operação de Infraestrutura deverá atender as requisições, incidentes, problemas e mudanças escalonados para seu atendimento, efetuando o diagnóstico e resolução.

Caso seja necessário escalar o chamado para o fornecedor responsável pelo suporte/manutenção/garantia de algum equipamento ou serviço, a Operação deverá abrir o chamado junto ao fornecedor responsável e fazer o devido acompanhamento do mesmo, incluindo todas as informações pertinentes no sistema de Service Desk do MPES.

A Operação de Infraestrutura deverá emitir relatórios de capacidade de servidores, disponibilidade de ativos e inventário de computadores sempre que solicitado.

A Operação de Infraestrutura deverá verificar e atualizar clientes de software de gerenciamento de ativos de forma a garantir que o inventário esteja atualizado.

A equipe de Operação de Infraestrutura ficará em espaço físico localizado no edifício sede, conforme endereços no Anexo I-D.

Os técnicos poderão atuar nos demais perfis de Operadores de Infraestrutura em situações excepcionais ou esporádicas, orientados pelo respectivo superior imediato ou pelos outros operadores de infraestrutura, titulares de cada perfil. Tal atuação excepcional em outro perfil não exime a empresa de apresentar para cada perfil do Edital, um funcionário especificado. Ou seja:

- Profissional perfil A atuando eventualmente em atividades do perfil B ou C não exime a CONTRATADA de manter no contrato, operadores específicos do perfil B e do perfil C;
- Profissional perfil B atuando eventualmente em atividades do perfil A ou C não exime a CONTRATADA de manter no contrato, operadores específicos do perfil A e do perfil C;
- Profissional perfil C atuando eventualmente em atividades do perfil A ou B não exime a CONTRATADA de manter no contrato, operadores específicos do perfil A e do perfil B;

A CONTRATADA deverá dimensionar a quantidade de técnicos para preenchimento da vaga de cada perfil da Operação de Infraestrutura. Mesmo que o técnico possua as qualificações, ele não poderá preencher a vaga de 02 ou mais perfis simultaneamente.

e) Serviço de Monitoramento

Este serviço visa monitorar os ativos de TI, serviços de rede e Data Center do MPES 24 horas por dia, nos 07 dias da semana, incluindo finais de semana e feriados, e sem interrupções, através do monitoramento de eventos, incidentes ou problemas que possam ocasionar paralisação ou interrupções não programadas.

A equipe de monitoramento deverá abrir e acompanhar chamados junto aos fornecedores de serviços do MPES, verificando os prazos de atendimento para cada fornecedor. Em caso de descumprimento de tais prazos o MPES deverá ser acionado.

A falta de acompanhamento dos chamados por parte do monitoramento 24x7 poderá acarretar as penalidades cabíveis previstas no contrato.

A identificação do evento ocorrerá através de acesso a dashboards das ferramentas de monitoramento, notificações de e-mail e mensagens SMS ou qualquer outro software de mensagens.

Após a detecção do evento as seguintes atividades devem ser realizadas pelo Monitoramento 24x7:

- Detecção do evento e possíveis causas;
- Para eventos de indisponibilidade de ativos, verificar junto à localidade se há problema elétrico ou ainda verificar se nobreaks estão desligados antes de acionar as empresas prestadoras de serviço.
- Abertura de chamado com a equipe solucionadora ou fornecedor de serviços pertinente;
- Comunicação a todos os envolvidos, de acordo com o plano de comunicação a ser feito junto com a contratante;
- Abertura de chamado na ferramenta de Service Desk no MPES, registrando, inclusive o número de chamado junto ao fornecedor de serviços e todas as atualizações referente ao evento;
- Acompanhamento do chamado desde a abertura até o seu encerramento, verificando os prazos de atendimento de cada fornecedor e registrando todas as informações de atualizações no sistema de chamados do MPES.
- Interagir junto aos usuários finais para verificar se o problema foi resolvido

O período que vai desde a detecção do evento até o contato com o fornecedor compreende o Tempo de Acionamento. Os prazos máximos variam de acordo com a severidade e ativo/serviço de TI e encontram-se na Tabela de Severidade dos Serviços e Tempo de Acionamento.

O Monitoramento 24x7 fica encarregado, quando da indisponibilidade do(s) link(s) de dados, de realizar contato com a localidade inoperante para identificar possível falta de energia ou anomalia na rede (LAN) interna. Para o caso de nobreaks desligados ou problemas de baixa complexidade semelhantes, a equipe Monitoramento 24x7 deverá interagir proativamente com os funcionários da localidade remota orientando-os quanto ao reestabelecimento da energia elétrica dos equipamentos. Sendo identificada falha por parte da operadora, a equipe de monitoramento deverá acionar o fornecedor responsável para abertura e acompanhamento do chamado. Caso se trate de um problema interno na localidade que não seja possível ser resolvido via telefone, o chamado deverá ser escalonado para um técnico Nível 2 para verificação in loco, com ciência do Coordenador Técnico de Nível 2.

A tabela a seguir contém os itens a serem monitorados com as respectivas severidades. A lista de serviços poderá sofrer alteração ao longo do contrato, tendo em vista o surgimento de novos serviços.

TABELA DE SEVERIDADE DOS SERVIÇOS E TEMPO DE ACIONAMENTO

Severidade	Item	Descrição	Equipe Responsável	Tempo Máximo de Acionamento (TMAX)
Crítico	Sala Cofre	Alerta de Fumaça/Poeira, Umidade, Temperatura, Falha na alimentação elétrica e/ou acionamento do gerador	Empresa responsável pela manutenção da Sala Cofre	10 minutos
Crítico	Ativos	Indisponibilidade parcial ou total dos switches core, Storage, Firewall e lâminas da blade	Fabricante/empresa responsável pela manutenção e garantia	30 minutos
Alto	Site institucional	Indisponibilidade parcial ou total do site do MPES (acesso interno e externo)	Operação de Infraestrutura	30 minutos
Alto	Sistema Ouvidoria	Indisponibilidade parcial ou total da Ouvidoria (acesso interno e externo)	Operação de Infraestrutura	30 minutos
Alto	Sistemas finalísticos	Indisponibilidade parcial ou total dos sistemas SEI, Extrajudicial, Gampes e seus subsistemas (Corporativo, Designação, etc)	Operação de Infraestrutura	30 minutos

Alto	Intranet	Indisponibilidade parcial ou total da Intranet	Operação de Infraestrutura	30 minutos
Alto	Banco de Dados	Indisponibilidade parcial ou total de Banco de Dados.	DBA (MPES)	30 minutos
Alto	Sistema Nexus (SAP)	Indisponibilidade parcial ou total do SAP.	Empresa responsável pelo suporte do sistema	30 minutos
Alto	Internet e links de comunicação	Indisponibilidade parcial ou total do serviço de Internet e demais links de dados	Operadora responsável pelo contrato	30 minutos
Médio	Serviço de impressão	Indisponibilidade parcial ou total do serviço de impressão.	Operação de Infraestrutura	30 minutos
Médio	Backup	Falhas na execução de backups.	Operação de Infraestrutura	30 minutos
Baixo	Demais serviços de rede, servidores virtuais e servidores CFTV das localidades.	Indisponibilidade parcial ou total dos demais serviços de rede, servidores virtuais e servidores CFTV das localidades. Capacidade de todos os servidores de produção, físicos e virtuais. Degradação de desempenho dos servidores em geral.	Operação de Infraestrutura	30 minutos

O MPES se reserva no direito de realizar visita ao Centro de Monitoramento da CONTRATADA, com o fim de fiscalizar o cumprimento do serviço de monitoramento, dentro dos requisitos e condições definidos neste Termo de Referência, com aviso prévio de no mínimo 2 (dois) dias de antecedência.

Os alertas referentes a itens de severidade crítica devem ser comunicados ao MPES também por meio de ligação telefônica, conforme plano de comunicação acordado com o MPES.

f) Equipe de Qualidade

A equipe de qualidade da CONTRATADA deverá monitorar a qualidade no atendimento da Central de Serviços, por meio da avaliação periódica dos atendimentos por telefone, o atendimento do script de atendimento, o correto preenchimento e registro do chamado, o correto uso da base de conhecimento e tratativa das respostas da pesquisa de satisfação REGULAR e RUIM. A CONTRATADA deverá tomar medidas para tratamento de cada não conformidade no atendimento ao usuário do MPES. O resultado da avaliação da equipe de qualidade deverá ser enviada para o MPES por meio de relatório mensalmente.

Também será responsável por identificar necessidade de artigos de conhecimento, criar procedimentos e registrar na Base de Conhecimento. Também deve identificar necessidade de atualização do Catálogo de Serviços através de criação/atualização de novas categorias ou novas ofertas no Portal de Atendimento. Também deverá criar ou atualizar fluxogramas na ferramenta Bizagi referente aos Processos ITIL implantados no MPES, sempre que solicitado, além de incluir notificações (avisos) aos usuários no Portal de Atendimento, sempre que necessário. Deverá ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente (chatbot) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuar sua interação.

A equipe de qualidade deverá atender chamados na ferramenta de ITSM utilizada no MPES para atendimentos de não conformidades, reclamações de atendimentos recebidas e tratamento das respostas REGULAR e RUIM da pesquisa de satisfação. Os chamados devem ser resolvidos pela equipe de qualidade em até dois dias úteis.

A equipe de qualidade deverá ser responsável por recepcionar e fazer as tratativas referentes ao Canal de Ouvidoria descrita no item “Central de Serviços”.

A equipe de qualidade deverá ter em seu quadro o perfil Analista de Processos (Anexo I-E), responsável pela revisão anual dos processos ITIL na CINF (Coordenação de Informática).

18.2. Prazos de Atendimento

Os prazos máximos para atendimento dos chamados estão definidos de acordo com a prioridade, o tipo de usuário (VIP ou funcional) e a localidade. A tabela a seguir contém a descrição das prioridades:

Nível	Descrição
Alto	Incidentes, dúvidas e requisições que paralistem e impossibilitem o trabalho de um grupo de usuários ou de um único usuário VIP (Procurador, Promotor, Assessor e Gerentes), ou ainda que causem impacto significativo nos serviços de TI do MPES.
Médio	Incidentes, dúvidas e requisições que dificultem o trabalho de um usuário ou utilização do serviço de TI, mas que não causam impacto significativo.
Baixo	Incidente, dúvida ou requisição 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 do MPES e problemas passíveis de uma solução de contorno e tempo de solução. Requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário. A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Para efeitos da presente contratação, ficam estipulados e caracterizados os seguintes níveis de serviços a serem cumpridos pela Contratada:

- O Tempo de Primeira Resposta (TPR) é o tempo máximo para o atendente de Nível 1 atender ligação telefônica feita à Central de Serviço e está limitado a 30 segundos após início da ligação. O Tempo de Primeira Resposta não é considerado quando o chamado é aberto através do Portal de Atendimento. A primeira resposta consiste em uma triagem nos chamados realizados por telefone, compreendendo o registro do chamado, categorização, priorização ou consulta de situação de determinado chamado, conforme item “Central de Serviços”, de forma a otimizar o tempo de ligação.
- O Tempo de Primeiro Atendimento (TPA) é o tempo máximo para o primeiro contato a ser estabelecido com o usuário para a resolução do incidente. O Tempo de Primeira Resposta não poderá ser considerado Tempo de Primeiro Atendimento, pois não tem por objetivo iniciar o atendimento do chamado.
- O Tempo Máximo de Resolução (TMR) é o tempo máximo em horas úteis para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, desde o momento do registro do chamado até o encerramento dela no sistema. Quando o chamado é escalonado para o Nível 2 de atendimento presencial, o Tempo Máximo de Resolução continua considerando o início da contagem a data de criação do chamado.
- O Tempo de Resolução de Problemas (TRP) consiste no prazo de 30 (trinta) dias para investigação da causa e solução do problema. Um problema deve ser registrado quando houver recorrência de incidentes ou não for identificado de imediato a causa raiz de determinado incidente.

TEMPO DE PRIMEIRO ATENDIMENTO E TEMPO MÁXIMO DE RESOLUÇÃO

Prioridade	Usuário	Tempo de Primeiro Atendimento	Tempo Máximo de Resolução
Alta	VIP	10 minutos	4 horas
	Funcional	30 minutos	
Média	VIP	30 minutos	6 horas
	Funcional	1 hora	
Baixa	VIP	1 hora	8 horas
	Funcional	2 horas	

18.3. IMAC

Os serviços de Instalação, Movimentação, Adição e Mudança de equipamentos (IMAC) compreendem atividades de baixa complexidade que requerem disponibilidade de recursos humanos para atuar em momentos específicos e para trabalhos que não fazem parte da operação normal de TI, como renovação de parque de hardware, instalação de ativos em várias localidades, dentre outros;

Quando for necessário o MPES poderá solicitar serviços avulsos de IMAC. Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais para a execução desses serviços, segundo as demandas previamente agendadas pelo MPES, sem que isso afete as demais atividades previstas neste Termo de Referência. Após a solicitação do serviço de IMAC pelo MPES, a CONTRATADA deverá submeter proposta de trabalho, a qual será avaliada pela Coordenação de Informática para aprovação ou rejeição. A aprovação formal fica sujeita às assinaturas conjuntas do gestor do contrato e do Gerente, ambos da Coordenação de Informática (CINF), da CONTRATANTE.

Os profissionais disponibilizados pela contratada para o serviço de IMAC devem possuir experiência profissional em manutenção de computadores e/ou suporte a usuários de TI.

18.4. Base de Conhecimento

A contratada deverá criar e manter roteiros de atendimento (passo-a-passo ou scripts) e registrar na base de conhecimentos do MPES. Os scripts devem ser de fácil entendimento e acesso aos interessados da CONTRATANTE.

Os scripts devem conter imagens, dicas, observações e todos os recursos necessários para o entendimento dos passos a serem seguidos para a realização dos atendimentos por parte dos atendentes.

Os roteiros de atendimento serão submetidos à aprovação do contratante e serão entregues como produtos dos serviços prestados e serão cedidos pela contratada à CONTRATANTE.

A base de dados de conhecimento gerada é de propriedade exclusiva da CONTRATANTE e deverá ser alimentada sempre que houver um erro conhecido ou outras documentações pertinentes, para que esteja sempre atualizada.

Sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os chamados para resolução de problemas ou esclarecimento de dúvidas deverão ensejar elaboração de script padronizado que permita aplicar a mesma solução a futuros problemas de mesma natureza que venham a acontecer;

A CONTRATANTE poderá solicitar, sem ônus adicional, correção ou refazimento dos documentos que não estiverem de acordo com os padrões definidos ou que não corresponderem, na prática, aos procedimentos adotados. Este serviço será visto como uma garantia da qualidade do serviço prestado e poderá ser demandada até noventa dias após o encerramento do contrato.

18.5. Pesquisa de Satisfação

A cada fechamento de chamado, uma pesquisa será realizada pela CONTRATANTE, com o objetivo de mensurar a satisfação do atendimento realizado através da ferramenta de atendimento do MPES.

A critério do CONTRATANTE, outras pesquisas de satisfação poderão ser realizadas para extrair informações dos usuários acerca de sugestões e/ou críticas sobre os serviços de atendimento de TI do MPES.

A avaliação de satisfação seguirá uma metodologia de pesquisa válida, investigando um universo estatisticamente representativo e escolhendo perguntas que levem a melhorias do serviço. A metodologia e o formato da pesquisa serão definidos pela equipe de TI da CONTRATANTE.

O resultado da pesquisa de satisfação somente será considerado se representar 5% ou mais do total de chamados resolvidos no mês de referência. A meta de satisfação dos usuários encontra-se no item “Indicadores”.

A Pesquisa de Satisfação também deverá ser implementada na URA, conforme detalhado no item “Central de Serviços”.

18.6. Gerenciamento dos Serviços

A CONTRATADA deverá possuir metodologias próprias ou não, baseadas e alinhadas com as melhores práticas do mercado tais como ITIL e COBIT, para gerenciar de maneira eficiente os serviços prestados, executando-os de maneira otimizada e eficaz.

A metodologia (ou o conjunto delas) a ser aplicada, deverá prover as melhores práticas para gerir todo o ciclo de operações dos serviços de TI, objetivando cumprir metas de níveis de serviços fixadas em Acordo de Níveis de Serviço (*Service Level Agreement* – SLA) e indicadores. A CONTRATADA deverá implementar normas para o uso sistemático de processos, visando a gestão dos serviços prestados de TI ao longo do contrato para todas as atividades no escopo deste Termo de Referência, devendo observar com especial atenção os seguintes itens:

- Cumprimento de Requisição
- Gerenciamento de Incidente
- Gerenciamento de Problemas
- Gerenciamento de Mudança

- Gerenciamento de Liberação e Implementação
- Gerenciamento de Ativo e Configuração de Serviço
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Catálogo de Serviço
- Gerenciamento do Conhecimento
- Gerenciamento de Capacidade
- Gerenciamento de Disponibilidade
- Gerenciamento de Evento

Para implantação e manutenção dos processos ITIL a contratada deverá designar um profissional do perfil Analista de Processos, conforme requisitos no Anexo I-E. Esse profissional será o ponto focal para revisão dos processos ITIL, tirar dúvidas, avaliar a maturidade dos processos e treinar as equipes do MPES no gerenciamento dos processos. A atividade do analista de processos pode ser executada remotamente e o mesmo poderá ficar alocado nas dependências da contratada.

a) Gerenciamento de Incidente

Caracterizado pela ocorrência de algum evento que cause ou possa vir a causar interrupção ou queda na qualidade dos serviços de tecnologia da informação. Os incidentes devem ser resolvidos com a maior brevidade para que os serviços afetados possam ser restabelecidos à sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo o cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos no contrato.

