

# EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

## DADOS DO EDITAL

PREGOEIRO RESPONSÁVEL: LUCIANA P. F. TOLEDO

HORÁRIO E DATA DE ABERTURA: Às 08h45min do dia 22/10/2024.

INÍCIO DA SESSÃO DE DISPUTA DE PREÇOS: Às 09h00min do dia 22/10/2024.

MODO DE DISPUTA: ABERTO

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO

FORMA: ELETRÔNICA

REGIME DE EXECUÇÃO: EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

VALOR ESTIMADO: SIGILOS

LOCAL DE ABERTURA: <https://www.licitacoes-e.com.br/aop/consultar-detahes-licitacao.aop?numeroLicitacao=1056714&opcao=consultarDetahesLicitacao>

IDENTIFICADOR: 1056714

## COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO

Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº – Ed. Rio Castelo - Jardim Limoeiro – Serra – ES, CEP 29164-018

Tel: (27) 2127-5299

E-mail: [pregao@cesan.com.br](mailto:pregao@cesan.com.br)

HOME PAGE: [www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br)

**ÍNDICE**

<b>1</b>	<b>DO OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL .....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>DA REFERÊNCIA DE TEMPO.....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>DA DATA, DO HORÁRIO, DA FORMA DE REALIZAÇÃO, DO MODO DE DISPUTA E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO. ....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>DA PARTICIPAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>DA OPERACIONALIDADE DA LICITAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>9</b>	<b>DA PROPOSTA DE PREÇO .....</b>	<b>8</b>
<b>10</b>	<b>DA ABERTURA DA PROPOSTA DE PREÇO E DA ETAPA COMPETITIVA .....</b>	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>DA NEGOCIAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA .....</b>	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>DO PRAZO E FORMA DE ENVIO DOS DOCUMENTOS .....</b>	<b>12</b>
<b>13</b>	<b>DA DECLARAÇÃO DE VENCEDOR.....</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>DOS RECURSOS .....</b>	<b>14</b>
<b>15</b>	<b>DO ENCERRAMENTO .....</b>	<b>15</b>
<b>16</b>	<b>DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA.....</b>	<b>16</b>
<b>17</b>	<b>DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS DA FASE LICITATÓRIA E CONTRATUAL.....</b>	<b>17</b>
<b>18</b>	<b>DAS DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>17</b>
	<b>ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA.....</b>	<b>19</b>
	<b>ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE .....</b>	<b>33</b>
	<b>ANEXO III – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL.....</b>	<b>35</b>
	<b>ANEXO IV - PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE PREÇOS .....</b>	<b>45</b>
	<b>ANEXO V - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO .....</b>	<b>47</b>
	<b>ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>48</b>
	<b>ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES.....</b>	<b>66</b>
	<b>ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS .....</b>	<b>67</b>

## **EDITAL**

A **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, com sede na **Av. Governador Bley, nº 186, 3º andar, Centro - Ed. BEMGE, Vitória, ES, CEP 29010-150**, torna público que realizará licitação, conforme **processo nº 2024-007903**, que será regida pela Lei Federal nº 13.303/2016, pelo **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**, pelo **Código de Conduta e Integridade da CESAN**, pela **Política de Transações com Partes Relacionadas**, disponíveis no site [www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br), pela Lei Federal nº 8.078/1990, pela Lei Complementar Estadual nº 618/2012, pela Lei Federal nº 12.846/2013, pelo Decreto Estadual nº 3.956-R/2016, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os dispositivos da Lei Federal nº 12.846/2013, pela Lei Complementar Estadual de nº 879/2017 e pela Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais.

### **1 DO OBJETO**

- 1.1 A presente licitação visa a **CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA**.

### **2 DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

- 2.1 Os trabalhos serão conduzidos por Pregoeiro e Equipe de Apoio designados pela **resolução da CESAN de nº 6567/2024, de 29/05/2024**, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “**Licitações-e**” constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)).
- 2.2 As condições específicas inerentes ao objeto estarão disponibilizadas no termo de referência e demais anexos do edital, que a este integra.

### **3 DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL**

- 3.1 O edital e seus anexos encontram-se disponíveis para download no site da **CESAN** e do **Banco do Brasil**, nos links abaixo. Também poderão ser retirados junto a **Comissão Permanente de Licitação da CESAN, situada na Rua Nelcy Lopes Vieira, s/nº, Ed. Rio Castelo, Jardim Limoeiro, Serra, ES, CEP 29164-018**, de 2ª a 6ª feira (dias úteis), das **08h00min às 11h30min** e das **13h00min às 16h30min**.