A contratada deve garantir que as atividades de análise, documentação, gerenciamento contínuo e comunicação de incidentes sejam realizadas de forma rápida e eficaz através da utilização de métodos e processos padronizados a serem definidos pela CONTRATADA com aprovação do MPES;

A contratada deve garantir a capacitação adequada das equipes técnicas de suporte para que estas possam, através de atividades proativas, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários;

Durante o diagnóstico dos incidentes a contratada deve buscar pelo entendimento exato da ocorrência informada pelo usuário, confirmar a extensão do incidente com o número de usuários afetados, avaliar se o incidente já se encontra na base de conhecimento e associar o incidente a um determinado problema quando for o caso.

Caso o incidente necessite ser escalonado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.

A contratada também deve garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico ao final de um incidente.

b) Cumprimento de Requisição

Solicitações submetidas pelos usuários caracterizadas como de baixo custo, baixo risco e frequentemente utilizadas. A contratada deve garantir que todas as requisições sejam previamente autorizadas pela CONTRATANTE, antes que as atividades necessárias para sua execução sejam realizadas. A contratada deve garantir que todas as atividades inerentes a uma requisição estejam previstas no Catálogo de Serviços. Serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos à equipe de TI da CINF para devida adequação no catálogo de serviços.

c) Gerenciamento de Problemas

Um problema deve ser registrado quando a causa raiz de um ou mais incidentes for desconhecida. Quando a causa for diagnosticada temos um erro conhecido, que deve ser cadastrado na base de conhecimento do MPES. Quando a causa ainda não é identificada deve ser aplicada uma solução de contorno para resolver o incidente conforme o nível de serviço acordado e o problema deverá permanecer aberto e solucionado conforme o prazo de atendimento estabelecido em contrato. Os problemas devem ser discutidos em reuniões periódicas e toda a investigação da causa raiz deve ser evidenciada no problema aberto.

A contratada deverá buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar incidentes, minimizar o impacto de incidentes que não possam ser evitados, revisar incidentes críticos com a identificação da causa raiz e definir ações necessárias para que não ocorram novamente.

As eventuais soluções de contorno ou resolução de incidentes e problemas devem ser registradas na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC) de propriedade do MPES.

d) Gerenciamento de Mudança

Uma mudança consiste em atividades de adição, modificação, substituição ou remoção que afetem algum serviço de TI. O gerenciamento das mudanças deve ocorrer de forma a minimizar os riscos de intervenções no ambiente de produção. A contratada deve receber e registrar as requisições de mudança (ReMud) e garantir que todas as partes interessadas estejam cientes e aptas a avaliar, aprovar ou rejeitar a ReMud e que estas estejam adequadamente priorizadas, agendadas, planejadas e testadas.

e) Gerenciamento de Ativo e Configuração de Serviço:

São considerados Itens de Configuração (IC) todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI, tais como hardware, software, Catálogo de Serviços e documentação de processos. A contratada deve garantir que os ativos exigidos para realizar a entrega dos serviços sejam adequadamente controlados através de ferramenta da contratada e que informações precisas e confiáveis sobre estes ativos estejam disponíveis quando e onde estas forem necessárias. A contratada deve garantir que todos os equipamentos do MPES tenham o agente necessário para que as máquinas sejam devidamente gerenciadas pela ferramenta de gestão de ativos.

18.7. Quantitativos

ITEM	ESPECIFICAÇÃO /DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Serviço de Atendimento de Nível 1	MÊS	24		
02	Serviço de Atendimento de Nível 2	MÊS	24		
03	Operação de Infraestrutura	MÊS	24		
04	Serviço de Monitoramento 24x7	MÊS	24		
05	Serviços de IMAC (sob demanda)	HORA	700		
VALOR GLOBAL					

18.8. Local de prestação dos serviços e Horários de Atendimento

Os serviços que compõem a solução deverão ser prestados conforme segue:

Horário padrão de funcionamento do MPES:

Segunda a sexta: 12:00 às 18:00 horas.

Horário de atendimento da contratada:

Serviços	Dias Úteis	Fins de Semana	Feriados
Suporte de Nível 1	08:00 – 20:00	Sem atendimento	Sem atendimento
Suporte de Nível 2	09:00 – 18:00	Plantão (12:00 às 19:00)	Plantão (12:00 às 19:00)

Serviços	Dias Úteis	Fins de Semana	Feriados
Operação de Infraestrutura	09:00 – 20:00	Mudanças Planejadas (08:00 às 22:00)	Mudanças Planejadas (08:00 às 22:00)
Monitoramento	24x7	24x7	24x7

Caso o MPES altere EXCEPCIONALMENTE o horário PADRÃO por motivos de qualquer natureza, o Service Desk deverá acompanhar o horário do Contratante. Os gestores do contrato no MPES são responsáveis por passar com antecedência os novos horários à contratada.

A equipe de Operação de Infraestrutura poderá ser requisitada para executar janelas de manutenção programadas fora dos dias úteis.

A lista de endereços encontra-se no Anexo I-D. Qualquer alteração de endereço durante a execução do contrato deverá ser informada à Contratada e não poderá extrapolar os limites de horários definidos neste Termo, salvo os casos de excepcionalidade.

Funcionamento do Plantão:

Nos fins de semana e feriados o Suporte Nível 2 deverá funcionar em regime de plantão na Unidade Avançada, situada à Rua Desembargador Homero Mafra, lote 02, Quadra RC3D, Enseada do Suá, Vitória/ES, em frente ao Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo (TJES).

O atendimento do técnico durante o período de plantão será presencial para os usuários da Unidade Avançada. Em caso de não funcionamento dessa localidade, o técnico será autorizado a atuar remotamente, devendo possuir todas as ferramentas necessárias para o atendimento nessa modalidade.

Durante o período de plantão, além do atendimento presencial à Unidade Avançada, de forma paralela, o técnico realizará o atendimento remoto aos demais usuários do MPES que podem precisar de assistência no fim de semana. A interação com esses usuários será via telefone (ligações redirecionadas da Central de Serviços) e Microsoft Teams.

A média de chamados abertos no plantão é de cinco chamados por dia. O suporte consiste em dar assistência aos usuários que trabalham de plantão nos feriados e fins de semana, a fim de garantir o funcionamento dos serviços de TI necessários para as atividades do usuário, abrangendo principalmente o módulo de plantão do sistema Gampes, o computador institucional, a impressora e conexão de rede. Normalmente são sete regiões de plantão, representadas por um ou dois usuários cada unidade no dia do plantão, conforme seção “Plantão” em “Serviços” no site do MPES.

18.9. Demais Requisitos Aplicáveis

Caberá à Contratada:

- Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato. A inadimplência da Contratada com referência aos encargos estabelecidos neste item não transfere à Contratante a responsabilidade por seu pagamento nem poderá onerar o objeto do Contrato;
- Utilizar-se de profissionais de expressiva qualificação, especialização, experiência e atuação em atividades vinculadas ao objeto do projeto, do seu quadro permanente;
- Arcar com todas as responsabilidades, técnicas e financeiras, para realização dos testes necessários à aferição dos serviços.

A Contratada poderá desenvolver, analisar e incorporar processos para melhoria na execução contratual dos serviços contratados, desde que seus procedimentos estejam de acordo com as definições, premissas e recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional do MPES e com o acordo de Níveis Mínimos de Serviço.

A CONTRATADA deverá providenciar duas conexões VPN site-to-site entre as suas instalações e a CONTRATANTE, funcionando de forma redundante utilizando links de Internet com operadoras distintas, sob pena de aplicação das penalidades previstas no contrato.

A central de atendimento telefônico da contratada deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).

A Central de Atendimento deverá recepcionar as ligações com gravação personalizada, onde a ligação deverá ser direcionada imediatamente para a fila de atendimento apropriada, de acordo com a relação de usuários VIPs informados previamente pelo CONTRATANTE. Usuários categorizados como Funcionais serão direcionados automaticamente para a fila de atendimento com atendentes de Perfil A (Call Center), e os usuários categorizados como VIPs deverão ser direcionados automaticamente para a fila de atendimento com atendentes de Perfil B (Solucionador).

O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos poderão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços

A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.

Caberá à CONTRATADA, a responsabilidade pelo deslocamento dos profissionais envolvidos até o local de prestação de serviços. Todos os custos inerentes a ferramentas de manutenção, transporte, tarifas de deslocamento, hospedagem e alimentação do(s) técnico(s) devem estar previstos na proposta, não sendo aceito pelo MPES qualquer solicitação de reembolso pela CONTRATADA com relação aos itens supracitados.

A CONTRATADA deverá ser responsável pela locomoção dos profissionais até o local de trabalho, de modo a garantir a continuidade dos serviços, mesmo que haja algum empecilho externo.

No decorrer da execução do serviço, os profissionais de que trata este subitem poderão ser substituídos, nos termos do artigo 30, § 10, da Lei federal nº 8.666/1993, por profissionais de experiência equivalente ou superior.

É de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar a quantidade correta de recursos necessários para suportar as localidades da Grande Vitória e do interior do estado, prevendo a quantidade correta de técnicos, materiais e veículos envolvidos, além de avaliar o tempo de deslocamento até as unidades remotas do MPES, afim de atender o SLA contratado. O Anexo I-F “Quantitativo mínimo de profissionais por equipe especializada” apresenta um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas nesse Termo de Referência, para que se mantenha o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC do MPES. Sempre que necessário, a CONTRATADA deverá ampliar o quadro técnico para garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço definidos neste termo de referência.

A fim de acompanhar e garantir a adequada execução do contrato, o Gestor do Contrato do MPES promoverá reuniões periódicas com Fiscais de Contrato, Preposto e, opcionalmente, envolvendo outros interessados por parte da Contratada e do MPES. As reuniões acontecerão nas dependências do MPES ou remotamente e serão registradas em ata própria para fins de auditorias do Contrato.

O PREPOSTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

Cabe à CONTRATADA disponibilizar coordenador técnico que não acumule função com a de Preposto da CONTRATADA, a quem estará subordinado, com experiência em serviços de tecnologia de infraestrutura de TI, conforme Anexo I-E.

A metodologia de trabalho a ser aplicada na execução contratual será aquela estipulada neste Termo de Referência, ressalvadas alterações que se façam necessárias e justificadas e de comum entre o MPES e Contratada, com tratativas devidamente registradas em atas para fins de auditoria.

A contratada deverá formalizar por e-mail aos gestores do contrato MPES cada desligamento de colaborador no mês de competência, para fins de validação do indicador de Turnover.

A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização do MPES não eximirá a Contratada da total responsabilidade pela execução do objeto do Contrato.

É permitida a subcontratação para o serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) da Central de Serviços.

18.10. Ambientação

Deverá ser realizada Reunião Inicial de alinhamento entre o MPES e Contratada, após a assinatura formalizada do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços, devidamente registrado em ata.

O Gestor do Contrato convocará a reunião inicial, conforme art. 24, inciso I da Resolução 102/2013, que deverá contar com a participação do Fiscal Técnico, do Fiscal Administrativo, do Fiscal Requisitante, representante legal da Contratada e dos demais intervenientes indicados pelo Gestor do Contrato.

A reunião inicial realizar-se-á no MPES, remotamente ou em outro local aprovado pelo Gestor do Contrato, conforme convocação pelos meios de comunicação determinados neste Termo.

Na reunião inicial a Contratada deverá apresentar oficialmente seus respectivos interlocutores, incluindo o Preposto, e fornecer as comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos no Termo de Referência, quando solicitado.

A Contratada poderá entregar na reunião inicial, cópia do Termo de Ciência apresentada na assinatura do Contrato, conforme exigidos neste Termo de Referência, devidamente assinados pelas partes. Caso tenha havido alterações no Termo inicial (inclusão/substituição de funcionários da Contratada), o Termo de Ciência complementar devidamente assinado pelos novos funcionários pode ser entregue na reunião inicial ou encaminhado posteriormente ao Gestor do Contrato, nos prazos estabelecidos.

Na reunião inicial a Contratada deverá apresentar ao MPES, preferencialmente em documento impresso e digital, as metodologias, processos e infraestrutura de trabalho a serem utilizadas na execução dos serviços contratados.

18.11. Relatórios

A Contratada disponibilizará mensalmente, no início do mês subsequente à prestação dos serviços, ao Gestor do Contrato do MPES, independentemente de demanda pontual, utilizando-se dos meios de comunicação formais definidos neste Termo, relatório e/ou forma de consulta informatizada.

Os relatórios devem conter informações suficientes para aferição do atendimento dos níveis de serviço e qualidade acordados, apresentando gráficos e estatísticas, recomendações técnicas para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. Além disso os relatórios devem conter análise de tendências, resultados de pesquisa de satisfação e outras informações gerenciais para avaliar a gestão dos serviços prestados, sempre com o objetivo de promover a melhoria contínua do atendimento aos usuários de TI do MPES. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitado, o relatório do serviço de atendimento telefônico (0800).

A CONTRATADA deverá entregar mensalmente relatório de análise da qualidade no atendimento com as tratativas de não conformidades encontradas, conforme item “Central de Serviços” e “Equipe de Qualidade”.

Além dos relatórios mensais obrigatórios, a Contratada se obriga a prestar os relatórios eventuais solicitados pelos Fiscais ou Gestor do Contrato sempre que de interesse do MPES, nos prazos e formas previamente negociados entre MPES e Contratada.

A entrega dos relatórios mensais será condição necessária à atestação dos serviços pela CONTRATANTE, para fins de pagamento das faturas.

Vale ressaltar que o MPES poderá mudar, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, os tipos, modelos e periodicidade dos relatórios. Nestes casos, a CONTRATADA será comunicada e instruída antecipadamente.

18.12. Transição dos Serviços

A transição dos serviços compreende o período de adaptação da contratada para absorver os conhecimentos necessários para continuidade dos serviços, de forma a manter a prestação dos serviços com qualidade e com o menor impacto possível.

O período de transição ocorrerá a partir da assinatura do contrato nos 90 (noventa) dias antecedentes ao início da vigência contratual, prevista para o dia 03/12/2023.

As seguintes atividades deverão ocorrer no período de adaptação:

- Reunião de alinhamento inicial;
- Conhecimento inicial da estrutura organizacional e características de cunho institucional e cultural do MPES;
- Acompanhamento da equipe de atendimento da CONTRATADA na sede do MPES, para repasse de conhecimento do atendimento junto a equipe de suporte do MPES (atendimento Nível 1 e Nível 2);
- Absorção dos processos e procedimentos atualmente utilizados para atendimentos de chamados e administração dos serviços e servidores (Operação de Infraestrutura);
- Elaboração/revisão de scripts de atendimento;
- Treinamento comportamental e introdutório dos atendentes que trata o item “Requisitos de Capacitação” deste Termo de Referência;
- Estabelecimento de conexão VPN para o Monitoramento 24x7 e suporte remoto;
- Implantação do Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*);
- Instalação e configuração dos softwares a serem utilizados pela CONTRATADA, sobretudo do Monitoramento 24x7 que atuará remotamente;
- Cadastramento e fornecimento das permissões de acesso aos usuários da CONTRATADA no ambiente tecnológico do MPES;
- Definição dos tipos, formatos e periodicidades dos relatórios, de acordo com as diferentes necessidades gerenciais das diversas áreas do MPES.

Durante a fase de adaptação a contratada deverá buscar por conta própria o conhecimento necessário para operar a ferramenta de Service Desk utilizada pelo MPES, sem custo para a contratante, caso a mesma ainda não tenha experiência com a ferramenta.

A contratada deverá participar junto ao MPES do plano de divulgação do novo contrato, tais como divulgação do número de telefone, link de acesso ao sistema de Service Desk, palestras e/ou minicursos e elaboração de documentação para os usuários.

A partir do 60º (sexagésimo) dia do início da vigência contratual, todo o passivo de incidentes, requisições de serviço, problemas e mudanças em atendimento deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do nível mínimo de serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

O término das atividades da CONTRATADA será precedido de planejamento para transferência de todo o conteúdo gerado durante a execução do contrato, iniciado no mínimo 60 (sessenta) dias antes do fim da prestação dos serviços, não havendo mais possibilidade ou interesse de prorrogação contratual por qualquer das partes.

Ao final do contrato a empresa deverá entregar todas as gravações de telefonia entre atendentes e usuários para a CONTRATANTE. Também deverá disponibilizar o número 0800 para o MPES.

18.13. Aceite dos Serviços

Constatada pelo MPES a baixa qualidade e/ou atraso da entrega dos bens/materiais e ou dos serviços prestados, sobretudo quando reincidentes, poderão ser aplicadas ao fornecedor as penalidades previstas nos Artigos 86 a 88 da Lei nº 8666/93.

O MPES somente aceitará serviços em conformidade com as especificações do presente Termo de Referência e seus anexos ou serviços com características superiores ao especificado, desde que cumpra os requisitos mínimos.

O MPES se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os bens e ou serviços objeto do Contrato, se considerar em desacordo com o estabelecido no presente Termo de Referência.

Todos os custos decorrentes da rejeição – transporte, documentação, conserto, hospedagem, alimentícios, etc – correrão por parte da Contratada.

18.14. Ambientação.

O Gestor do Contrato convocará a reunião inicial, que deverá contar com a participação do representante legal da Contratada e dos demais intervenientes indicados pelo Gestor do Contrato;

A reunião inicial realizar-se-á no MPES ou em outro local aprovado pelo Gestor do Contrato, conforme convocação pelos meios de comunicação determinados neste Termo;

Na reunião inicial a Contratada deverá apresentar oficialmente seus respectivos interlocutores, incluindo o Preposto, e fornecer as comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos no Termo de Referência, quando solicitado.

18.15. Mecanismos Formais de Comunicação

Para fins de comunicação e formalização da comunicação entre o MPES e a Contratada, ficam estipulados os seguintes meios e documentos:

Telefone: contatos telefônicos podem ser utilizados para alinhamentos, esclarecimento de dúvidas e outras demandas que possam ser tratadas informalmente e com propósito de dar agilidade às tratativas.

Para efeitos deste certame, o número de telefone do MPES a ser inicialmente utilizado será informado na Reunião Inicial entre Contratante e Contratada após assinatura do Contrato.

A Contratada deverá informar os seus números de contato na Reunião Inicial com o MPES, assim como seus demais canais de comunicação e mantê-los sempre atualizados durante a vigência contratual.

E-mail: deve ser utilizado para comunicações relativas a convites/convocações para reuniões, atualização de informações relevantes ao Contrato e assuntos diversos que mereçam ser documentados, para fins de auditoria, e que não estejam previstos nas demais formas elencadas. Devem ser utilizados única e exclusivamente endereços de e-mail institucionais, de ambas as partes.

Os contatos de e-mail oficiais dos envolvidos serão trocados na reunião inicial entre MPES e Contratada.

Atendimento (chamado técnico): registro de solicitações e atendimentos do MPES para suporte e providências quanto a incidentes, eventos, problemas, ocorrências relativas ao objeto do Contrato via sistema próprio para tratamento de chamados do MPES, disponível via web e telefone. No registro das solicitações devem constar as seguintes informações mínimas:

- Identificação do solicitante do MPES;
- Identificação do (s) técnico (s) envolvidos no atendimento;
- Número da solicitação;
- Assunto da solicitação;
- Descrição da solicitação;
- Datas de abertura, acompanhamentos e encerramento da solicitação;
- Relato dos acompanhamentos (tratativas) dados ao atendimento;
- Anexos envolvidos nas tratativas do chamado.

Ata de Reunião: documento de registro formal dos assuntos tratados em reuniões (informações, negociações, explanações, acordos, tratados, pendências, responsabilidades, entre outras) entre MPES e Contratada, relativamente ao Contrato, a ser criado sempre por servidor do MPES. A ata de reunião deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Identificação do contrato à qual se refere a reunião;
- Data e local da reunião;
- Agenda da reunião (pauta);
- Enumeração dos assuntos tratados;
- Descrição dos assuntos tratados;
- Resumo das pendências e responsabilidades assumidas pelas partes;
- Identificação dos participantes (nome, órgão/empresa, assinatura).

Ofício: documento para formalização e evidênciação de demandas que ensejem acordos, tratados, avisos, comunicados, dentre outras, a ser utilizado por ambas as partes, sempre que houver o entendimento ou a necessidade de evidenciar tais fatos e que necessitem de tramitação para ciência e aprovação nas partes.

Reunião Virtual ou Presencial: reuniões realizadas presencialmente ou por meio da Internet, com recursos de comunicação, para tratamento de assuntos diversos e relevantes para tomada de decisões relativas ao contrato. Independentemente de ser presencial ou virtual, demanda a elaboração de ata de reunião.

18.16. Indicadores, Métricas e Níveis de Serviço

Os indicadores, métricas e Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agreement – SLA*) para o recebimento do objeto são os definidos na tabela a seguir.

Id	Indicador	Descrição	Métrica	Meta SLA	Glosa					
1	Tempo de Primeiro Atendimento	Tempo máximo em horas úteis para o primeiro contato a ser estabelecido com o usuário para a resolução do incidente ou requisição. Os prazos máximos para o TPA estão relacionados no item “Prazos de Atendimento”.	(Quantidade de Incidentes e Requisições com TPA no prazo / Quantidade total de Incidentes e Requisições) * 100	Maior ou igual a 90%	5% se inferior a 90% e igual ou superior a 88%	10% se inferior a 88% e igual ou superior a 86%	15% se inferior a 86% e igual ou superior a 84%	20% se inferior a 84% e igual ou superior a 82%	25% se inferior a 82% e igual ou superior a 80%	30% se inferior a 80%
2	Tempo Máximo de Resolução	Tempo máximo em horas úteis para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, desde o momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. Os prazos máximos para o TMR estão relacionados item “Prazos de Atendimento”.	(Quantidade de Incidentes e Requisições resolvidos no prazo estabelecido / Quantidade total de Incidentes e Requisições) * 100	Maior ou igual a 90%	5% se inferior a 90% e igual ou superior a 88%	10% se inferior a 88% e igual ou superior a 86%	15% se inferior a 86% e igual ou superior a 84%	20% se inferior a 84% e igual ou superior a 82%	25% se inferior a 82% e igual ou superior a 80%	30% se inferior a 80%
3	Tempo de Resolução de Problemas	Prazo de 30 (trinta) dias para investigação da causa e solução do problema. Um problema deve ser registrado quando houver recorrência de incidentes ou não for identificado de imediato a causa raiz de determinado incidente.	(Quantidade de Problemas resolvidos no prazo estabelecido (item “Prazos de Atendimento”) / Quantidade total de Problemas) * 100	Maior ou igual a 50%	5% se inferior a 50% e igual ou superior a 45%	10% se inferior a 45% e igual ou superior a 40%	15% se inferior a 40%	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
4	Tempo de Acionamento do Monitoramento 24x7 para chamados críticos	Tempo máximo para acionamento da equipe responsável pelo atendimento do chamado após identificação do evento, conforme tabela no item “Serviço de Monitoramento” (TMAX).	(Quantidade de incidentes registrados pelo monitoramento com severidade Crítica com Tempo de Acionamento <= TMAX / Quantidade total de Incidentes registrados pelo monitoramento com severidade Crítica) * 100	99%	5% se inferior a 99% e igual ou superior a 95%	10% se inferior a 95% e igual ou superior a 90%	15% se inferior a 90%	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

Id	Indicador	Descrição	Métrica	Meta SLA	Glosa					
5	Tempo de Acionamento do Monitoramento 24x7 para chamados de severidade alta	Tempo máximo para acionamento da equipe responsável pelo atendimento do chamado após identificação do evento, conforme tabela no item “Serviço de Monitoramento” (TMAX).	(Quantidade de incidentes registrados pelo monitoramento com severidade Alta com Tempo de Acionamento <= TMAX / Quantidade total de Incidentes registrados pelo monitoramento com severidade Alta) * 100	Maior ou igual a 95%	5% se inferior a 95% e igual ou superior a 90%	10% se inferior a 90% e igual ou superior a 85%	15% se inferior a 85%	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
6	Taxa de Resolução no Primeiro Contato	Resolução do incidente no primeiro atendimento via telefone ou <i>chat</i> (mensagem instantânea), não sendo necessário que o chamado passe por outra equipe de atendimento, ou seja, o chamado é resolvido pelo Nível 1 quando ocorre o primeiro contato. Serão considerados incidentes elegíveis para este indicador, apenas os itens da tabela “CATÁLOGO DE SERVIÇOS – RESOLUÇÃO NO PRIMEIRO CONTATO”.	(Quantidade de Incidentes elegíveis resolvidos no primeiro contato / Quantidade total de Incidentes elegíveis) * 100	Maior ou igual a 70%	5% se inferior a 70% e igual ou superior a 68%	10% se inferior a 68% e igual ou superior a 66%	15% se inferior a 66% e igual ou superior a 64%	20% se inferior a 64% e igual ou superior a 62%	25% se inferior a 62% e igual ou superior a 60%	30% se inferior a 60%
7	Satisfação do Usuário	A satisfação do usuário é medida através de uma pesquisa feita quando o chamado é encerrado para classificar a qualidade no atendimento como Ruim, Regular, Bom ou Ótimo, ou classificação similar.	(Quantidade das Respostas respondidas como Bom ou Ótimo / Quantidade total de Respostas) * 100	Maior ou igual a 90%	5% se inferior a 90% e igual ou superior a 85%	10% se inferior a 85% e igual ou superior a 80%	15% se inferior a 80%	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
8	Ligações atendidas em até 30 segundos	Chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos.	(Quantidade de ligações atendidas em até 30 segundos / Quantidade de Ligações Recebidas) * 100	Maior ou igual a 90%	5% se inferior a 90% e igual ou superior a 88%	10% se inferior a 88% e igual ou superior a 86%	15% se inferior a 86% e igual ou superior a 84%	20% se inferior a 84% e igual ou superior a 82%	25% se inferior a 82% e igual ou superior a 80%	30% se inferior a 80%
9	Tempo Médio de Espera	Tempo médio de espera até o início do atendimento (TME), excluindo as ligações abandonadas.	$(\sum \text{Tempos de Espera até o Atendimento} / \text{Quantidade de Ligações, excluindo as ligações abandonadas})$	Menor ou igual a 30 segundos	5% se superior a 30s e igual ou inferior a 36s	10% se superior a 36s e igual ou inferior a 42s	15% se superior a 42s e igual ou inferior a 48s	20% se superior a 48s e igual ou inferior a 54s	25% se superior a 50s e igual ou inferior a 60s	30% se superior a 60s
10	Taxa de Abandono	Chamadas abandonadas.	(Quantidade de ligações abandonadas / Quantidade de ligações Recebidas) * 100	Menor ou igual a 5%	5% se superior a 5% e igual ou inferior a 7%	10% se superior a 7% e igual ou inferior a 9%	15% se superior a 9% e igual ou inferior a 11%	20% se superior a 11% e igual ou inferior a 13%	25% se superior a 13% e igual ou inferior a 15%	30% se superior a 15%
11	Backlog	Incidentes e requisições pendentes de encerramento, ou seja, não resolvidos.	(Quantidade de Incidentes e Requisições abertos há mais de 05 dias / Quantidade Total de Incidentes e Requisições que	Menor ou igual a 5%	5% se superior a 5% e igual	10% se superior a 08% e igual	15% se superior a 10%	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

Id	Indicador	Descrição	Métrica	Meta SLA	Glosa					
					ou inferior a 08%	ou inferior a 10%				
12	Incidentes Reabertos	Percentual de Incidentes que são resolvidos e posteriormente reabertos em até 07 dias transcorridos após resolução, pois o serviço não foi restaurado.	(Quantidade de Incidentes reabertos / Quantidade total de Incidentes resolvidos) * 100	Menor ou igual a 1%	5% se superior a 1% e igual ou inferior a 5%	10% se superior a 5% e igual ou inferior a 10%	15% se superior a 10%	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
13	Turnover	Medir o grau de rotatividade da equipe de Suporte. O indicador se elevado pode impactar na qualidade dos serviços prestados pelo Suporte, em função da falta de manutenção do conhecimento das atividades associadas e período necessário para repasse do conhecimento.	Quantidade de profissionais (todos elencados no ANEXO I-E) que deixaram o serviço versus Meta Máxima de profissionais que deixaram o serviço	Menor ou igual a 1	5% se igual a 2	10% se igual a 3	15% se superior a 3	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica

Considerando as requisições de serviço e incidentes concluídos fora do Tempo Máximo de Resolução (TMR - "Prazos de Atendimento"), para cada hora útil excedente, será aplicado 0,02% de glosa (retenção de pagamento), até o limite mensal de 4%.

Exemplo:

- Chamado A: concluído depois de 16 horas do TMR. Logo: $16 * 0,02 = 0,32\%$

- Chamado B: concluído depois de 30 horas do TMR. Logo, $30 * 0,02 = 0,6\%$

- Retenção no mês: $0,32\% + 0,6\% = 0,92\%$

Os indicadores Tempo Máximo de Resolução e Tempo de Primeiro Atendimento poderão ser abonados nos dias que a quantidade de chamados estiver acima de 20% superior à média de chamados diária, que atualmente é de 160. A média diária de chamados será atualizada em cada ano de contrato para fins de verificação desse indicador.

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – RESOLUÇÃO NO PRIMEIRO CONTATO

Serviço	Título da Requisição	Descrição
ACTIVE DIRECTORY	ALTERAR SENHA	Alterar senha do usuário ou orientá-lo a fazer a troca.
ACTIVE DIRECTORY	ATUALIZAR CONTA	Atualizar campos do objeto tipo usuário no Active Directory.
ACTIVE DIRECTORY	CRIAR CONTA	Criar uma conta de usuário no Active Directory.
ACTIVE DIRECTORY	DESABILITAR CONTA	Desabilitar uma conta de usuário no Active Directory.

COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA	COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA\CONTA	Configurar nova conta para comunicação instantânea.
CORREIO ELETRÔNICO	EMAIL\CRIAR CONTA	Configurar nova conta de e-mail.
ESTAÇÃO DE TRABALHO	APLICATIVO\INSTALAR	Instalação de aplicativos nas estações de trabalho.
ESTAÇÃO DE TRABALHO	APLICATIVO\REPORTAR FALHA	Analisar mensagens de erro de softwares e voltar seu funcionamento.
FILE SERVER	FILE SERVER\REMOVER ACESSO	Remover acesso a uma pasta de rede (pasta compartilhada ou no Sharepoint).
FILE SERVER	FILE SERVER\SOLICITAR ACESSO	Conceder acesso a uma pasta de rede (pasta compartilhada ou no Sharepoint).
IMPRESSORA	IMPRESSORA\CONFIGURAR	Conceder acesso a uma impressora.
IMPRESSORA	IMPRESSORA\DÚVIDA	Tirar dúvidas de impressão.
INTERNET	INTERNET\PERFIL DE ACESSO	Configurar perfil de acesso à Internet.
OFFICE 365	OFFICE 365\ACESSO	Conceder acesso ao Office 365.
OFFICE 365	FORMS\DÚVIDAS/ORIENTAÇÃO	Tirar dúvidas do Forms.
OFFICE 365	FORMS\ERRO/FALHA	Atender incidentes relacionados ao Forms.
OFFICE 365	FORMS\SOLICITAÇÃO	Atribuir licença do Forms.
OFFICE 365	ONEDRIVE\DÚVIDAS/ORIENTAÇÃO	Tirar dúvidas do OneDrive for Business.
OFFICE 365	ONEDRIVE\ERRO/FALHA	Atender incidentes relacionados ao OneDrive for Business.
OFFICE 365	ONEDRIVE\SOLICITAÇÃO	Instalar/conceder acesso ao OneDrive for Business.
OFFICE 365	OUTLOOK\DÚVIDAS/ORIENTAÇÃO	Tirar dúvidas do Outlook.
OFFICE 365	OUTLOOK\ERRO/FALHA	Atender incidentes relacionados ao Outlook.
OFFICE 365	OUTLOOK\SOLICITAÇÃO	Atribuir licença ao Exchange.

OFFICE 365	SHAREPOINT\DÚVIDAS/ORIENTAÇÃO	Tirar dúvidas do Sharepoint.
OFFICE 365	SHAREPOINT\SOLICITAÇÃO	Atribuir licença do Sharepoint.
OFFICE 365	STREAM\DÚVIDAS/ORIENTAÇÃO	Tirar dúvidas do Stream.
OFFICE 365	OFFICE 365\STREAM\SOLICITAÇÃO	Atribuir licença do Stream.
OFFICE 365	TEAMS\DÚVIDAS/ORIENTAÇÃO	Tirar dúvidas do Teams.
OFFICE 365	TEAMS\SOLICITAÇÃO	Atribuir licença do Teams.
REDES	WI-FI\SOLICITAÇÃO	Configurar acesso ao Wi-Fi para visitante.
OFFICE 365	AUTENTICAÇÃO EM DOIS FATORES\SOLICITAÇÃO	Configurar autenticação em dois fatores na administração do Office 365.
SEGURANÇA	VPN\ERRO/FALHA	Atender incidentes de falha de conexão na VPN.
SEGURANÇA	VPN\SOLICITAÇÃO	Conceder acesso à VPN.
SOFTWARE E APLICATIVOS	ADOBE PRO	Instalar o Adobe Pro.
SOFTWARE E APLICATIVOS	AUTOCAD	Instalar o Autocad.
SOFTWARE E APLICATIVOS	COREL	Instalar o Corel.
SOFTWARE E APLICATIVOS	OFFICE	Instalar o Office.
SOFTWARE E APLICATIVOS	PHOTOSHOP	Instalar o Photoshop.
SOFTWARE E APLICATIVOS	PROJECT	Instalar o Project.
SOFTWARE E APLICATIVOS	VISIO	Instalar o Visio.
SOFTWARE E APLICATIVOS	VISUAL STUDIO	Instalar o Visual Studio.

TELEFONIA	TELEFONIA\SIGA-ME	Configurar redirecionamento de ligações.
TELEFONIA	TELEFONIA FIXA	Acionar terceirizada de telefonia para atender questões com telefonia.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	DIMPES\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema Dimpes.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	EAD\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema EAD.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	GAMPES\CADASTRAR CPF	Cadastrar CPF no sistema Gampes.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	GAMPES\CADASTRO ÓRGÃO EXTERNO	Cadastrar órgão externo no Gampes.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	GAMPES\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Resolver dúvidas dos usuários no Gampes.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	GAMPES\GESTÃO DE ACESSO	Conceder acesso ao Gampes.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	MPES CIDADÃO\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema MPES Cidadão.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	MPES MEMBROS\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema MPES Membros.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	NEWSLETTER\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema Newsletter.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	NEXUS\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema SAP.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	OUVIDORIA\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema Ouvidoria.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	PANDORA/PAI\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema Pandora ou Pai.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	SEI\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Resolver dúvidas dos usuários no sistema SEI.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	SEI\GESTÃO DE ACESSO	Conceder acesso ao sistema SEI.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	SERVICE MANAGER\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema Service Manager.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	SISTEMA INSCRIÇÕES ONLINE\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema Inscrições Online.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	SRH\DÚVIDAS/ORIENTAÇÕES	Tirar dúvidas do sistema SRH.

SEGURANÇA	SEGURANÇA\VPN	Configurar cliente de VPN para acesso de fora do MPES.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	DIMPES\SOLICITAÇÃO	Conceder acesso ao Dimpes.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	INTRANET/SITE	Configurar administração do site ou intranet.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	NEXUS\PERFIL DE ACESSO	Alterar perfil de acesso ao SAP.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	NEXUS\SOLICITAR ACESSO	Conceder acesso ao SAP.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	NEXUS\TERCEIRIZADA	Acionar terceirizada para configurar licença de usuários no SAP.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	GAMPES\ERRO/FALHA	Resolver incidentes de falha no sistema Gampes.
SISTEMAS DE NEGÓCIO	NEXUS\ERRO/FALHA	Resolver incidentes de falha no acesso ao sistema SAP.

Havendo necessidade essa tabela poderá ser atualizada de acordo com revisão do Catálogo de Serviços do MPES.