<https://compras.cesan.com.br/portal/pregao-eletronico-cesan-108/2024/>

**BANCO DO BRASIL:** <https://www.licitacoes-e.com.br/aop/consultar-detahes-licitacao.aop?numeroLicitacao=1056714&opcao=consultarDetahesLicitacao> – Opções – Listar Documentos.

- 3.2 A **CESAN** disponibilizará aos **LICITANTES**, o edital e outras informações que, a seu critério, sejam consideradas indispensáveis ao pleno conhecimento desta licitação.

**4 DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS E IMPUGNAÇÕES****4.1 PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS:**

- 4.1.1 As dúvidas decorrentes da interpretação do edital poderão ser esclarecidas, até **5 (cinco) dias úteis antes da abertura da sessão**, mediante solicitação por escrito.
- 4.1.2 Os pedidos de esclarecimentos serão recebidos até as 17h00min da data estabelecida como limite.
- 4.1.3 O interessado deve utilizar o **MODELO DE SOLICITAÇÃO(ÕES) DE ESCLARECIMENTO(S)**, constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital, enviando arquivo editável ou PDF pesquisável para o e-mail [pregao@cesan.com.br](mailto:pregao@cesan.com.br).
- 4.1.4 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados com o seguinte texto no campo assunto: **“PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS – PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024”**.
- 4.1.5 A **LICITANTE** receberá por e-mail a confirmação do recebimento do pedido de esclarecimentos.
- 4.1.6 O não recebimento do e-mail por motivos técnicos ou de indisponibilidade do serviço não gerará qualquer obrigação à **CESAN**, devendo o interessado, dentro do prazo estabelecido, submeter novamente o pedido de esclarecimentos.
- 4.1.7 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser respondidos em até **3 (três) dias úteis**, contados da data de recebimento dos mesmos pela **CESAN**.
- 4.1.8 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão disponibilizadas no portal do **Banco do Brasil (www.licitações-e.com.br)**, no link correspondente a esta licitação e passam a integrar o instrumento convocatório na condição de anexos.
- 4.1.9 Na hipótese dos pedidos de esclarecimentos não serem respondidos até a data fixada para a entrega das propostas, a licitação poderá ser adiada, convocando-se nova data para entrega das propostas, com antecedência mínima de **2 (dois) dias úteis**.
- 4.1.10 Não serão levados em consideração pela **CESAN** quaisquer consultas, pleitos ou reclamações que não sejam formuladas por escrito, na forma prevista neste edital.

**4.2 IMPUGNAÇÕES:**

- 4.2.1 Sob pena de decadência do direito, eventual impugnação ao edital deverá ser apresentada até **5 (cinco) dias úteis** antes da data estabelecida para a entrega das propostas, devendo a **CESAN** julgar e responder em até **3 (três) dias úteis**.
- 4.2.2 As impugnações serão recebidas até as 17h00min da data estabelecida como limite.
- 4.2.3 As impugnações devem ser encaminhadas para o e-mail [pregao@cesan.com.br](mailto:pregao@cesan.com.br), devidamente assinadas de forma eletrônica, com utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, padrão “PADES” e, assim como os documentos que as acompanham, salvos em arquivo PDF pesquisável, sem qualquer restrição.
- 4.2.4 A **CESAN** confirmará por e-mail o recebimento da impugnação, que servirá de protocolo.

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

- 4.2.5 O não recebimento do e-mail com a impugnação por motivos técnicos ou de indisponibilidade de serviço não gerará qualquer obrigação à **CESAN**, devendo o interessado, dentro do prazo estabelecido, submeter novamente a impugnação.
- 4.2.6 O interessado poderá, no mesmo prazo, protocolar a impugnação por escrito junto ao Pregoeiro responsável, no endereço situado na **rua Nelcy Lopes Vieira, s/n, ed. Rio Castelo, Jardim Limoeiro, Serra, ES, CEP 29164-018**, em dias úteis, no horário das **08h00min às 12h:00min** e das **13h:00min às 16h30min**.
- 4.2.7 Não serão recebidas impugnações enviadas por meios diversos dos acima previstos.
- 4.2.8 O Pregoeiro deverá julgar e responder a impugnação em até 3 (três) dias úteis, contados da apresentação.
- 4.2.9 Na hipótese de a **CESAN** não decidir a impugnação até a data fixada para a entrega das propostas, a licitação poderá ser adiada, convocando-se nova data para entrega das propostas com antecedência mínima de **2 (dois) dias úteis**.
- 4.2.10 Nas impugnações, os interessados deverão se qualificar, indicando nome, endereço, e-mail, telefone, CPF/CNPJ, etc.
- 4.2.11 No caso de pessoa jurídica, juntar cópia do estatuto social, nome do representante legal, procuração e identificação do outorgado (se for o caso).
- 4.2.12 No caso de pessoa física, juntar cópia do CPF e identidade.
- 4.2.13 As impugnações que não se encontrem nas condições acima, apresentadas fora do prazo legal, apócrifas, sem qualificação e contatos do interessado (endereço, telefone e e-mail) e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado, não serão conhecidas.
- 4.2.14 Julgada procedente a impugnação, será observado o disposto artigo 44, §4º do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02** e a decisão será registrada diretamente no site do Banco do Brasil ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)), no link correspondente ao Edital.
- 4.2.15 Caso a impugnação seja julgada **improcedente**, o **Pregoeiro** comunicará a decisão diretamente ao **impugnante**, através do seu endereço eletrônico, dando seguimento à licitação.