18.17. Vistoria Técnica

É facultado ao licitante a realização da visita técnica a fim de dirimir dúvidas e facilitar a elaboração de sua proposta. Não tendo a referida visita caráter obrigatório, ou seja, as licitantes que não a realizarem não serão desclassificadas, mas não poderão alegar, posteriormente, o desconhecimento do ambiente e informações necessárias à perfeita execução da proposta.

A licitante que optar pela vistoria técnica deverá agendar previamente pelo telefone (27) 3194 -4555, em dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 12 às 18 horas.

Não haverá vistoria no dia da licitação ou sem prévio agendamento.

18.18. Implantação, suporte e curadoria do sistema de “chatbot”

Deverá ser implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurado, treinado, mantido atualizado pela CONTRATADA e capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços de TI e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, estando integrada a ferramenta de ITSM.

A ferramenta de “chatbot” deve atender aos seguintes requisitos:

- Os usuários deverão através do Microsoft Teams e WhatsApp interagir com o aplicativo de “chatbot”, sem limitações de horário, tempo, interações ou mensagens.
- Aplicativo de “chatbot” deve permitir capturar: quantidade de visitas, interações, tempo de uso, serviços e recursos mais acessados e comportamento do usuário, visando o aperfeiçoamento do produto.
- Aplicativo de “chatbot” deve possuir inteligência artificial, com capacidade de realizar o aprendizado de máquina e o reconhecimento de padrões, no intuito de compreender as interações com os usuários e dar respostas de acordo com o contexto.
- O aplicativo de “chatbot” deve se integrar com a ferramenta de ITSM do MPES, de forma a permitir a criação de um catálogo de serviços, bem como, deve possibilitar a partir da integração:
 - Abertura de chamados;
 - Consulta de chamados;
 - Fechamento de chamado;

- Reset de senha do Active Directory;
 - Perguntas frequentes sobre VPN, telefonia, sistema Gampes, problemas com Internet no setor/promotoria, ou outro assunto que esteja nas top 10 categorias de chamados abertos mensalmente;
- A contratada deve fornecer serviço completo de curadoria para o “chatbot”, ficando como responsabilidade da contratada ajustar o aplicativo ao longo do tempo, cadastrar os “intents”, melhorar as respostas do assistente virtual e verificar se as interações entre o “chatbot” e o cliente estão sendo eficientes ou se precisam de ajustes etc.
- A contratada terá acesso ao sistema e base da ferramenta de ITSM do MPES e deverá interagir com o MPES para obter as perguntas frequentes, base de conhecimento, e outras informações importantes para formação do catálogo de serviços e aprimoramento do chatbot;
- O aplicativo de “chatbot” deve possuir vários tipos de resposta, como: texto, botões de opções, imagem, vídeo, links e PDF.
- O módulo administrativo do aplicativo de “chatbot” deve possuir painel de controle com relatórios gerenciais de desempenho e utilização.
- O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado no período de Transição dos Serviços, sem qualquer ônus ao MPES.
- A contratada deverá entregar documentação da implantação para o MPES até o segundo mês de início do contrato e sempre quando houver alguma alteração e/ou nova funcionalidade no chatbot.
- Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a contratada não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos ao MPES, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) do MPES.
- A contratada deve prestar suporte ao aplicativo.
- A contratada deverá implementar solução para que o chatbot inicie conversas com os usuários solicitando resposta de pesquisa de satisfação, validação para o encerramento de requisições de serviço, dentre outros.
- A contratada deverá implementar serviço de Ouvidoria no chatbot, conforme detalhado em “Central de Serviços”.

MATRIZ DE RESPONSÁVEIS:

Responsáveis	Nome	Matrícula
Elaboração da Justificativa	Raquel Ferreira Cruz	3050
Elaboração da Especificação	Bruno Sperandio Costa	3032
Elaboração dos Anexos	Rossano Setúbal Bernabé	944
Elaboração Termo de Referência	Raquel Ferreira Cruz	3050

ANEXO I-A

CATÁLOGO DE SERVIÇOS RESUMIDO

Categoria	Serviço	Prioridade

Active Directory	Criar usuário	Crítico
Active Directory	Criar política de grupo	Crítico
Active Directory	Desativar conta de usuário	Crítico
Active Directory	Trocar senha de usuário	Crítico
Active Directory	Atualizar dados cadastrais	Crítico
Backup e Restore	Configurar novo job de backup	Crítico
Backup e Restore	Executar backup de VM	Crítico
Backup e Restore	Executar backup de banco	Crítico
Backup e Restore	Executar restore de VM	Crítico
Backup e Restore	Executar restore de banco	Crítico
Backup e Restore	Executar backup de arquivo ou pasta	Crítico
Backup e Restore	Executar restore de arquivo ou pasta	Crítico
Banco de Dados	Executar Scripts	Crítico
Banco de Dados	Instalar uma nova instância	Crítico
Banco de Dados	Desinstalar	Crítico
Banco de Dados	Configurar	Crítico
Banco de Dados	Reportar um problema	Crítico
Comunicação Instantânea	Configurar conta de acesso	Alto
Comunicação Instantânea	Desabilitar conta de acesso	Alto

Comunicação Instantânea	Configurar Áudio/Vídeo Conferência	Alto
Datacenter	Movimentar equipamentos físicos	Crítico
Datacenter	Instalar servidor físico	Crítico
Datacenter	Desligar servidor físico	Crítico
Datacenter	Configurar cluster físico	Crítico
Datacenter	Configurar zoning	Crítico
Datacenter	Habilitar ponto de rede	Crítico
DNS	Criar registro DNS	Alto
DNS	Deletar registro DNS	Alto
DNS	Alterar registro DNS	Alto
Email	Criar conta de email	Crítico
Email	Criar caixa de email compartilhada	Crítico
Email	Criar grupo de distribuição	Crítico
Email	Adicionar conta a um email institucional	Crítico
Email	Desabilitar conta de email	Crítico
Email	Não estou recebendo email	Crítico
Email	Configurar agenda de recurso	Crítico
Email	Configurar regra de emails	Crítico

Email	Configurar e-mail em dispositivos móveis do parque do MPES (<i>tablet, Smartphone, etc</i>)	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Meu computador não liga	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Monitor não liga	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Teclado não funciona	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Mouse não funciona	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Datashow	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Scanner	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Leitor de Código de Barras	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Configurar Dispositivo Móvel (<i>tablet, Smartphone, etc</i>) do parque do MPES	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar aparelho de telefone	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Modem 3G/4G	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Roteador Wi-Fi	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Token	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Headset	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Computador lento	Crítico
Estação de Trabalho e equipamentos	Montagem	Crítico
File Server	Configurar perfil de acesso	Crítico
File Server	Criar pasta compartilhada	Crítico
File Server	Quota de disco excedida	Crítico

File Server	Estou sem acesso à pasta de rede	Crítico
File Server	Configurar permissão de pasta	Crítico
Impressão	Configurar perfil de acesso	Crítico
Impressão	Não estou imprimindo	Crítico
Impressão	Adicionar uma impressora no computador	Crítico
Impressão	Configurar Impressora de Rede	Crítico
Internet	Estou sem acesso à Internet	Crítico
Internet	Configurar perfil de acesso	Crítico
Monitoramento de Infraestrutura	Configurar monitoramento de item	Médio
Redes	Configurar VLAN	Crítico
Redes	Configurar porta de switches	Crítico
Redes	Configurar políticas de roteamento	Crítico
Redes	Link de dados	Crítico
SAP	Request	Crítico
SAP	Refresh de ambiente	Crítico
SAP	Criação de usuário	Crítico
SAP	Editar perfil de acesso	Crítico
SAP	Portal do Usuário	Crítico

Segurança	Configurar filtro de antispam	Crítico
Segurança	Bloquear spam	Crítico
Segurança	Criar política de firewall	Crítico
Segurança	Bloquear site	Crítico
Segurança	Desbloquear site	Crítico
Segurança	Publicar acesso externo	Crítico
Segurança	Configurar VPN	Crítico
Sistema Operacional	Expandir disco	Alto
Sistema Operacional	Aumentar memória	Alto
Sistema Operacional	Aumentar processamento	Alto
Software	Adobe Flash	Médio
Software	Adobe Reader Pro	Médio
Software	Antivírus	Médio
Software	Aplicativos	Médio
Software	AutoCad	Médio
Software	Bizagi	Médio
Software	Certificado Digital	Médio
Software	Corel Draw	Médio
Software	Microsoft Office	Médio

Software	Microsoft Project	Médio
Software	Microsoft Visio	Médio
Software	Navegadores	Médio
Software	Photoshop	Médio
Software	Plugin/Módulo de banco	Médio
Software	SIGEP	Médio
Software	Reportar um problema	Médio
Software	Tirar dúvidas	Médio
Storage	Apresentar volume	Crítico
Storage	Clonar volume	Crítico
Storage	Deletar volume	Crítico
Storage	Expandir volume	Crítico
Virtualização	Criar servidor virtual	Crítico
Virtualização	Desligar servidor virtual	Crítico
Virtualização	Configurar cluster virtual	Crítico
Sistemas MPES	Reportar um problema	Crítico
Sistemas MPES	Apresentar necessidade	Crítico
Sistemas MPES	Solicitar relatórios	Crítico

Sistemas MPES	Tirar dúvidas	Crítico
Sistemas Meio	Reportar um problema	Crítico
Sistemas MPES	Apresentar necessidade	Crítico
Sistemas MPES	Solicitar relatórios	Crítico
Sistemas Meio	Tirar dúvidas	Crítico

ANEXO I-B

QUANTITATIVO DE CHAMADOS POR CANAL DE ABERTURA

Canal de Abertura	Set/2020	Set/2021	Set/2022
Portal de Atendimento	1.355	1.485	1.365
Telefone	175	55	356
Automação Orchestrator	576	203	178
Console Atendente	120	74	39
Mensagem Instantânea	10	6	2
Pessoalmente	23	58	103
E-mail	2	5	1
Sistema SEI	3	0	0

Chatbot	0	0	17
---------	---	---	----

QUANTITATIVO ESTIMADO DOS SERVIÇOS

Item	Quantidade
Média de chamados anual	24.844
Média de chamados mensal	2.070
Média de chamados diário	160
Usuários de TI	1.900
Usuários VIP	332

QUANTITATIVO DE CHAMADOS POR EQUIPE DE ATENDIMENTO

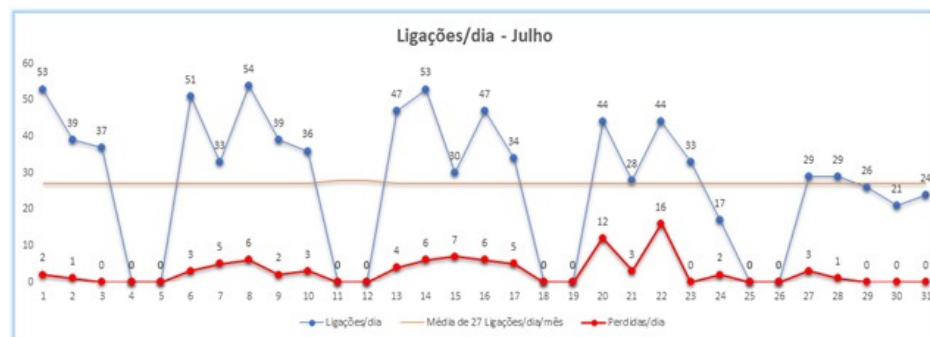
Canal de Abertura	Set/2020	Set/2021	Set/2022
Nível 1	933	975	1.087
Nível 1 Sistemas	396	378	271
Nível 2	173	272	563
Operação de Infraestrutura	130	103	57

QUANTIDADE DE LIGAÇÕES

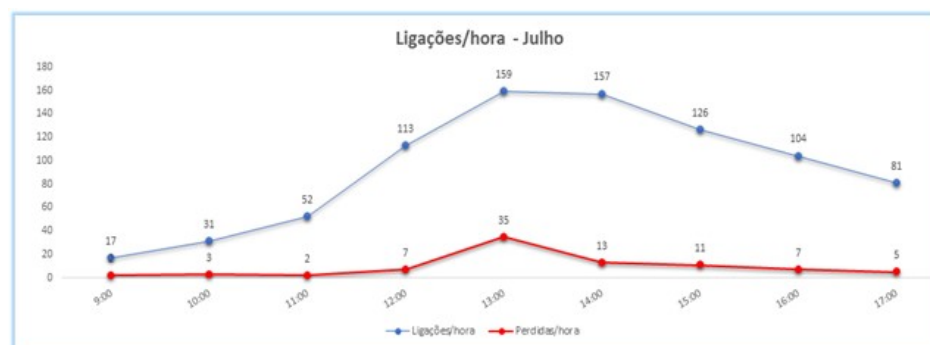
Item	Julho 2020	Julho 2021	Julho 2022

Média de ligações recebidas	1.440	792	648
-----------------------------	-------	-----	-----

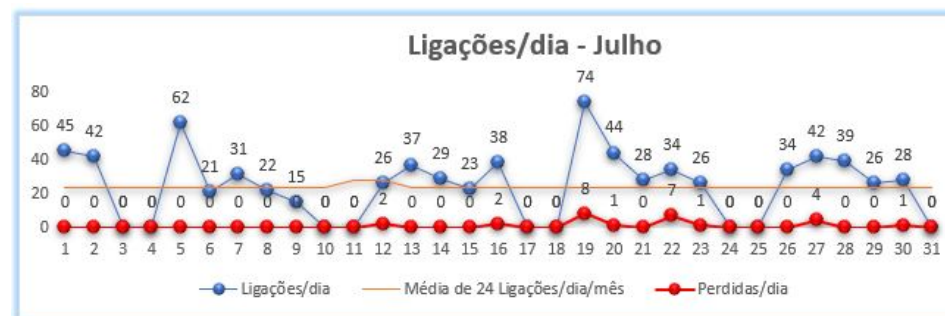
MÉDIA DE LIGAÇÕES POR DIA – JULHO/2020



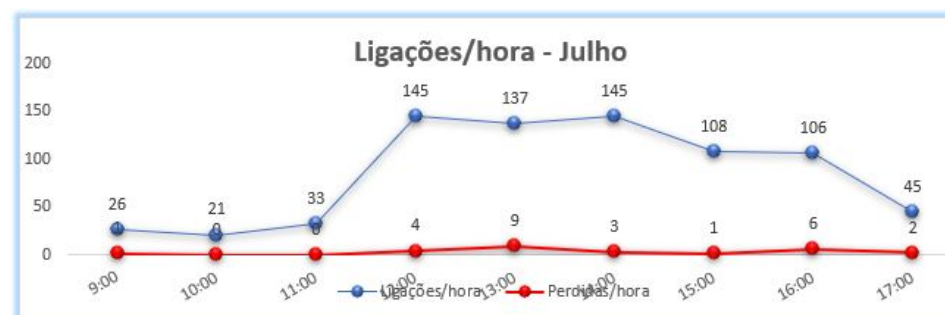
MÉDIA DE LIGAÇÕES POR HORA – JULHO/2020



MÉDIA DE LIGAÇÕES POR DIA – JULHO/2021



MÉDIA DE LIGAÇÕES POR HORA – JULHO/2021



MÉDIA DE LIGAÇÕES POR DIA – JULHO/2022



MÉDIA DE LIGAÇÕES POR HORA – JULHO/2022



QUANTIDADE DE EQUIPAMENTOS E CHAMADOS POR LOCALIDADE

Localidade	Equipamentos	Chamados (Dez 2021 a Out 2022)
GAECO	75	435
GAESF	15	130
Procuradoria Geral de Justiça (SEDE)	713	9210
Promotoria de Justiça Cível de Vitória	149	786
Promotoria de Justiça Cível e Infância e Juventude de Serra	47	359
Promotoria de Justiça Criminal de Serra	64	355
Promotoria de Justiça Criminal de Vitoria	103	657
Promotoria de Justiça da Defesa da Mulher de Vitória (CIC)	11	74
Promotoria de Justiça da Infância e Juventude de Vitória	30	262
Promotoria de Justiça de Afonso Cláudio	10	108
Promotoria de Justiça de Água Doce do Norte	6	100

Promotoria de Justiça de Águia Branca	6	62
Promotoria de Justiça de Alegre	11	99
Promotoria de Justiça de Alfredo Chaves	5	68
Promotoria de Justiça de Alto Rio Novo	7	17
Promotoria de Justiça de Anchieta	12	76
Promotoria de Justiça de Apiacá	10	85
Promotoria de Justiça de Aracruz	42	285
Promotoria de Justiça de Atilio Vivacqua	8	29
Promotoria de Justiça de Baixo Guandu	9	91
Promotoria de Justiça de Barra de São Francisco	18	80
Promotoria de Justiça de Boa Esperança	6	71
Promotoria de Justiça de Bom Jesus do Norte	7	34
Promotoria de Justiça de Cachoeiro de Itapemirim	88	515
Promotoria de Justiça de Cariacica	92	624
Promotoria de Justiça de Castelo	14	118
Promotoria de Justiça de Cível de Vitoria	153	102
Promotoria de Justiça de Colatina	67	404
Promotoria de Justiça de Conceição da Barra	8	43
Promotoria de Justiça de Conceição do Castelo	8	72

Promotoria de Justiça de Domingos Martins	14	104
Promotoria de Justiça de Dorés do Rio Preto	7	77
Promotoria de Justiça de Ecoporanga	8	45
Promotoria de Justiça de Fundão	7	36
Promotoria de Justiça de Guaçu	8	34
Promotoria de Justiça de Guarapari	60	344
Promotoria de Justiça de Ibatiba	10	101
Promotoria de Justiça de Ibiracu	10	111
Promotoria de Justiça de Ibitirama	7	24
Promotoria de Justiça de Iconha	6	59
Promotoria de Justiça de Itaguaçu	6	42
Promotoria de Justiça de Itapemirim	22	86
Promotoria de Justiça de Itarana	7	49
Promotoria de Justiça de Iúna	9	45
Promotoria de Justiça de Iúna	9	36
Promotoria de Justiça de Jaguaré	6	45
Promotoria de Justiça de Jerônimo Monteiro	9	60
Promotoria de Justiça de João Neiva	8	46