## **5 DA REFERÊNCIA DE TEMPO**

- 5.1 Todas as referências de tempo citadas no edital e seus anexos, no aviso da licitação e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e, desta forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

## **6 DA DATA, DO HORÁRIO, DA FORMA DE REALIZAÇÃO, DO MODO DE DISPUTA, DO REGIME DE EXECUÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO.**

- 6.1 **Às 09h00min do dia 22/10/2024**, a sessão pública será aberta por comando do Pregoeiro.
- 6.2 A licitação será realizada na forma **ELETRÔNICA**, por meio do endereço eletrônico [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br), mediante condições de segurança - criptografia e autenticação.
- 6.3 Modo de Disputa: **Aberto**.

6.4 Regime de Execução: **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.**

6.5 Critério de Julgamento: **Menor Preço.**

## **7 DA PARTICIPAÇÃO**

7.1 Poderão participar desta licitação os **LICITANTES** que atenderem às exigências constantes do edital e de seus anexos.

7.2 Os **LICITANTES** interessados em participar desta licitação deverão, ainda, dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às agências do Banco do Brasil S.A. sediadas no País.

7.2.1 As instruções para obtenção da chave e senha de acesso estão disponíveis na cartilha do fornecedor, disponível no link: <http://www.licitacoes.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf>.

7.3 O credenciamento dos **LICITANTES** e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica para realização das transações inerentes à licitação.

7.4 Em se tratando de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, para que essas possam usufruir do tratamento diferenciado previsto no Capítulo V da referida Lei, é necessário, à época do credenciamento, a declaração em campo próprio do sistema eletrônico, identificando-se como Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.

7.4.1 Ao credenciarem-se como Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual no sistema Licitações-e, os **LICITANTES** declaram, sob as penas da lei, que cumprem os requisitos legais para a qualificação como tal, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos Artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.

7.4.2 A obtenção de benefícios previstos estabelecido nos Artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, fica limitado às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública, incluindo as empresas estatais, cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

7.5 O **LICITANTE**, na condição de Microempresa – ME, Empresa de Pequeno Porte – EPP ou Microempreendedor Individual - MEI, optante pelo Simples Nacional, deverá avaliar se o objeto da presente licitação se enquadra em uma das vedações citadas nos incisos do Artigo 17 da lei Complementar nº 123/2006 e não se encontra ressalvado dentre as exceções previstas no Parágrafo Primeiro do citado artigo.

7.5.1 Constatando a vedação, não poderá beneficiar-se dessa opção e a proposta apresentada não deverá contemplar os benefícios tributários do regime diferenciado.

7.5.2 Caso venha a ser contratado, estará sujeito a retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, independentemente de a proposta, indevidamente, contemplar os benefícios tributários do regime diferenciado, obrigando-se, ainda, a apresentar a **CESAN** a solicitação de exclusão do referido regime, protocolada junto à Receita Federal, no prazo estipulado no artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.