Promotoria de Justiça de Laranja da Terra	5	53
Promotoria de Justiça de Linhares	60	333
Promotoria de Justiça de Mantenópolis	9	42
Promotoria de Justiça de Marataízes	23	121
Promotoria de Justiça de Marechal Floriano	9	57
Promotoria de Justiça de Marilândia	9	56
Promotoria de Justiça de Mimoso do Sul	10	68
Promotoria de Justiça de Montanha	7	42
Promotoria de Justiça de Mucurici	5	66
Promotoria de Justiça de Muniz Freire	6	40
Promotoria de Justiça de Muqui	10	45
Promotoria de Justiça de Nova Venécia	20	129
Promotoria de Justiça de Pancas	7	50
Promotoria de Justiça de Pedro Canário	8	56
Promotoria de Justiça de Pinheiros	5	43
Promotoria de Justiça de Piúma	10	45
Promotoria de Justiça de Presidente Kennedy	6	47
Promotoria de Justiça de Rio Bananal	7	57
Promotoria de Justiça de Rio Novo do Sul	5	41

Promotoria de Justiça de Santa Leopoldina	8	27
Promotoria de Justiça de Santa Maria de Jetibá	9	82
Promotoria de Justiça de Santa Teresa	8	43
Promotoria de Justiça de São Domingos do Norte	5	29
Promotoria de Justiça de São Gabriel da Palha	11	68
Promotoria de Justiça de São José do Calçado	6	43
Promotoria de Justiça de São Mateus	52	287
Promotoria de Justiça de Vargem Alta	8	37
Promotoria de Justiça de Venda Nova do Imigrante	9	78
Promotoria de Justiça de Viana	27	157
Promotoria de Justiça de Vila Velha	237	1574
Unidade Avançada (Vitória)	26	99
Total	2634	20610

ANEXO I-C

MODELO DE EQUIPAMENTOS COM SUAS RESPECTIVAS GARANTIAS:

Equipamento	Modelo	Quantidade estimada	Término da garantia	Em garantia?	Previsão de substituição

Computador	APPLE MK422	3	06/04/2019	Não	2023/2024
Computador	POSITIVO I7	409	03/08/2019	Não	
Computador	POSITIVO I5	935	03/08/2019	Não	
Notebook	Positivo Master N6140 BLACKSTONE	200	19/09/2022	Não	Sem previsão
Computador	Positivo MASTER D6200	20	30/05/2023	sim	2025
Computador	Positivo MASTER D610	10	30/05/2023	Sim	
Notebook	Positivo Master N6140 BLACKSTONE	150	12/08/2023	Sim	Sem previsão
Computador	Positivo MASTER D610	120	14/11/2023	Sim	2025
Computador	Positivo MASTER D610	233	26/12/2023	Sim	
Computador	POSITIVO MASTER D8200	257	17/08/2025	Sim	2026
Notebook	LENOVO ThinkPad T14 Gen 2 - 20W2	350	17/01/2027	Sim	2028

Monitor	AOC	600	19/06/2017	Não	2023/2024
Monitor	LG E2241VX	600	09/10/2017	Não	
Monitor	LG 22	85	19/09/2018	Não	
Monitor	LG 22MP55VQ	250	28/01/2019	Não	
Monitor	LG 22MP55VQ	115	10/09/2019	Não	
Monitor	LG 22MP55VQ	50	10/05/2020	Não	
Monitor	AOC modelo E2270PWHE	170	28/10/2020	Não	
Monitor	LG modelo 22MP55VQ	30	27/03/2021	Não	
Monitor	LG LED 21,5" 22MP55VQ (1920 x 1080 / HDMI)	550	01/11/2021	Não	2026
Monitor	LG 21,5 IPS 22MP55PQ (HDMI/1920 x 1080)	60	01/04/2023	Sim	
Monitor	LG 23MB35PH	60	14/01/2024	Sim	
Monitor	LG 23MB35PH	120	14/01/2024	Sim	
Monitor	POSITIVO 22MP55PJ	520	20/06/2025	Sim	

Tablet	Multilaser M10A (Android)	3	03/12/2018	Não	Sem previsão
Tablet	Samsung Galaxy (Android)	5	03/12/2018	Não	
Impressora Braille	Juliet Pro	1	23/10/2017	Não	
Imp. de etiquetas	Honeywell PC42T	30	14/06/2017	Não	
Imp. de etiquetas	TSC TTP244CE	30	23/10/2014	Não	
Imp. de etiquetas	TTP-244	45	23/03/2016	Não	
Leitor Cód. Barras	Compex CPX2100	350	23/10/2016	Não	
Leitor Cód. Barras	Newland HR100L-36	60	19/05/2017	Não	
Scanner	Fujitsu	200	30/10/2016	Não	
Celular	Iphone SE 2 Geração	22	Contrato de comodato, podendo ser renovado anualmente. Em caso de mudança de contrato é possível que sejam modelos diferentes.		
Celular	Iphone 11	121			
Celular	Iphone 12	54			

CARACTERÍSTICAS DA INFRAESTRUTURA DO MPES

421 estações de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 Pro;

2.168 estações de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 Pro;

27 servidores com Sistema Operacional Windows Server 2008;

Item	Localidade	Endereço	Nº	Complemento	Bairro	Cidade	Cep
1	Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Espírito Santo	Rua Procurador Antônio Benedicto Amancio Pereira	121	Ed. Promotor Edson Machado	Santa Helena	Vitória	29055-036

2	Promotoria de Justiça Cível e da Infância e Juventude de Serra	Av.Desembargador Mário da Silva Nunes	1420	Ed. JL Office, sala 302	Jardim Limoeiro	Vitória	29164-044
3	Promotoria de Justiça de Cachoeiro de Itapemirim	Rua José de Lima Mothé	16		Independência	Cachoeiro de Itapemirim	29306-334
4	Promotoria de Justiça de Cariacica	Rua São Jorge	195		Alto Lage	Cariacica	29151-120
5	Promotoria de Justiça de Colatina	Rua Moacyr Avidos	151		Centro	Colatina	29700-095
6	Promotoria de Justiça de Guarapari	Alameda Francisco Vieira Simões			Muquiçaba	Guarapari	29214-110
7	Promotoria de Justiça de Linhares	Rua Argemiro Garcia Duarte	818		Três Barras	Linhares	29907-260
8	Promotoria de Justiça de São Mateus	Av. João Nardoto	39		Jaqueline	São Mateus	29936-160
9	Promotoria de Justiça de Viana	Rua Governador Rubim	175		Centro	Viana	29130-148
10	Promotoria de Justiça de Vila Velha	Rua Doutor Annor da Silva			Boa Vista II	Vila Velha	29107-355
11	Promotoria de Justiça Cível de Vitória	Rua Raulino Gonçalves	190		Enseada do Suá	Cível de Vitória	29050-405
12	Promotoria de Justiça Criminal de Serra	Av. Getulio Vargas	295		Centro	Criminal de Serra	29176-090
13	Promotoria de Justiça Criminal de Vitória	Rua Judith Maria Tovar Varejão	326	edf. Island Office	Enseada do Suá	Criminal de Vitória	29050-360
14	Promotoria de Justiça da Defesa da Mulher de Vitória	Av. Maruípe	2544	Bloco B, Casa do Cidadão	Itararé	Vitória	29047-495
15	Promotoria de Justiça da Infância e Juventude de Serra	Av.Desembargador Mário da Silva Nunes	1420	Ed. JL Office - sala 302	Jardim Limoeiro	Serra	29164-044

16	Promotoria de Justiça da Infância e Juventude de Vitória	Rua Dario Lourenço de Souza	110		Mário Cypreste	Vitória	29027-215
17	Promotoria de Justiça de Afonso Cláudio	Av. Presidente Vargas	405		Centro	Afonso Cláudio	29600-000
18	Promotoria de Justiça de Água Doce do Norte	Rua Padre Franco	198		Centro	Água Doce do Norte	29820-000
19	Promotoria de Justiça de Águia Branca	Rua Drº Warley Kosvarowski			Praça Três Poderes	Águia Branca	29795-000
20	Promotoria de Justiça de Alegre	Av. Oscar de Almeida Gama			Centro	Alegre	29500-000
21	Promotoria de Justiça de Alfredo Chaves	Rua Expedicionário Osvaldo Saldino	746		Centro	Alfredo Chaves	29240-000
22	Promotoria de Justiça de Alto Rio Novo	Rua Paulo Martins			Centro	Alto Rio Novo	29760-000
23	Promotoria de Justiça de Anchieta	Rodovia do Sol	2443	Ed. Temis, sala 101.	Oliveira	Anchieta	29230-000
24	Promotoria de Justiça de Apiacá	Rua Jader Pinto	82		Boa Vista	Apiacá	29450-000
25	Promotoria de Justiça de Aracruz	Rua Osório da Silva Rocha	437		Centro	Aracruz	29190-256
26	Promotoria de Justiça de Atilio Vivacqua	Av. Carolina Fraga	67		Centro	Atilio Vivacqua	29490-000
27	Promotoria de Justiça de Baixo Guandu	Rua Ibituba	30		Centro	Baixo Guandu	29730-000
28	Promotoria de Justiça de Barra de São Francisco	Rua Vereador Wantuil Ribeiro Fagundes	141		Centro	BarraSão Francisco	29800-000
29	Promotoria de Justiça de Boa Esperança	Av. Senador Eurico Resende	1218		Ilmo Covre	Boa Esperança	29845-000

30	Promotoria de Justiça de Bom Jesus do Norte	Rua Major Barbosa	80	na esquina com a praça Astolpho Lobo	Centro	Bom Jesus do Norte	29460-000
31	Promotoria de Justiça de Castelo	Av. Nossa Senhora da Penha	800		Santo Agostinho	Castelo	29360-000
32	Promotoria de Justiça de Conceição da Barra	Rua Sete de Dezembro	121		Centro	Conceição da Barra	29960-000
33	Promotoria de Justiça de Conceição do Castelo	Rua Fernando Antonio Lopes			Centro	Conceição do Castelo	29370-000
34	Promotoria de Justiça de Domingos Martins	Rua João Baptista Wernersbach	51		Centro	Domingos Martins	29260-000
35	Promotoria de Justiça de Dolores do Rio Preto	Rua Adair Furtado de Souza	75		Centro	Dolores do Rio Preto	29580-000
36	Promotoria de Justiça de Ecoporanga	Rua Noemia Martins	26		Centro	Ecoporanga	29850-000
37	Promotoria de Justiça de Fundão	Rua Luiza Gon Pratti	14		Centro	Fundão	29185-000
38	Promotoria de Justiça de Guaçuí	Av. Agenor Luiz Tomé			Centro	Guaçuí	29560-000
39	Promotoria de Justiça de Ibatiba	Rua Orly Barros			Novo Horizonte	Ibatiba	29395-000
40	Promotoria de Justiça de Ibiraçu	Rua Arlindo Vicente			Centro	Ibiraçu	29670-000
41	Promotoria de Justiça de Ibitirama	Av. Anísio Ferreira da Silva	90		Centro	Ibitirama	29540-000
42	Promotoria de Justiça de Iconha	Av. Darci de Paula Gaigher	68		Jardim Jandira	Iconha	29280-000
43	Promotoria de Justiça de Itaguaçu	Rua José Theodoro	71		Centro	Itaguaçu	29690-000

44	Promotoria de Justiça de Itapemirim	Rua Ivan Ferreira Muqui			Serramar	Itapemirim	29330-000
45	Promotoria de Justiça de Itarana	Rua Giuseppe Giostri			Centro	Itarana	29620-000
46	Promotoria de Justiça de Iúna	Av. Galaor Rios	277		Centro	Iúna	29390-000
47	Promotoria de Justiça de Jaguaré	Rua Ciro Rodrigues	223		Centro	Jaguaré	29950-000
48	Promotoria de Justiça de Jerônimo Monteiro	Rua Jerônimo Moreira	26		Centro	Jerônimo Monteiro	29550-000
49	Promotoria de Justiça de João Neiva	Av. Presidente Vargas			Centro	João Neiva	29680-000
50	Promotoria de Justiça de Laranja da Terra	Rua. Luiz Obermuller Filho	105		Centro	Laranja da Terra	29615-000
51	Promotoria de Justiça de Mantenópolis	Travessa Pastor Herminio Capetinni			Centro	Mantenópolis	29770-000
52	Promotoria de Justiça de Marataízes	Rua Projetada			Cidade Nova	Marataízes	29345-000
53	Promotoria de Justiça de Marechal Floriano	Avenida Arthur Haese	656	Ed. Jaime Canal 3º Andar	Vale das Palmeiras	Marechal Floriano	29255-000
54	Promotoria de Justiça de Marilândia	Rua Luiz Catelan			Centro	Marilândia	29725-000
55	Promotoria de Justiça de Mimoso do Sul	Rua Ivone Feitosa de Aguiar			Centro	Mimoso do Sul	29400-000
56	Promotoria de Justiça de Montanha	Av. Antônio Paulino	395		Centro	Montanha	29890-000
57	Promotoria de Justiça de Mucurici	Av. Presidente Kennedy			Planalto	Mucurici	29880-000

58	Promotoria de Justiça de Muniz Freire	Rua Feniano Mitleg	24		Centro	Muniz Freire	29380-000
59	Promotoria de Justiça de Muqui	Rua Coronel Marcondes	20		Centro	Muqui	29480-000
60	Promotoria de Justiça de Nova Venécia	Rua Salvador Cardoso	106		Centro	Nova Venécia	29830-000
61	Promotoria de Justiça de Pancas	Av. Laurindo Barbosa	424		Centro	Pancas	29750-000
62	Promotoria de Justiça de Pedro Canário	Rua Canavieiras			Novo Horizonte	Pedro Canário	29970-000
63	Promotoria de Justiça de Pinheiros	Av. Agenor Luiz Heringer	862		Centro	Pinheiros	29980-000
64	Promotoria de Justiça de Piúma	Praça Oenes Taylor	76		Centro	Piúma	29285-000
65	Promotoria de Justiça de Presidente Kennedy	Rua Olegario Fricks	70		Centro	Presidente Kennedy	29350-000
66	Promotoria de Justiça de Rio Bananal	Rua João Cipriano	850		Centro	Rio Bananal	29920-000
67	Promotoria de Justiça de Rio Novo do Sul	Rua Muniz Freire	16		Centro	Rio Novo do Sul	29290-000
68	Promotoria de Justiça de Santa Leopoldina	Av. Prefeito Hélio Rocha	1329		Centro	Santa Leopoldina	29640-000
69	Promotoria de Justiça de Santa Maria de Jetibá	Rua Dalmácio Espíndula			Centro	Santa MariaJetibá	29645-000
70	Promotoria de Justiça de Santa Teresa	Av. Maria Angelica Vervloet dos Santos	358		Canaã	Santa Teresa	29650-000
71	Promotoria de Justiça de São Domingos do Norte	Rodovia Gether Lopes de Faria km 44			Emilio Calegari	São Domingos do Norte	29745-000

72	Promotoria de Justiça de São Gabriel da Palha	Rua Lions Club	297		Centro	São Gabriel da Palha	29780-000
73	Promotoria de Justiça de São José do Calçado	Av. Heber Fonseca			João Marcelino de Freitas	São José do Calçado	29470-000
74	Promotoria de Justiça de Vargem Alta	Av. Tuffý David			Centro	Vargem Alta	29295-000
75	Promotoria de Justiça de Venda Nova do Imigrante	Rua Dom João Batista	106		Vila Betânia	Venda Nova do Imigrante	29107-355
76	Promotoria de Justiça junto à Auditoria Militar	Rua Judith Maria Tovar Varejão	326	edf. Island Office	Enseada do Suá	Vitória	29375-000
77	LABT - Laboratório de Tecnologia Contra a Lavagem de Dinheiro	Rua Doutor Annor da Silva			Boa Vista II	Vila Velha	29050-360
78	GETEP - Grupo Especial de Trabalho em Execução Penal	Rua Doutor Annor da Silva			Boa Vista II	Vila Velha	29107-355
79	Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo	Rua Desembargador Homero Mafra	60		Enseada do Suá	Vitória	29050-906

ANEXO I-E

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

PERFIL	DESCRIÇÃO
Coordenador Técnico Nível 1 (presencial)	<p>ESCOLARIDADE: formação técnica na área de informática; ou nível superior (completo ou em andamento) na área de tecnologia de informação ou em área de gestão.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: comprovar experiência profissional de no mínimo 02 anos realizando a atividade de supervisão de Service Desk, em gerenciamento de equipes e de execução de serviços envolvendo ITIL.</p> <p>CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação em ITIL Foundation V3 (ou superior).