- 7.5.3 O **LICITANTE** optante do SIMPLES, que não se enquadre em situação de vedação prevista no artigo 17 da Lei Complementar nº 123/2006, somente poderá beneficiar-se de tal condição se, com o valor ofertado em sua proposta, não vier a exceder o limite de receita bruta anual, previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006, ao longo da vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 7.5.4 Se o **LICITANTE** optante do SIMPLES extrapolar o limite de receita bruta anual previsto no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 ao longo da vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, uma vez sendo contratado deverá providenciar, perante a Receita Federal do Brasil – RFB, sua exclusão obrigatória do SIMPLES, no prazo estipulado no artigo 30 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 7.6 Aplicam-se no julgamento das propostas as exceções previstas no artigo 50 da Lei Complementar Estadual nº 618/2012, em relação às Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual, assim definidas no Capítulo II, da citada lei.
- 7.7 Após a fase de lances e negociação a que se refere, se a proposta mais bem classificada não tiver sido ofertada por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual e houver proposta apresentada por Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, situação denominada por empate ficto, proceder-se-á da seguinte forma:
- A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos após a convocação, apresentar via sistema nova proposta inferior àquela considerada vencedora do certame, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão.
  - Se por motivo justificado, não for possível a aplicação da regra contida na alínea anterior, o Pregoeiro deverá informar aos licitantes a data e hora em que irá declarar a ocorrência do empate e convocar a Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual beneficiado para gozar de seu benefício.
  - Não ocorrendo a contratação da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual, na forma da letra anterior, serão convocadas as licitantes remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese desta condição, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito.
  - No caso de equivalência dos valores apresentados pelas Microempresas, Empresas de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual que se encontrem nos intervalos estabelecidos nesta condição, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
  - A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual mais bem classificada será convocada para apresentar nova proposta via sistema no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após a solicitação do Pregoeiro sob pena de preclusão.
  - A comprovação de regularidade fiscal da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual, somente será exigida para efeito de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 7.8 O Pregoeiro poderá solicitar documentos que comprovem o enquadramento do **LICITANTE** na categoria de Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Microempreendedor Individual.
- 7.9 Na hipótese da não contratação nos termos previstos na condição anterior, o objeto licitado será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame.
- 7.10 Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou fornecimento:
- 7.10.1 As pessoas físicas e jurídicas enquadradas nos artigos 16 e 17 do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**.

- 7.10.2 As empresas que estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e/ou impedimento de contratar com a **CESAN**.
- 7.11 Está impedida de participar de qualquer fase desta licitação, a pessoa jurídica cujos titulares ou sócios tenham, nos últimos dezoito meses, prestado serviços à contratante na qualidade de empregado ou trabalhador sem vínculo empregatício, exceto se os referidos titulares ou sócios forem aposentados.

## **8 DA OPERACIONALIDADE DA LICITAÇÃO**

- 8.1 A licitação eletrônica será realizada em sessão pública, em ambiente virtual, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases.
- 8.2 Os trabalhos serão conduzidos por empregado da **CESAN**, formalmente designado, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o portal "Licitações-e" constante da página eletrônica do Banco do Brasil S.A.
- 8.3 Nos casos em que ocorram problemas de conexão ou surjam dúvidas com relação ao site "licitações-e", os **LICITANTES** deverão entrar em contato com o suporte técnico do "licitações-e" através dos seguintes números de telefone:
- Capitais e Regiões Metropolitanas: Tel. 4004-0001
  - Demais Localidades: Tel. 0800-729-0001
- 8.4 Caberá ao **LICITANTE** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.
- 8.5 No caso de desconexão, cada **LICITANTE** deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua reconexão ao sistema.

## **9 DA PROPOSTA DE PREÇO**

- 9.1 O **LICITANTE** interessado em participar desta licitação deverá, antes da abertura da sessão pública, na opção "oferecer proposta", preencher o campo "valor do lote", no sítio [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br). As instruções de acesso ao sistema eletrônico podem ser obtidas no link [www.licitacoes-e.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf](http://www.licitacoes-e.com.br/aop/documentos/CartilhaFornecedor.pdf).
- 9.2 O registro da proposta pressupõe que o **LICITANTE** está ciente das condições contidas no edital e em seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação.
- 9.3 O **LICITANTE** declarará no sistema, antes de registrar o valor do lote, que cumpre plenamente os requisitos de habilitação exigidos, sujeitando-se às sanções legais na hipótese de declaração falsa.
- 9.3.1 O **LICITANTE** que utilizar o campo de "informações adicionais" para registrar qualquer informação ou incluir qualquer anexo que venham a identificar sua razão social ou nome fantasia terá sua proposta desclassificada antes da disputa de lances.
- 9.3.2 A proposta comercial, os documentos de habilitação, as declarações e demais anexos somente deverão ser enviados pelo "arrematante" do lote ou aquele que o vier a substituir, após devidamente convocado pelo pregoeiro.