Coordenador Técnico Nível 2 (presencial)	<p>ESCOLARIDADE: formação técnica na área de informática; ou nível superior (completo ou em andamento) na área de tecnologia de informação ou em área de gestão.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: comprovar experiência profissional de no mínimo 02 anos realizando a atividade de supervisão de Service Desk, em gerenciamento de equipes e de execução de serviços envolvendo ITIL.</p> <p>CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação em ITIL Foundation V3 (ou superior).
Ticket Manager	<p>ESCOLARIDADE: Ensino Médio Completo.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: comprovar experiência profissional de no mínimo 02 anos (sem contar tempo de estágio) realizando a atividade de atendimento/suporte em primeiro, segundo ou terceiro nível para usuários de TI.</p> <p>CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • certificação em ITIL Foundation V3 (ou superior).
Técnico de atendimento 1º nível PERFIL A	<p>ESCOLARIDADE: Ensino Médio Completo.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: comprovar experiência profissional de no mínimo 02 anos (sem contar tempo de estágio) realizando a atividade de atendimento/suporte em primeiro, segundo ou terceiro nível para usuários de TI.</p> <p>CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação Microsoft (nos últimos 05 anos); • OU, cursos e treinamentos na área de TI (podendo contar graduação ou formação técnica) que totalizem no mínimo 300 horas.
Técnico de atendimento 1º nível PERFIL B	<p>ESCOLARIDADE: formação técnica na área de informática; ou nível superior (completo ou em andamento) na área de tecnologia de informação.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: comprovar experiência profissional de no mínimo 02 anos (sem contar tempo de estágio) realizando a atividade de atendimento/suporte em primeiro, segundo ou terceiro nível para usuários de TI.</p> <p>CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação Microsoft (nos últimos 05 anos); • OU, cursos e treinamentos na área de TI (podendo contar graduação ou formação técnica) que totalizem no mínimo 300 horas.
Técnico de atendimento 1º nível PERFIL SISTEMAS (Gampes)	ESCOLARIDADE: Nível superior completo em Direito ou em andamento (a partir do terceiro período).
Técnico de atendimento 2º nível (presencial)	<p>ESCOLARIDADE: formação técnica na área de informática; ou nível superior (completo ou em andamento) na área de tecnologia de informação.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: comprovar experiência profissional de no mínimo 02 anos (sem contar tempo de estágio) realizando a atividade de atendimento/suporte em primeiro, segundo ou terceiro nível para usuários de TI.</p> <p>CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação Microsoft (nos últimos 05 anos); • OU, cursos e treinamentos na área de TI (podendo contar graduação ou formação técnica) que totalizem no mínimo 300 horas.
Operador de Infraestrutura PERFIL A (Windows)	<p>ESCOLARIDADE: formação técnica na área de informática; ou nível superior (completo ou em andamento) na área de tecnologia de informação.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: comprovar experiência profissional de no mínimo 03 anos realizando atividades relacionadas a operação de Datacenter e NOCs (<i>Network Operations Centers</i>), atuando em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rede e infraestrutura (AD, DHCP, DNS, IP, TCP/UDP, VLAN e correlatos); • Manutenção e monitoração de ativos e serviços de TI; • Manutenção de servidores e sistemas operacionais Windows; • Operação e gerência de ambiente de rede TCP/IP com correio eletrônico (protocolos SMTP, IMAP e http/https). <p>CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • certificação Microsoft (nos últimos 05 anos).
Operador de Infraestrutura PERFIL B (Linux)	<p>ESCOLARIDADE: formação técnica na área de informática; ou nível superior (completo ou em andamento) na área de tecnologia de informação.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprovar experiência profissional de no mínimo 03 anos atuando com gestão profissional de ambiente Linux. • Certificação: Linux Professional Institute LPIC-1; • OU, Comprovar experiência profissional de no mínimo 01 ano atuando com gestão profissional de ambiente Linux.

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificação: Linux Professional Institute LPIC-2.
Operador de Infraestrutura PERFIL C (Redes e Segurança)	<p>ESCOLARIDADE: formação técnica na área de informática; ou nível superior (completo ou em andamento) na área de tecnologia de informação.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: comprovar experiência profissional de no mínimo 03 anos realizando atividades relacionadas a operação de Datacenter e NOCs (<i>Network Operations Centers</i>), atuando em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Routing e switching; • Serviços de redes LAN/WAN; • Manutenção de switches; • Manutenção de Firewalls; • Manutenção de Antivírus. <p>CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificação (nos últimos 05 anos), a partir de exame em empresas reconhecidas no mercado na área de redes (exemplo: ccna, comptianetwork+); • OU, certificação (nos últimos 05 anos), a partir de exame em empresas reconhecidas no mercado, em área relacionada à Segurança da Informação (Firewall, Antivírus, Web Penetration, Cybersecurity, Ethical Hacker etc.)
Analista de Processos	<p>ESCOLARIDADE: formação técnica na área de informática; ou nível superior (completo ou em andamento) na área de tecnologia de informação ou em área de gestão.</p> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL: comprovar experiência de no mínimo 02 anos na área de gestão de processos e em sistema de qualidade, com conhecimento avançado em modelagem de processos.</p> <p>CERTIFICAÇÕES/TREINAMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • certificações ITIL Foundation V3 (ou superior).

ANEXO I-F

QUANTITATIVO MÍNIMO DE PROFISSIONAIS POR EQUIPE ESPECIALIZADA

A definição do quantitativo mínimo de profissionais considerou a realidade vivenciada na contratação vigente, incluindo a distribuição dos chamados, o tempo médio de atendimento típico da operação e os levantamentos realizados pelos gestores do contrato durante a vigência do atual contrato.

Equipe Nível 1	Quantitativo mínimo
Técnico PERFIL A	3
Técnico PERFIL B	6
Técnico N1 Sistemas	2

Equipe Nível 2	Quantitativo mínimo
POLO PGJ Administrativo	2
POLO PGJ VIP	1
POLO Vitória Cível/Criminal	1
POLO Vila Velha	1
POLO Grande Vitória	1
POLO Região Nordeste	1
POLO Região Noroeste	1
POLO Região Serrana	1
POLO Região Sul	1

ANEXO I-G

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA

Ao

Ministério Público do Estado do Espírito Santo

Ref.: Pregão nº ____/2023.

DECLARAMOS, em atendimento ao previsto no edital do Pregão Eletrônico nº ____/____, que _____ (nome completo), _____ (profissão), portador(a) da carteira de identidade nº _____, expedida pelo _____, inscrito CPF/MF sob nº _____, representante legal da empresa _____ (razão social/nome fantasia), estabelecida no (a) _____ (endereço completo), compareceu, para os devidos fins, perante a Coordenação de Informática, situada na Rua Procurador Antônio Benedicto Amancio Pereira, nº 121, Ed. Promotor Edson Machado – 3º andar, prédio anexo (fundos), Bairro Santa Helena, Vitória – ES, CEP 29055-036, vistoriou os locais onde serão executados os serviços objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições, características, graus de dificuldades e complexidades existentes.

Local e data

Assinatura e carimbo

(Responsável da empresa)

Visto e carimbo:

Servidor do MPES

TERMO DE COMPROMISSO

O Ministério Público do Estado do Espírito Santo, sediado em Rua Procurador Antônio Benedicto Amancio Pereira, nº 12, Bairro Santa Helena - Ed. Promotor Edson Machado - Vitória - ES - CEP: 29055-036, CNPJ n.º 02.304.470/0001-74, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/2021 doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe a Portaria nº 4.488 de 30 de julho de 2014 – Política de Segurança da Informação, na área de Tecnologia da Informação, do Ministério Público do Estado do Espírito Santo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.
Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES
<p>As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.</p> <p><i>Parágrafo Primeiro</i> – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.</p> <p><i>Parágrafo Segundo</i> – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.</p> <p>I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.</p> <p><i>Parágrafo Terceiro</i> – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.</p> <p><i>Parágrafo Quarto</i> – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.</p> <p>I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.</p> <p><i>Parágrafo Quinto</i> – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.</p> <p><i>Parágrafo Sexto</i> - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:</p> <p>I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;</p> <p>II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;</p>

<p>III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e</p> <p>IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.</p>
<p>Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA</p>
<p>O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.</p>
<p>Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES</p>
<p>A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.</p>
<p>Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS</p>
<p>Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.</p> <p><i>Parágrafo Primeiro</i> – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.</p> <p><i>Parágrafo Segundo</i> – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.</p> <p><i>Parágrafo Terceiro</i> – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:</p> <p>I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;</p> <p>II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.</p> <p>III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;</p> <p>IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;</p> <p>V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;</p>

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

DE ACORDO		
Data:	CONTRATANTE	CONTRATADA
	Nome:	Nome:
	Assinatura:	Assinatura:

TESTEMUNHAS	

Data:	TESTEMUNHA 1	TESTEMUNHA 2
	Qualificação:	Qualificação:
	Nome:	Nome:
	Assinatura:	Assinatura:

1ª via Contratada

2ª via Contratante

TERMO DE CIÊNCIA

1 – IDENTIFICAÇÃO	
Nº Contrato:	Nº Processo
Objeto:	
Gestor do Contrato:	Matrícula:
Contratante:	
Contratante:	CNPJ:

Preposto da Contratada:	CPF:
Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.	

2 – CIÊNCIA		
Funcionários:		
	Nome:	Assinatura:
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Data:	CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA Representante Legal	CONTRATADA Preposto
	Nome:	Nome:	Nome:
	Assinatura:	Assinatura:	Assinatura:

Vitória-ES, 03 de maio de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Ferreira Cruz, Agente Especializado - Analista de Infraestrutura**, em 08/05/2023, às 16:36, conforme art. 4º, da Portaria PGJ nº 92/2020.



Documento assinado eletronicamente por **Bruno Sperandio Costa, Agente de Apoio - Microinformática**, em 08/05/2023, às 16:42, conforme art. 4º, da Portaria PGJ nº 92/2020.



Documento assinado eletronicamente por **Sandra Galavotti, Assessor(a) Técnico(a)**, em 11/05/2023, às 15:55, conforme art. 4º, da Portaria PGJ nº 92/2020.



Documento assinado eletronicamente por **Rossano Setubal Bernabé, Gerente de Serviço I**, em 11/05/2023, às 16:03, conforme art. 4º, da Portaria PGJ nº 92/2020.



Documento assinado eletronicamente por **Rodolpho Moreno Vieira, Gerente de Coordenação**, em 16/05/2023, às 19:12, conforme art. 4º, da Portaria PGJ nº 92/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mpes.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1157495** e o código CRC **67919299**.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 042/2023
ANEXO II

EXIGÊNCIAS PARA HABILITAÇÃO

1 DA HABILITAÇÃO

Os documentos necessários à habilitação deverão ser enviados para o e-mail da CPL (cpl@mpes.mp.br), em formato .pdf, conforme estabelece o item 14 do Edital e estar **com prazo vigente**, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade. Os documentos enviados estarão sujeitos à consulta quanto à veracidade, a critério exclusivo da CPL/MPES. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitações de documento em substituição aos documentos requeridos no presente Edital e seus Anexos.

1.1 DA HABILITAÇÃO JURÍDICA:

- a) Registro Comercial**, no caso de empresa individual.
- b) Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social** em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. Deverão ser anexadas todas as alterações registradas ou a última alteração consolidada.
- c) Inscrição do Ato constitutivo** no órgão competente, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria 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.
- e) Cópia autenticada da Cédula de Identidade**, do representante legal da empresa que assinará o Contrato.

1.2 DA REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

- a) Prova de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).**
- b) Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal:** Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Receita Federal do Brasil.
- c) Prova de Regularidade com a Fazenda Estadual**, onde for sediada a Empresa **e a do Estado do Espírito Santo**, quando a sede não for neste Estado.
- d) Prova de Regularidade com a Fazenda Municipal**, onde for sediada a empresa.
- e) Certidão Negativa de Débito – CND**, perante o **Instituto de Seguridade Social – INSS**, fica dispensada a apresentação desta quando a certidão relativa a tributos federais e à dívida ativa da união, alínea b deste item, abranger as contribuições sociais.
- f) Certidão de Regularidade de Situação – CRS**, perante o **Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS**.
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**, prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

OBS: As Certidões que condicionem sua validade à apresentação da Certidão de Dívida Ativa somente serão aceitas se apresentadas em conjunto.

1.2.1 Poderão ser apresentadas para fazer prova da regularidade, as Certidões Negativas obtidas via **“INTERNET”**, cabendo a quem receber o(s) referido(s) documento(s), confirmar o seu teor na própria rede de comunicação internet ou no órgão emitente.

§1º Caso o objeto contratual venha a ser cumprido por filial da licitante, os documentos exigidos neste item também deverão ser apresentados pela filial executora do contrato, sem prejuízo para a exigência de apresentação dos documentos relativos à sua matriz.

1.2.2 Nos termos do Art. 44 §1º da Lei Complementar 618/2012, as microempresas, empresas de pequeno porte ou equiparadas deverão apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de Regularidade Fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição.

1.2.3 Havendo alguma restrição na documentação comprobatória da Regularidade Fiscal, será assegurado o prazo de 4 (*quatro*) dias úteis, para regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, sendo que o termo inicial do prazo será o dia em que o proponente for declarado arrematante do certame.

1.2.4 A não-regularização da documentação, no prazo previsto no parágrafo anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

1.3 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- Análise de logs;
- Troca de peças ou equipamentos que comecem a apresentar defeitos detectados;
- Manutenção Corretiva: Trata-se de manutenção eventual causada por incidentes (falhas e erros) que possam gerar perda de performance ou indisponibilidade parcial/total de ativos e/ou serviços relacionados na contratação. Envolverá atividades de suporte técnico remoto e presencial e serviços rotineiros que implicam correção de erros, sob responsabilidade da Contratada, sem custos adicionais para o MPES.

5.4. Requisitos de Segurança

A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir, utilizar ou facilitar informações a terceiros, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo MPES a tais documentos.

O Contratante (MPES) se compromete a permitir e controlar o acesso de empregados da Contratada às instalações da instituição, assim como em relação aos demais recursos envolvidos e sob responsabilidade do MPES;

Deverão ser cumpridas todas as determinações previstas na Portaria nº 4.488 de 30 de julho de 2014, que dispõe sobre a política de segurança da informação – PSI - do Ministério Público do Estado do Espírito Santo.

5.5. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

Aos profissionais da Contratada, quando nas dependências do MPES, caberá:

- Agir de maneira ética e profissional;
- Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- Ser assíduo e pontual ao serviço;
- Ser cortês, ter urbanidade, disponibilidade e atenção, respeitando a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;
- Tratar cuidadosamente os usuários dos serviços aperfeiçoando o processo de comunicação e contato com o público;
- Estar devidamente identificado com crachá e uniforme da empresa, fornecidos pela contratada. Os crachás deverão conter o nome do funcionário, foto, matrícula, função e setor onde o mesmo atua no Órgão e deverão ser de modelo e cores diferentes dos utilizados pela CONTRATANTE, de modo a facilitar a identificação de seus funcionários;
- Contribuir para a conservação da harmonia e organização do ambiente de trabalho, mantendo-o limpo e em perfeita ordem, seguindo os métodos mais adequados à sua organização e distribuição;
- Manter-se atualizado com as instruções, as normas de serviço e a legislação pertinentes ao MPES;
- Apresentar-se ao trabalho com vestimentas adequadas ao exercício da função, com trajes em bom estado de conservação;
- Exercer suas atribuições com rapidez, perfeição e rendimento;
- Facilitar a fiscalização de todos seus atos ou serviços por quem de direito;
- Repassar ao fiscal técnico ou do demandante o registro das ações executadas, mantendo a documentação organizada e em local acessível pelos mesmos, não sendo necessário o pedido para tal.

Reserva-se à CONTRATANTE o direito de solicitar a substituição de profissionais que sejam colocados à sua disposição em função do contrato e que, porventura, venham a apresentar, sob seu critério de avaliação, desempenho insatisfatório ou postura inadequada no trato com usuários.

A Contratada se obriga a tomar as devidas providências em relação a desvios de conduta de seus empregados independentemente de notificação pelo MPES;

Quando da necessidade de permanência de empregados da Contratada nas instalações da CONTRATANTE para a prestação de serviços, a CONTRATANTE oferecerá espaço adequado a fim de propiciar condições mínimas de trabalho para o bom cumprimento do objeto do Contrato;

A CONTRATADA deverá assegurar-se de que o empregado afastado em razão do cometimento de falta disciplinar, seja por sua iniciativa ou da CONTRATANTE, não permaneça nas dependências da CONTRATANTE.

O trânsito de veículos da Contratada estará sujeito às normas e procedimentos internos da CONTRATANTE.

6. ENQUADRAMENTO

6.1. Enquadramento como serviço comum

Para fins de aplicação do disposto no Decreto Estadual 2.458R/2010, combinado com o § único do art. 1º da Lei nº 10.520/2002, considerando que os materiais/bens ora propostos: (a) tem um padrão de desempenho e qualidade; (b) tal padrão de desempenho e qualidade pode ser objetivamente definido em edital; e (c) tal objetividade resulta de especificações usuais no mercado; compreende-se que o presente objeto de estudo caracteriza **serviço comum**.

7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

7.1. Prazo de pagamento

O pagamento será realizado no prazo de **30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal e aceite do relatório mensal**.

Com exceção dos serviços sob demanda, o pagamento do objeto deste Contrato será mensal e compreenderá o período do primeiro ao último dia de cada mês, exceto para o mês inicial e final da execução contratual quando estes não iniciarem no primeiro dia útil do mês. Neste caso, será considerado para pagamento somente o período de efetivo exercício contratual, descontados os dias sem a prestação dos serviços.

A Contratada deve fornecer, mensalmente, até o décimo dia do mês subsequente à prestação dos serviços, relatório técnico, assinado pelo Preposto ou outra autoridade competente da Contratada, sobre os serviços prestados, contendo no mínimo, as informações em relatório relacionado no item “Relatórios”.

A Contratante autorizará a emissão de Nota Fiscal com os valores efetivamente devidos, após aprovação do relatório, em até 10 (dez) dias corridos após o seu recebimento.

A não observância do exposto na cláusula anterior implicará devolução da nota fiscal para correção da documentação que deve acompanhá-la, suspendendo o prazo para pagamento.

Se for constatado que o fornecimento dos serviços não atende às condições estipuladas no Edital, o MPES se reserva o direito de suspender o pagamento até que sejam sanadas as irregularidades, sem que isso lhe acarrete encargos financeiros adicionais.

No período de Transição dos Serviços não haverá pagamento, pois o serviço somente será prestado a partir do início da vigência do contrato. As atividades designadas nesse período visam preparar os atendentes com a passagem de conhecimento e outras atividades necessárias para a troca do contrato descritas no item “Transição dos Serviços”, sem prejudicar a prestação do serviço ao MPES.

7.2. Documentos exigidos para pagamento

Quando do envio da nota fiscal para pagamento, deverão ser encaminhados os seguintes documentos, válidos, para fins de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da contratada:

1. certidão negativa de débito com a Fazenda Federal;
2. certidão negativa de débito com a Fazenda Estadual do Estado no qual a sede da empresa está localizada;
3. certidão negativa de débito com a Fazenda Estadual do Estado do Espírito Santo, quando a sede da empresa estiver localizada em outro Estado;
4. certidão negativa de débito com a Fazenda Municipal no qual a sede da empresa está localizada;
5. certidão negativa de débitos trabalhistas;
6. certificado de regularidade do FGTS (CRF).

7.3. Retenção e Glosa de Pagamentos

Além das sanções estabelecidas no edital e na legislação pertinente, sujeita-se a CONTRATADA às glosas – ao longo da execução do contrato – por descumprimento de prazos, de padrões de qualidade e/ou das demais condições contratuais, nos termos da tabela no item “Indicadores” e demais orientações subsequentes.

Os percentuais de descontos (glosa) da tabela no item “Indicadores” são referentes ao valor total da fatura mensal, podendo ser aplicados cumulativamente até o limite de 30% (trinta por cento) sobre o valor mensal.

Quando cabível a aplicação, glosas serão realizadas após a análise do relatório especificado no item “Relatórios” deste Termo. A Contratada será comunicada e somente poderá emitir a nota fiscal de acordo com os valores aprovados pelo MPES.

Nos dois primeiros meses de contrato a contratada não será penalizada com aplicação de glosa na nota fiscal por descumprimento dos níveis de serviço ou não alcance das metas dos indicadores especificados neste Termo de Referência.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- Pagar à CONTRATADA o preço estabelecido, nos termos do Contrato;
- Efetuar os pagamentos das notas fiscais apresentadas pela CONTRATADA, conforme o prazo e as condições estabelecidos no presente instrumento, prestando as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela mesma;
- Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, por um representante especialmente designado pela autoridade competente do MPES, nos termos dos artigos 58 e 67 da Lei 8.666/1993 e suas alterações;
- Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às suas dependências, para execução dos serviços referentes ao objeto, quando necessário e apenas durante o expediente;
- Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes às especificações do Termo de Referência, notificando a CONTRATADA por escrito sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias, sob pena de aplicação das sanções administrativas previstas nos artigos 86 e 87 da Lei n.º 8.666/1993;
- Emitir, por intermédio da Administração do MPES, pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas no Termo de Referência e à proposta de aplicação de sanções;
- Tornar disponíveis as instalações e os equipamentos necessários à prestação dos serviços, quando for o caso.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Zelar pelo sigilo das informações da CONTRATANTE, a que tenha acesso em decorrência da relação contratual, observando as regras de segurança de informação desta Instituição;
- Comunicar ao gestor do contrato da CONTRATANTE, por escrito e verbalmente, qualquer anormalidade de caráter urgente, que venha a afetar o andamento dos trabalhos e prestar os devidos esclarecimentos que lhes julgar necessários;
- Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente contrato, dando ciência ao MPES, respondendo integralmente por sua omissão. A CONTRATADA deve manter ou disponibilizar preposto aceito pela CONTRATANTE para representá-la na execução do contrato, para efetuar o acompanhamento, o controle e a solução de problemas que surgirem no decorrer da execução dos serviços;
- Os empregados designados pela CONTRATADA devem prestar os serviços de acordo com as especificações, cumprir as normas internas da CONTRATANTE e do serviço público, tratar com urbanidade e polidez o público em geral, os membros e os servidores da unidade em que estiverem atuando;
- Esclarecer prontamente à CONTRATANTE, as questões relativas aos trabalhos desenvolvidos, quando solicitada e corrigir os serviços que vierem a apresentar alguma imperfeição;
- Respeitar os horários pré-determinados para a execução de seus serviços e observar as normas internas e recomendações da CONTRATANTE principalmente as referentes à Segurança do Trabalho - EPI's, prevenção contra incêndio, disciplina de pessoal, entrada e saída de materiais e/ou pessoas;
- Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e decréscimos que se fizerem necessários ao atendimento da necessidade do CONTRATANTE, nos termos do artigo 65, caput, incisos e parágrafos da Lei n.º 8.666/1993;
- Atender no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, quaisquer notificações do MPES, relativas a irregularidades praticadas por seus empregados, bem como ao descumprimento de qualquer obrigação contratual, acatando as exigências do CONTRATANTE, sujeitando-se a sua ampla fiscalização, nos termos dos artigos 58 e 67 da Lei n.º 8.666/1993, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

- Responder pelos postulados vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, bem como assegurar os direitos e cumprimentos de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação específica do setor em que atua, obrigando-se a prestar o serviço em conformidade com os padrões de qualidade e normas expedidas para o setor;
- Responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quanto da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE;
- Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência, apresentando sempre que exigidos os comprovantes de regularidade fiscal, jurídica, técnica e econômica;
- Responder por todos os ônus, encargos sociais e trabalhistas, tributos, taxas, seguros, contribuições e indenizações decorrentes da regular prestação dos serviços;
- Responsabilizar-se pelo pagamento de multas e emolumentos cuja incidência se relacione com o serviço objeto contratado e arcar com todas as responsabilidades decorrentes do objeto licitado, nos termos do Código Civil Brasileiro, abstendo-se de ceder, alienar, dar em garantia, transferir ou de gravar de ônus, no todo ou em parte, créditos decorrentes deste contrato;
- Não disponibilizar empregados, em funções de chefia, que incidam nas vedações dos artigos 1º e 2º da Resolução n.º 177, de 05 de julho de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público;
- A CONTRATADA se compromete a alocar para os serviços contratados pelo MPES, profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação neste processo licitatório, conforme item “Requisitos de Capacitação”. A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada através da apresentação dos documentos solicitados no Anexo I-E em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após o início da vigência do contrato e sempre quando solicitado pelo MPES.
- Indicar, no início da execução contratual, preposto, aceito pela administração, no local da obra ou serviço, para representá-la na execução do contrato.
- Providenciar a assinatura do Termo de Compromisso, cujo modelo está anexo a este Termo, e entregar no momento da assinatura do Contrato.
- Providenciar a assinatura do Termo de Ciência por seus empregados envolvidos na execução contratual, cujo modelo está anexo a este Termo, na assinatura do Contrato e, na forma de complementação, no momento da apresentação de quaisquer novos funcionários/empregados quando da substituição ou inclusão.
- Realização de campanha de divulgação junto ao MPES, informando canais, métodos de acionamento, canal para reclamação e funcionalidades da Central de Serviços.
- A contratada não poderá se eximir do cumprimento integral do contrato, mesmo com a subcontratação descrita no item Demais Requisitos Aplicáveis, conforme definido no Edital e nos termos da lei.

10. VIGÊNCIA

O prazo de vigência do contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, a contar de 03 de Dezembro de 2023 (final do contrato vigente), podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

Caso a CONTRATADA não tenha interesse na prorrogação do contrato de prestação de serviços, deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias à data de expiração do Contrato.

Ano previsto para a finalização da contratação: 2025.

11. REAJUSTE

Para efeito de reajuste, será considerado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPC-A), divulgado pelo IBGE.

11.1. Data-base

Para efeito de aplicação do reajuste, será considerada como data-base, a data limite para apresentação da proposta, prevista no edital de licitação.

12. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

Modalidade de Licitação: Pregão Eletrônico, por se tratar de serviços comuns, que utilizam metodologias consagradas, e cujos padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos, por meio de especificações usuais no mercado.

Tipo de Licitação: Menor preço.

13. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Declaração de Capacidade Técnica, emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a realização dos serviços relacionados com o objeto da presente licitação, na qual deverá constar, também, se o mesmo foi ou está sendo executado de modo satisfatório. A licitante deverá:

- a. Comprovar o fornecimento de serviços de Service Desk (com fundamentos ITIL v3 ou superior) para o atendimento mínimo a 1.116 usuários simultâneos, abrangendo suporte técnico remoto e presencial;
- b. Comprovar o fornecimento de serviços de Service Desk (com fundamentos ITIL v3 ou superior) para o atendimento mínimo a 1.294 estações de trabalho, com sistema operacional Windows 7 ou superior, contemplando suporte presencial;
- c. Comprovar o atendimento mínimo de 12.400 chamados em um período de 12 meses;
- d. Comprovar o fornecimento de serviços de suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços web, administração de servidores e serviços de rede para ambiente com no mínimo 1.116 usuários internos;
- e. Comprovar o fornecimento de serviços de monitoramento em regime vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana (24x7);
- f. A proposta apresentada deverá conter Planilha de Custo e Formação de Preço:
 - o A Planilha de Custo e Formação de Preço deve usar como base o quantitativo de profissionais que a CONTRATADA entende como necessários para atender os requisitos deste Termo de Referência, garantindo a qualidade e os acordos de níveis mínimos de serviço exigidos, tendo em vista que não se trata de contratação de posto de trabalho;
 - o A Planilha de Custo e Formação de Preço deve abranger todos os elementos de despesa relacionados à execução do contrato, tais como remuneração da equipe, despesas operacionais e quaisquer outros custos relevantes;
 - o O objetivo da Planilha de Custo e Formação de Preço não é de interferir na autonomia da CONTRATADA quanto à remuneração dos seus funcionários, mas tem o objetivo de demonstrar a exequibilidade financeira do contrato e garantir a qualidade dos serviços a serem prestados.

Considerando que os colaboradores que atuarão no atendimento de Nível 1, Nível 2 e Operação de Infraestrutura e seus respectivos coordenadores terão interação direta e presencial com os integrantes do MPES, antes da entrada em exercício dos colaboradores, a CINF poderá realizar, a seu critério, a análise dos currículos e também entrevista técnica para atestar o conhecimento e aceitar o ingresso.

Para a comprovação da qualidade técnica exigida será permitido o somatório de atestados, desde que:

- Os atestados devem ser de serviços prestados nos últimos 5 (cinco) anos;
- Os atestados devem ser de contratos com vigência mínima de 12 (doze) meses;
- Os atestados podem se referir a contratos diversos, porém prestados de forma simultânea;

Os atestados devem conter nome completo, endereço e telefone dos atestadores ou qualquer outra informação adicional que o MPES possa comprovar as informações contidas nos certificados. O MPES poderá promover diligências e exigir documentos para averiguar a veracidade das informações constantes na documentação apresentada, caso julgue necessário, estando sujeita à inabilitação, o licitante que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pela Equipe de Pregão, além de incorrer nas sanções previstas na Lei nº 8.666/1993.

1.4 DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a.1 Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis referentes ao último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

a.1.1 No caso de sociedade anônima e de outras empresas obrigadas à publicação, deverá ser apresentada a cópia da publicação, na imprensa oficial, do Balanço e das Demonstrações Contábeis, além da ata de aprovação devidamente registrada na Junta Comercial.

a.1.2 Quando não houver a obrigatoriedade de publicação do **Balanço e das Demonstrações Contábeis**, deverão ser apresentadas cópias legíveis dessas peças, bem como dos **termos de abertura e de encerramento do Livro Diário, registrado na Junta Comercial ou no órgão competente**.

1.5 DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AO INCISO XXXIII, ARTIGO 7º, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL (modelo ANEXO IV, item 3).

1.6 As empresas cadastradas no SICAF/FEDERAL poderão deixar de apresentar as certidões exigidas no item 1.2, substituindo-as pela **declaração do SICAF contendo todas as informações completas e atualizadas, EXCETO A CERTIDÃO DE REGULARIDADE COM A FAZENDA DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, solicitada na letra “c”, QUANDO A SEDE NÃO FOR NESTE ESTADO. A mesma poderá ser obtida no site: http://internet.sefaz.es.gov.br/agenciavirtual/area_publica/cnd/emissao.php.

1.7 As licitantes deverão **declarar** sob as penalidades legais, a **SUPERVENIÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO DA HABILITAÇÃO** (Modelo ANEXO IV, item 2).

1.8 DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS ARTIGOS 3º DA RESOLUÇÃO Nº 037, DO CONSELHO NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO (modelo ANEXO IV, item 4).

1.9 DA COMPROVAÇÃO DA CONDIÇÃO DE MICROEMPRESAS OU EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

1.9.1 A comprovação da condição de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada deverá ser apresentada da seguinte forma:

a) DECLARAÇÃO, FIRMADA PELO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA, DE NÃO HAVER NENHUM DOS IMPEDIMENTOS PREVISTOS DO §4º DO ARTIGO 3º DA LC 123/06 (MODELO ANEXO VII).

§1º O licitante que não apresentar os documentos comprobatórios respectivos ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado do Espírito Santo, e será descredenciado do SICAF/FEDERAL, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas fixadas neste edital e das demais cominações legais, incluindo a sanção penal prevista no artigo 93 da Lei Federal nº 8.666/93, quando for o caso.

§2º Em caso de empresário ou sociedade empresária submetida ao registro obrigatório na Junta Comercial, fica dispensada a apresentação da cópia do contrato social e suas alterações, desde que seja apresentada a Certidão Simplificada da Junta Comercial da qual conste o enquadramento como microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada, expedida em prazo não superior a 15 dias da data marcada para abertura das propostas.

1.10 DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA (Modelo Anexo VI).

1.11 DADOS COMPLEMENTARES PARA EMISSÃO DO CONTRATO (Modelo Anexo V).

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 042/2023
ANEXO III**

MODELO DE PROPOSTA

Formulamos Proposta Comercial, de acordo com todas as condições da licitação na modalidade de Pregão Eletrônico.

Pregão Eletrônico N° 042/2023		
Abertura Pública dia 01/03/2023		
Fornecedor:	E-mail:	
CNPJ:	Insc. Estadual:	Banco:
Endereço:	Bairro:	Agência:
CEP:	Cidade:	Estado:
Telefone:	Email:	Conta Corrente:

LOTE ____

ITEM	ESPECIFICAÇÃO /DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Serviço de Atendimento de Nível 1	MÊS	24		
02	Serviço de Atendimento de Nível 2	MÊS	24		
03	Operação de Infraestrutura	MÊS	24		
04	Serviço de Monitoramento 24x7	MÊS	24		
05	Serviços de IMAC (sob demanda)	HORA	700		
VALOR GLOBAL					

- A proposta apresentada deverá conter planilha demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados no Anexo I-F.

1 - Outras informações que compõem a proposta:

1.1- Descrição completa dos serviços;

1.2- Valores unitários e total da proposta;

1.3- Prazo de validade da proposta, conforme Edital;

1.4- Os preços propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, impostos, benefícios, tributos, contribuições, seguros, transporte, licenças e outros custos relacionados com o fornecimento, de modo a se constituírem à única e total contraprestação pelo fornecimento dos produtos/ serviços.

1.5- Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas.

Atenciosamente,

Identificação e Assinatura do Representante Legal/Carimbo

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 042/2023
ANEXO IV (MODELO)

CARTA DE APRESENTAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

Local e data

AO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Ref.: pregão N.º 042/2023

Prezados Senhores:

Em cumprimento aos ditames editais, utilizamo-nos da presente para submeter à apreciação de V. Sª:

1- Documentos abaixo discriminados, exigidos para habilitação na licitação referenciada;
(Descrição resumida dos documentos relacionados no anexo II)

2- Declaramos, sob as penalidades cabíveis, a ***inexistência de fato impeditivo de habilitação***, e que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em causa e nossa plena concordância com as condições constantes no presente Edital e seus anexos.

3- Declaramos ***não possuir em nosso quadro de pessoal empregados menores de 18 (dezoito) anos, em trabalhos noturnos, perigosos ou insalubres e de menores de 14 (quatorze) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (Lei nº 9.854/99);***

4- Declaramos que não disponibilizamos de empregados, em funções de chefia, que incidam nas vedações dos artigos 3º e 4º da Resolução nº 037, do Conselho Nacional do Ministério Público.

Atenciosamente,

.....
Nome e assinatura do Representante Legal da Empresa
Cargo ocupado na empresa

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 042/2023
ANEXO V (MODELO)

DADOS COMPLEMENTARES PARA EMISSÃO DO CONTRATO

DADOS DO REPRESENTANTE QUE ASSINARÁ O CONTRATO

NOME:.....

Nº C.I.:..... ÓRGÃO EMISSOR..... UF:.....

Nº CPF: NACIONALIDADE:.....

PROFISSÃO:..... ESTADO CIVIL:.....

ENDEREÇO RESIDENCIAL:

DADOS PARA CADASTRO DA PESSOA JURÍDICA

CNPJ:.....

RAZÃO SOCIAL COMPLETA :

ENDEREÇO COMPLETO DA PESSOA JURÍDICA:

CEP:

TELEFONE:..... EMAIL:

BANCO:..... AGÊNCIA:..... DIG/VER: NÚMERO DA CONTA:.....

Vitória.....de de

Nome e assinatura do Representante Legal da Empresa
Cargo ocupado na empresa

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 042/2023
ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE DA LICITANTE], como representante devidamente constituído de *[IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE]* (doravante denominado *[LICITANTE]*), para fins do disposto no item 1.10 do ANEXO II do Edital Pregão Eletrônico nº 042/2023, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta anexa foi elaborada de maneira independente *[pelo Licitante]*, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico nº 042/2023, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) a intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada, discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico nº 042/2023, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico nº 042/2023 quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado a ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do Pregão Eletrônico nº 042/2023 antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a, discutido com ou recebido de qualquer integrante do Ministério Público do Estado do Espírito Santo – MPES antes da abertura oficial das propostas; e
- f) está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em ____ de _____ de ____

Nome e assinatura do Representante Legal da Empresa

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 042/2023
ANEXO VII

(MODELO)

(PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE)

DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU EQUIPARADAS

Ref.: pregão N.º 042/2023

A empresa, inscrita no CNPJ sob o n.º, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a), portador(a) da cédula de identidade n.º, DECLARA que é (*microempresa ou empresa de pequeno porte ou equiparada*), nos termos do enquadramento previsto na Lei Complementar n.º 123/2006, e Lei Complementar Estadual n.º 618/2012, **não havendo nenhum dos impedimentos previstos do § 4º do artigo 3º da LC 123/2006**, cujos termos declaro conhecer na íntegra.