- 9.4 Quaisquer elementos que possam identificar o **LICITANTE** importarão na desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas no edital.
- 9.5 O **LICITANTE** será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, declarando e assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, não cabendo a **CESAN** e/ou provedor do sistema responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 9.6 Caberá ao **LICITANTE** acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 9.7 O **LICITANTE** deverá comunicar imediatamente ao **BANCO DO BRASIL S.A.** (provedor do sistema) qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a inviabilidade do uso da senha, para imediato bloqueio de acesso.
- 9.8 Até a abertura das propostas, o **LICITANTE** poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 9.9 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas no edital e seus anexos.
- 9.10 Após a divulgação do Edital, os **LICITANTES** deverão preencher o campo “valor do lote”, em moeda Real, até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico – [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) - quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.
- 9.11 O prazo de validade da proposta deverá ser de no **mínimo 90 (noventa) dias** corridos, a contar da data de sua apresentação.
- 9.12 O preço proposto será de exclusiva responsabilidade do **LICITANTE**, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração do mesmo, sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 9.13 A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o **LICITANTE** pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.
- 9.14 As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico.
- 9.15 Os preços unitários e totais do(s) bem(ns) ofertado(s) deverá(ão) ser cotado(s) em reais com apenas 02 (duas) casas decimais. Havendo cotação de preços unitários e totais com mais de duas casas decimais, a **CESAN** procederá ao truncamento do(s) mesmo(s), mantendo-se com 02 (duas) casas decimais.
- 9.16 Ao cadastrar sua proposta o **LICITANTE** declara tacitamente que sua proposta foi elaborada de maneira independente, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, e ainda que:
- A proposta apresentada para participar da licitação foi elaborada de maneira independente, e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
  - A intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da presente licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

- c) Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) Que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) Que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante da **CESAN** antes da abertura oficial das propostas.

## **10 DA ABERTURA DA PROPOSTA DE PREÇO E DA ETAPA COMPETITIVA**

- 10.1 A partir do horário previsto no Edital, a sessão pública será aberta no portal “licitações-e” por comando do **Pregoeiro**.
- 10.2 O **Pregoeiro** verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Edital, observado o disposto no **Art. 94, inciso I, do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**.
- 10.3 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os **LICITANTES**.
- 10.4 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo **Pregoeiro**, sendo que somente estas participarão da fase de lance.
- 10.5 Classificadas as propostas, o **Pregoeiro** dará início à fase competitiva, quando então os **LICITANTES** poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.
- 10.6 Aberta a etapa competitiva, os representantes dos **LICITANTES** deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado, os **LICITANTES** serão imediatamente informados de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 10.7 O **LICITANTE** somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
  - 10.7.1 Não serão aceitos dois ou mais lances iguais, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro.
- 10.8 Os lances ofertados serão no valor total do lote.
- 10.9 Durante a sessão pública, os **LICITANTES** serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado. O sistema não identificará o autor dos lances aos demais **LICITANTES**.
  - 10.9.1 O tempo mínimo entre lances dos **LICITANTES** em relação ao melhor lance da sala deverá ser de **03 (três) segundos**.
- 10.10 O **LICITANTE** poderá apresentar, durante a disputa, lances intermediários.
  - 10.10.1 São considerados lances intermediários aqueles iguais ou superiores ao menor lance já ofertado e inferiores ao último lance dado pelo próprio **LICITANTE**.
  - 10.10.2 O tempo mínimo entre lances do próprio licitante em relação ao seu último lance deverá ser de **20 (vinte) segundos**, quando este não for o melhor da sala.

- 10.11 Durante a sessão pública, os **LICITANTES** serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado.
- 10.12 O sistema não identifica o autor dos lances até o encerramento da disputa.
- 10.13 Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da seção, sujeitando-se o **LICITANTE** desistente às sanções previstas no edital.
- 10.14 Durante a fase de lances, o **Pregoeiro** poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.
- 10.15 A fase randômica da etapa de lances será iniciada por comando do **Pregoeiro**. O sistema eletrônico encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá período de tempo de até 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 10.16 Encerrada a etapa de lances da sessão pública e definida a classificação, o **Pregoeiro** poderá negociar com o **LICITANTE** melhor classificado, via sistema eletrônico, para que seja obtida melhor proposta. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais **LICITANTES**.
- 10.17 No caso de desconexão do **Pregoeiro** no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos **LICITANTES**, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 10.18 Quando a desconexão do **Pregoeiro** persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão da licitação poderá ser suspensa e reiniciada somente após comunicação aos **LICITANTES**, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.
- 10.18.1 O **Pregoeiro** analisará e decidirá acerca da possibilidade de suspender a licitação, caso verifique transtornos ou impedimentos ao bom andamento da etapa competitiva do certame.
- 10.19 Caso não haja envio de lances após o início da fase de disputa, em caso de empate entre 2 (duas) ou mais propostas, serão utilizados os critérios de desempate previstos nos artigos 55, III da Lei 13.303/2016 e **93, III a V do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**.
- 10.20 Encerrada a etapa de lances, o **Pregoeiro** examinará a proposta classificada em 1º (primeiro) lugar quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para contratação e verificará a habilitação do **LICITANTE** conforme disposições do Edital.

## **11 DA NEGOCIAÇÃO E DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

- 11.1 Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o **Pregoeiro** deverá negociar, pelo sistema eletrônico, com o **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 no Edital.
- 11.2 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais **LICITANTES**.
- 11.3 O **Pregoeiro** anunciará o lance vencedor imediatamente após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e decisão acerca da aceitação do lance de menor valor.
- 11.4 Será vencedora a empresa que atender ao Edital e ofertar o **MENOR PREÇO**.

- 11.5 Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada (aquela que tiver seu preço aceito) com os requisitos do Edital, será desclassificada caso:
- 11.5.1 Contenha vícios insanáveis;
  - 11.5.2 Não obedeça às especificações técnicas previstas no edital;
  - 11.5.3 Apresente preço manifestamente inexequível ou permaneça acima do orçamento estimado para a contratação, observado o sigilo previsto no **art.22, caput do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02.**
  - 11.5.4 Não tenha sua exequibilidade demonstrada, quando solicitado; ou
  - 11.5.5 Apresente desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável.
- 11.6 O **Pregoeiro** poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do **LICITANTE** que ela seja demonstrada.
- 11.7 Na hipótese acima, o **LICITANTE** deverá demonstrar que o valor da proposta é compatível com a execução do objeto licitado no que se refere aos custos dos insumos e aos coeficientes de produtividade adotados nas composições do valor global.
- 11.8 O valor global da proposta não poderá ser superior ao orçamento estimado pela **CESAN**, de modo que, quando a proposta do primeiro classificado estiver acima do orçamento estimado, o **Pregoeiro** poderá negociar com o **LICITANTE** condições mais vantajosas.
- 11.8.1 Não serão admitidos preços unitários superiores ao estimado para cada item da **planilha de preços – ANEXO IV** do edital.
- 11.9 A negociação poderá ser feita com os demais **LICITANTES**, segundo ordem de classificação, quando o primeiro colocado, após a negociação, for desclassificado por sua proposta permanecer superior ao orçamento estimado.
- 11.10 Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o **LICITANTE** não atender às exigências habilitatórias, o **Pregoeiro** examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do **LICITANTE**, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.
- 11.10.1 A convocação será realizada exclusivamente pelo “**licitações-e**”, em campo próprio para o envio de mensagens do respectivo lote.
  - 11.10.2 O prazo para a apresentação da referida documentação transcorrerá independentemente da expressa ciência da convocação por parte do **LICITANTE**, cabendo a ele o acompanhamento da licitação pelo sistema eletrônico.
- 12 DO PRAZO E FORMA DE ENVIO DOS DOCUMENTOS**
- 12.1 Os documentos a serem enviados pelos **LICITANTES** estão informados no **ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE** do edital e deverão ser apresentados no prazo de até **03 (três) dias úteis**, contados do primeiro dia útil posterior à convocação feita pelo Pregoeiro. O envio deve ser feito em meio digital, em formato “.pdf pesquisável”, conforme indicação do pregoeiro quando da convocação no portal “**licitações-e**”.

- 12.2 O **Pregoeiro** poderá solicitar o envio dos documentos através do e-mail [pregao@cesan.com.br](mailto:pregao@cesan.com.br) ou disponibilizar link para upload dos arquivos que será informado quando da convocação. Caso seja solicitado o envio por e-mail, estes não poderão exceder 20 MB, incluindo os anexos. Caso ultrapasse este tamanho, deverão ser enviados tantos e-mails quanto necessários.
- 12.3 A proposta comercial, as declarações e demais documentos que necessitem de assinatura do representante da **LICITANTE**, deverão ser assinados eletronicamente mediante uso da certificação digital ICP Brasil, no formato "PADES". Caso o atestado de capacidade técnica encaminhado por e-mail esteja assinado digitalmente pela pessoa jurídica contratante, com certificação digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil)", será dispensada a solicitação de documentação original.
- 12.4 A não apresentação dos documentos citados no **ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE** poderá implicar a desclassificação da proposta e a aplicação de penalidades previstas no **item 18 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.
- 12.5 Os documentos exigidos para habilitação deverão estar com prazo de validade em vigor na data de sua apresentação.
- i. Caso os documentos relacionados neste item sejam apresentados sem indicação de prazo de validade, serão considerados, para o certame, válidos por **90 (noventa) dias** a partir da data de sua emissão.
  - ii. A exigência do prazo de validade não se aplica aos atestados de qualificação técnica.
- 12.6 O **LICITANTE** que alegar estar desobrigado da apresentação de qualquer um dos documentos exigidos na fase habilitatória deverá comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor.
- 12.7 A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o **LICITANTE** às sanções previstas no Edital, no **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02** e na Lei 13.303/2016.
- 12.8 Poderão ser inabilitados os **LICITANTES**, desde que:
- i. A irregularidade seja insanável;
  - ii. Não atenderem a todas as exigências do Edital;
  - iii. Não apresentarem qualquer documento exigido ou os apresentarem com adulteração ou falsificação.
- 12.9 A inabilitação será justificada pelo **Pregoeiro** e impedirá o **LICITANTE** de participar das fases posteriores.
- 12.10 Considerando que o processo de contratação objetiva a efetiva contratação, é facultado ao **Pregoeiro**, em qualquer fase da licitação, desde que não seja alterada a substância da proposta, adotar medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades na documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.
- 12.11 Estando sujeita à inabilitação o **LICITANTE** que apresentar documentos em desacordo com as informações obtidas pelo Pregoeiro, além de incorrer nas sanções previstas no Edital.