EMPRESA LICITANTE / CNPJ

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 042/2023
ANEXO VIII

MINUTA DE CONTRATO

Processo n.º
Pregão Eletrônico n.º 042/2023
Contrato MP n.º /2023
Id CidadES n.º

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO E (RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA)

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, doravante denominado **CONTRATANTE**, inscrito no CNPJ sob o n.º 02.304.470/0001-74, com sede na Rua Procurador Antônio Benedicto Amâncio Pereira, 121, Santa Helena, CEP 29055-036, Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, neste ato representado pela Procuradora-Geral de Justiça, (**Nome da PGJ**), portador da CI n.º (Nº - órgão expedidor – Estado), inscrito no CPF sob n.º xxx.xxx.xxx-xx, e (**razão social da empresa**), doravante denominada **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ sob o n.º _xx.xxx.xxx/xxxx-xx, localizada à (endereço completo da CONTRATADA) neste ato representado por (Nome do Representante qualificado para assinar), CI (Nº - órgão expedidor – Estado), inscrito no CPF sob o n.º xxx.xxx.xxx-xx, (qualificação e endereço do representante), ajustam o presente **CONTRATO, sob regime de execução indireta e empreitada por valor global**, nos termos das Lei Federal n.º 8.666/93, demais normas pertinentes, e de acordo com o termo de Processo n.º **xx.xx.xxxx.xxxxxxx/xx-xx**, parte integrante deste instrumento independente de transcrição, juntamente com a proposta apresentada pela CONTRATADA, (data da proposta), ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste CONTRATO, que se regerá pelas cláusulas seguintes.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada na **Prestação de serviços especializados em Tecnologia da Informação para suporte Nível 1, Nível 2, Operação de Infraestrutura e Monitoramento 24x7 remoto por meio de Service Desk e IMAC (Instalação, Movimentação, Adição e Mudança de equipamentos) sob demanda**, conforme especificações, condições e quantitativos constantes no Anexo Único deste instrumento contratual e Anexo I do Edital de Pregão Eletrônico n.º 042/2023.

1.2. Este Contrato guarda conformidade com o Edital de Pregão Eletrônico n.º 042/2023, vinculando-se, ainda, à proposta da CONTRATADA e demais documentos do Processo n.º **xx.xx.xxxx.xxxxxxx/xx-xx**, que, independentemente de transcrição, integram este instrumento.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO

2.1. O valor estimado a ser pago à CONTRATADA, no presente contrato é de (R\$ valor estimado do contrato), de acordo com a proposta comercial apresentada.

2.2. No preço já estão incluídos todos os custos e despesas diretas e indiretas, inclusive transportes, taxas, impostos, embalagens, seguros, licenças e outros custos relacionados à prestação do serviço contratado, inclusive garantia, quando for o caso.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DA REVISÃO E DO REAJUSTAMENTO

3.1. Em caso de desequilíbrio da equação econômico-financeira, serão adotados os critérios de revisão ou reajustamento, conforme o caso, como forma de restabelecer as condições originalmente pactuadas.

3.2. A revisão poderá ocorrer a qualquer tempo da vigência contratual, desde que a parte interessada comprove a ocorrência de fato imprevisível, superveniente à formalização da proposta, que importe, diretamente, em majoração ou minoração de seus encargos.

3.3. Em caso de revisão, a alteração do preço ajustado, além de obedecer aos requisitos referidos no item anterior, deverá ocorrer de forma proporcional à modificação dos encargos, comprovada minuciosamente por meio de memória de cálculo a ser apresentada pela parte interessada.

3.4. Dentre os fatos ensejadores da revisão, não se incluem aqueles eventos dotados de previsibilidade, cujo caráter possibilite à parte interessada a sua aferição ao tempo da formulação/aceitação da proposta, bem como aqueles decorrentes exclusivamente da variação inflacionária, uma vez que inseridos, estes últimos, na hipótese de reajustamento.

3.5. Não será concedida a revisão quando:

3.5.1. Ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;

3.5.2. O evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato;

3.5.3. Ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;

3.5.4. A parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento;

3.5.5. Houver alteração do regime jurídico-tributário da CONTRATADA, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal.

3.6. A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela Assessoria de Controle e Economicidade e pela Assessoria Administrativa.

3.7. O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias, desde que decorridos 12 (doze) meses, a contar da data limite para apresentação da proposta ou da data do último reajustamento, de acordo com a Lei n.º 10.192, de 14 de fevereiro de 2001.

3.7.2. O reajuste do preço contratado levará em consideração o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, ou outro índice que vier a substituí-lo.

3.8. Compete à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada reajuste a ser aprovado pelo CONTRATANTE, juntando-se a respectiva discriminação dos serviços e memorial de cálculo do reajuste, e demais documentos comprobatórios do reajuste pleiteado.

3.9. O reajuste será efetuado por meio de simples apostilamento, nos termos do artigo 65, § 8º, da Lei Federal n.º 8.666/93, dispensada a análise prévia pela Assessoria Administrativa.

3.10. A criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos, quando ocorridas após a data de apresentação da proposta definitiva e desde que acarretem comprovada repercussão no equilíbrio econômico-financeiro deste contrato, implicarão a revisão de preços para mais ou para menos, adotando-se como índice de correção a alíquota prevista na lei respectiva.

3.11. As revisões e o reajuste que o contratado fizer jus mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste contrato serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias, após a apresentação da FATURA/NOTA FISCAL, contados do recebimento definitivo, vedada a antecipação e, após essa data, será paga multa financeira nos seguintes moldes:

$$VM = VF \times 12/100 \times ND/360$$

VM = Valor da multa financeira

VF = Valor da nota fiscal referente ao mês em atraso

ND = Número de dias em atraso

4.2. O pagamento far-se-á por meio de uma única fatura. Incumbirá à CONTRATADA a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada fatura devida, a ser revisto e aprovado pelo CONTRATANTE, juntando-se a respectiva discriminação do material ou serviço efetivamente entregue e o memorial de cálculo da fatura.

4.3. Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado.

4.4. Ocorrendo erro na apresentação das notas/faturas, a mesma será devolvida à CONTRATADA para retificação, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será efetuado após a apresentação da nova fatura devidamente retificada, passando a contar o prazo a partir de sua reapresentação e consequente aprovação pelo MPES.

4.5. É expressamente vedado ao fornecedor a cobrança ou desconto de duplicatas por meio de rede bancária ou de terceiros.

4.6. Os pagamentos serão efetuados somente após a comprovação da Regularidade Fiscal, mediante apresentação, junto às notas fiscais/faturas, de cópias das Certidões Negativas de débito com as Fazendas Federal, Estadual (sede e Estado do Espírito Santo), Municipal, INSS, FGTS e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

4.7. A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei n.º 8.666/93, Lei Estadual n.º 2.583/71 e alterações posteriores.

4.8. A Nota Fiscal deverá ser preenchida com dados do Órgão CONTRATANTE, conforme descrito no preâmbulo deste Instrumento contratual.

4.9. O pagamento será efetuado obedecida a ordem cronológica de exigibilidade, nos termos do art. 5º da Lei n.º 8.666/93.

4.10 Declaração, sob as penas da Lei, que adimpliu com os encargos trabalhistas previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato acompanhado dos respectivos comprovantes;

a) Nota Fiscal/Fatura dos Serviços;

b) Certidão Negativa de Débito junto à Fazenda Pública Federal, Estadual (sede e estado do Espírito Santo), Municipal, de FGTS e CNDT.

c) Comprovante de quitação dos encargos trabalhistas, a saber

c.1) Cópia das folhas de pagamento dos empregados alojados para a prestação do serviço;

c.2) Depósito do FGTS

c.3) Recolhimento do INSS

4.11. Deverão ser observadas as demais disposições contidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

5.1. O prazo de vigência será de **24 (vinte e quatro) meses**, a contar do primeiro dia útil posterior a publicação do extrato deste instrumento no Diário Oficial do Ministério Público do Estado do Espírito Santo (DIMPEs), podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, da Lei Federal n.º 8.666/1993.

6. CLÁUSULA SEXTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas decorrentes da contratação do objeto desta licitação correrão por conta da Atividade: 03.122.0048.2020 – Administração da Unidade.

Elementos de Despesa: 3.3.90.40.35 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação – Pessoa Jurídica – TI: Serviços Técnicos Profissionais de Tecnologia da Informação. Plano Orçamentário: 002267 – Gestão de Tecnologia da Informação.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

7.1. Compete a CONTRATADA:

7.1.1 Cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência, Anexo I do Edital, assumindo como exclusivamente seus, os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto.

7.1.2. Executar os serviços conforme especificações, prazos e condições, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

7.1.3. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme dispõe o inciso XIII, do artigo 55, da Lei n.º 8.666/93 e alterações.

7.1.4. Não disponibilizar empregados, em funções de chefia, que incidam nas vedações dos artigos 1º e 2º da Resolução n.º 177, de 05 de julho de 2017, do Conselho Nacional do Ministério Público.

7.1.5. Indicar, no início da execução contratual, preposto, aceito pela administração, no local da obra ou serviço, para representá-la na execução do contrato.

7.1.6. Observar as demais disposições presentes no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

7.2. Compete ao CONTRATANTE:

7.2.1. Receber e atestar o material ou serviço efetivamente fornecido, de acordo com as cláusulas deste contrato;

7.2.2. Recusar o material ou serviço que for entregue em desacordo com as especificações e obrigações assumidas pela contratada;

7.2.3. Pagar à CONTRATADA o preço estabelecido na Cláusula Segunda, de acordo com a efetiva entrega e aceite do material ou serviço, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas nos termos deste contrato;

7.2.4. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto do Contrato;

7.2.5. Nomear Gestor do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, nos termos dos artigos 58 e 67 da Lei 8.666/1993 e suas alterações;

7.2.6. Designar comissão de, no mínimo, 3 três membros, na hipótese do § 8º do art. 15 da Lei 8.666/1993, responsável pelo acompanhamento e fiscalização dos produtos/serviços adquiridos;

7.2.7. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais falhas ou imperfeições na entrega dos bens/materiais ou na execução dos serviços, fixando prazo para sua correção, e aplicar as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.

7.2.8. Observar as demais disposições presentes no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

8. CLÁUSULA OITAVA – DAS ESPECIFICAÇÕES, PRAZOS E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. As especificações, prazos, quantitativos e condições de execução dos serviços pela CONTRATADA são aqueles previstos no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

8.2. Níveis de serviços

8.2.1. Para cumprimento do acordo de nível de serviço, a CONTRATADA deverá observar o estabelecido no Termo de Referência, Anexo I do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

a. Fixar-se a multa de mora em 0,3 % (três décimos por cento) por dia de atraso, limitada a 10 % (dez por cento) a incidir sobre o valor total atualizado do contrato, ou sobre o saldo reajustado não atendido, caso o contrato encontre-se parcialmente executado;

b. Os dias de atraso serão contabilizados em conformidade com o cronograma de execução do objeto;

c. A aplicação da multa de mora não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas neste contrato e na Lei Federal nº 8.666/93.

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

a. Advertência;

b. Multa compensatória por perdas e danos, no montante de até 10% (dez por cento) sobre o saldo contratual reajustado não executado pelo particular;

c. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

d. Impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública, Direta ou Indireta, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, especificamente nas hipóteses em que o licitante, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

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

§ 1º. As sanções previstas nas alíneas “a”, “c”, “d” e “e” deste item, não são cumulativas entre si, mas poderão ser aplicadas juntamente com a multa compensatória por perdas e danos (alínea “b”).

§ 2º. Confirmada a aplicação de quaisquer das sanções administrativas previstas neste item, competirá ao órgão promotor do certame proceder com o registro da ocorrência no SICAF, em campo apropriado. No caso da aplicação da sanção prevista na alínea “d”, deverá, ainda, ser solicitado o descredenciamento do licitante no SICAF.

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

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

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

9.3.3. O prazo para apresentação de defesa prévia será de 5 (cinco) dias úteis a contar da intimação, exceto na hipótese de declaração de inidoneidade, em que o prazo será de 10 (dez) dias consecutivos, devendo, em ambos os casos, ser observada a regra do artigo 110 da Lei Federal n.º 8.666/93;

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

9.3.5. Ofertada a defesa prévia ou expirado o prazo sem que ocorra a sua apresentação, o órgão promotor do certame proferirá decisão fundamentada e adotará as medidas legais cabíveis, resguardado o direito de recurso do licitante que deverá ser exercido nos termos da Lei Federal n.º 8.666/93;

9.3.6. O recurso administrativo a que se refere a alínea anterior será submetido à análise da Assessoria Administrativa do Ministério Público do Estado do Espírito Santo.

9.4. Os montantes relativos às multas moratória e compensatória aplicadas pela Administração serão descontados dos valores devidos à CONTRATADA, relativos às parcelas efetivamente executadas do contrato, ou ainda, havendo cláusula de prestação de garantia, os valores referentes às penalidades poderão ser descontados da garantia prestada pela contratada.

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

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

9.7. A falha na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA à aplicação, além das penalidades previstas nesta cláusula, àquelas estabelecidas no Termo de Referência.

9.7.1. A aplicação das multas por falha na execução não impede que a CONTRATANTE rescinda unilateralmente o contrato e aplique as outras sanções previstas neste contrato, no Termo de Referência e na Lei Federal nº 8.666/93.

9.8 OBSERVAR AS DEMAIS DISPOSIÇÕES PRESENTES NO TERMO DE REFERÊNCIA, ANEXO I DO EDITAL.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA SUPERVENIENTE IRREGULARIDADE FISCAL OU TRABALHISTA

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

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

10.3. Em não sendo aceitas as justificativas apresentadas pela CONTRATADA, será imposta multa de 2% (dois por cento) sobre o saldo contratual não executado.

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

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA RESCISÃO

11.1. A rescisão do Contrato poderá ocorrer nas hipóteses e condições previstas nos arts. 78 e 79 da Lei nº 8.666/1993, com aplicação do art. 80 da mesma Lei, se for o caso.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

12.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual no valor de R\$ _____ (_____), correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da assinatura do contrato.

12.2. A garantia poderá ser prestada nas seguintes modalidades:

12.2.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;

12.2.2. Seguro-garantia;

12.2.3. Fiança bancária.

12.3. Sem prejuízo das demais hipóteses previstas no contrato e na regulamentação vigente, a garantia poderá ser utilizada para o pagamento de:

12.3.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

12.3.2. Prejuízos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

12.3.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.

12.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 30 (trinta) dias após o término da vigência contratual.

12.5. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, nas mesmas condições e parâmetros da contratação, evitando-se a interrupção da continuidade da cobertura pela garantia.

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

12.7. A inobservância do prazo fixado para apresentação ou renovação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento), o qual poderá ser glosado de pagamentos devidos.

12.7.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei 8.666 de 1993, ou ainda, aplicar o bloqueio dos pagamentos devidos à CONTRATADA, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor anual do contrato, a título de garantia.

12.7.2. A CONTRATADA, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base nesta cláusula por quaisquer das modalidades de garantia previstas em lei, sem prejuízo da manutenção da multa aplicada.

12.8. Será considerada extinta e liberada a garantia:

12.8.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante de que a CONTRATADA cumpriu todas as obrigações contratuais.

12.8.2. No prazo de 01 (um) mês após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS ADITAMENTOS

13.1. O presente Contrato poderá ser aditado, com as devidas justificativas, estritamente nos termos previstos na Lei 8.666/1993.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

14.1. A execução do Contrato será acompanhada por Gestor, e havendo necessidade por um ou mais fiscais, nomeados pelo Procurador-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, que serão responsáveis por esse acompanhamento, nos termos do artigo 58 e 67, da Lei n.º 8.666/93, que deverão atestar a entrega dos produtos ou serviços contratados.

14.2. 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, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS RESPONSABILIDADES

15.1. A CONTRATADA assume, integralmente, qualquer responsabilidade de natureza civil, criminal, trabalhista, etc., decorrente da execução do objeto deste contrato.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS RECURSOS

16.1. Os recursos, representação e pedido de reconsideração, somente serão acolhidos nos termos do art. 109, da Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO

17.1. O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, em obediência ao disposto no artigo 61, parágrafo 1º da Lei n.º 8.666/93.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

18.1. À CONTRATADA é vedado prestar informações a terceiros sobre a natureza ou andamento dos trabalhos objeto deste contrato, divulgá-los através da imprensa escrita e falada ou por meio de qualquer divulgação pública, salvo por autorização expressa do CONTRATANTE.

18.2. Fazem parte integrante e inseparável deste contrato e obrigam a CONTRATADA, em todos os seus termos, a proposta apresentada, aplicando-se as normas da Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações.

18.3. O CONTRATANTE poderá exigir e a CONTRATADA se compromete a fornecer a qualquer tempo, as composições de custos dos preços unitários propostos onde fiquem evidenciados os seus componentes, tais como: incidência de mão-de-obra, incidência e composição dos encargos sociais e previdenciários, incidência dos custos materiais, etc.

18.4. As relações entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE serão por escrito, ressalvados os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

18.5. Não constitui novação nem implica aceitação, renúncia ou consentimento, qualquer tolerância por uma das Partes quanto à infração pela outra Parte de cláusulas ou condições previstas neste Contrato, Termos Aditivos e Solicitações.

18.6. Aplicar-se-á a Lei n.º 8.666/93, com as modificações posteriores e, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado aos casos omissos do presente Contrato.

18.7. A rescisão do Contrato poderá ainda ocorrer de forma amigável, por acordo entre as partes, reduzindo a termo no processo, desde que haja conveniência para a Administração Pública.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

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

E, por estarem assim justos e acordados, assinam o presente em 3 (três) vias de igual teor e forma.

Vitória, ____ de _____ de _____.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
(NOME PGJ)
Contratante

(RAZÃO SOCIAL DA EMPRESA)
(NOME REPRESENTANTE DA EMPRESA)



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo da Silva Kruger, Pregoeiro(a)**, em 21/07/2023, às 14:41, conforme art. 4º, da Portaria PGJ nº 92/2020.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.mpes.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1243635** e o código CRC **BBDD6C29**.