**13 DA DECLARAÇÃO DE VENCEDOR**

- 13.1 Encerrada a etapa de lances, os **LICITANTES** deverão consultar regularmente o sistema “licitacoes-e” para verificar se houve **declaração de vencedor**.
- 13.2 Julgada a proposta e analisada toda a documentação apresentada pelo **LICITANTE** melhor classificado, caso a mesma atenda aos requisitos do edital, o **Pregoeiro** irá declarar o vencedor do lote, no portal “licitações-e”.

**14 DOS RECURSOS**

- 14.1 A licitação tem fase recursal única.
- 14.2 A fase recursal se iniciará após o **Pregoeiro** declarar um vencedor para o lote.
- 14.3 A partir da **declaração de vencedor**, qualquer **LICITANTE** poderá, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, apresentar recurso de forma motivada, com o registro de suas razões.
- 14.4 Os recursos, as razões e contrarrazões enviados por e-mail serão recebidos até as 17h00min da data estabelecida como limite.
- 14.5 O **LICITANTE** desclassificado antes da fase de disputa também poderá interpor recurso.
- 14.6 As razões dos recursos (bem como as contrarrazões) devem ser encaminhadas para o e-mail [pregao@cesan.com.br](mailto:pregao@cesan.com.br), devidamente assinadas de forma eletrônica, padrão PADES, com utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, e, assim como os documentos que as acompanham, salvos em arquivo PDF pesquisável, sem qualquer restrição.
- 14.7 A **CESAN** confirmará por e-mail o recebimento do recurso, que servirá de protocolo.
- 14.8 O não recebimento do e-mail por motivos técnicos ou de indisponibilidade de serviço não gerará qualquer obrigação à **CESAN**, devendo o interessado, dentro do prazo estabelecido, submeter novamente o recurso ou contrarrazão.
- 14.9 O interessado poderá, no mesmo prazo, protocolar as razões do recurso ou contrarrazões por escrito junto ao **Pregoeiro** responsável, no endereço situado na **rua Nelcy Lopes Vieira, s/n, ed. Rio Castelo, Jardim Limoeiro, Serra, ES, CEP 29164-018**, em dias úteis, no horário das **8h00min às 12h00min** e das **13h00min às 16h30min**.
- 14.10 Apresentado qualquer recurso válido, ficam os demais **LICITANTES**, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões, em igual forma e prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente e disponibilização do arquivo do recurso conforme subitem 14.18, independentemente de nova notificação.
- 14.11 É assegurada vista dos elementos indispensáveis à defesa dos interesses das recorrentes e recorridas.
- 14.12 Caberá ao **Pregoeiro** receber, examinar e decidir a respeito dos recursos interpostos contra suas decisões no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, e, caso mantenha sua decisão, encaminhá-los nesse mesmo prazo à Autoridade Competente, para a decisão final.
- 14.13 A apresentação de recurso sem a observância da forma e do prazo estabelecidos nos itens anteriores importará decadência desse direito, ficando a **CESAN** autorizada a adjudicar o objeto ao **LICITANTE** declarado vencedor.

- 14.14 Os recursos deverão ser acompanhados de cópia do **contrato social ou procuração**, sempre com a documentação de identificação do outorgado.
- 14.15 Não serão conhecidos os recursos ou contrarrazões apresentados fora do prazo e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo **LICITANTE**.
- 14.16 Os recursos e contrarrazões apresentados fora do prazo legal, apócrifos, sem qualificação e contatos do recorrente (telefone e e-mail) e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo não serão conhecidos.
- 14.17 O acolhimento do recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 14.18 Os arquivos eletrônicos com textos das **razões, contrarrazões e a decisão da autoridade competente** serão disponibilizados no portal eletrônico onde ocorre a licitação ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)), no link correspondente a esta licitação.

## **15 DO ENCERRAMENTO**

- 15.1 Finalizada a fase recursal e definido o resultado de julgamento, o procedimento licitatório será encerrado e encaminhado a Autoridade Competente, que poderá:
- a) Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades que forem supríveis;
  - b) Anular o procedimento, no todo ou em parte, por vício insanável;
  - c) Revogar o procedimento por motivo de conveniência e oportunidade;
  - d) Declarar o processo deserto ou fracassado;
  - e) Adjudicar o objeto e homologar a licitação em ato único e encaminhar os autos para que se convoque o adjudicatário para assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 15.2 Encerrada a licitação, o Pregoeiro divulgará no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br) os atos de adjudicação do objeto e de homologação do certame.
- 15.3 É facultado a **CESAN**, quando a **LICITANTE** adjudicatária não cumprir as condições deste Edital e seus anexos, não apresentar a garantia de execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, não assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** ou não aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo e condições estabelecidas:
- a) Revogar a licitação, sem prejuízo da aplicação das cominações previstas na Lei 13.303/2016 e no Edital;
  - b) Convocar os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas mesmas condições ofertadas pelo **LICITANTE** vencedor.
  - c) Na hipótese de nenhum dos **LICITANTES** aceitarem a contratação nos termos do subitem acima, a **CESAN** poderá convocar os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas condições ofertadas por estes, desde que o respectivo valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços atualizados nos termos deste Edital.
- 15.4 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a instância competente poderá adjudicar o objeto e homologar o procedimento licitatório.

**16 DAS OBRIGAÇÕES DA ADJUDICATÁRIA**

- 16.1 Após o julgamento da proposta, a adjudicação do objeto e a homologação do resultado pela Autoridade Competente, a **CESAN** e o **LICITANTE** vencedor firmarão **INSTRUMENTO CONTRATUAL** específico visando à execução do objeto desta licitação nos termos da minuta do **INSTRUMENTO CONTRATUAL – ANEXO III** do Edital.
- 16.2 O **LICITANTE** vencedor será convocado para assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, para o que terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da convocação, sob pena de sofrer as penalidades previstas no Edital e no **art. 195, do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**.
- 16.2.1 O prazo para assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo **LICITANTE** vencedor durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado, aceito pela **CESAN**.
- 16.2.2 O **INSTRUMENTO CONTRATUAL** deverá ser assinado de forma eletrônica, com utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, padrão “PADES”, salvos em arquivo “PDF” pesquisável, sem qualquer restrição, no mesmo prazo estipulado no **subitem 16.2**.
- 16.3 A assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** estará condicionada:
- a) A comprovação da habilitação do **LICITANTE** vencedor e à demonstração de sua qualificação técnica, conforme **ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE DO EDITAL**;
  - b) A apresentação do documento (contrato social ou documento equivalente ou procuração por instrumento público ou particular, devidamente reconhecido em cartório) que habilite o seu representante a assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** em nome da empresa. No caso de instrumento particular, deverá ser comprovada a capacidade de o signatário nomear procurador, mediante apresentação de cópia do estatuto social ou contrato social em vigor, e quando se tratar de sociedade anônima, da ata de nomeação do signatário;
  - c) No caso de empresas em situação de recuperação judicial, apresentação de cópia do ato de nomeação do administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido;
  - d) No caso de empresas em situação de recuperação extrajudicial deve ser apresentada documentação de comprovação documental e que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas
- 16.4 Quando o **LICITANTE** vencedor for convocado e se recusar a assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, no prazo e condições estabelecidos, a **CESAN** instaurará processo administrativo punitivo e convocará os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas condições ofertadas pelo **LICITANTE** vencedor, inclusive quanto aos preços atualizados em conformidade com o instrumento convocatório.
- 16.5 Na hipótese de nenhum dos **LICITANTES** aceitar a contratação nos termos acima, a **CESAN** poderá convocar os **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para a celebração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** nas condições ofertadas por estes, desde que o respectivo valor seja igual ou inferior ao orçamento estimado para a contratação, inclusive quanto aos preços atualizados nos termos do instrumento convocatório.

- 16.6 Para a formalização da contratação, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato.

## **17 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 17.1 As sanções administrativas se encontram disciplinadas no **item 18** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.

## **18 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 18.1 O **LICITANTE** deverá examinar detidamente as disposições contidas neste edital e seus anexos, pois a simples apresentação da proposta de preço a submete à aceitação incondicional de seus termos, independente de transcrição, bem como representa o conhecimento do objeto em licitação, não sendo aceita alegação de desconhecimento de qualquer pormenor.
- 18.1.1 No caso de eventual divergência entre o edital e seus anexos, prevalecerão as disposições do primeiro.
- 18.2 O **LICITANTE** 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 a imediata desclassificação da **LICITANTE** que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a adjudicatária, a resolução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sem prejuízos das demais sanções cabíveis.
- 18.3 A **CESAN** reserva a si o direito de revogar a presente licitação por razões de interesse público ou anulá-la, no todo ou em parte por vício ou ilegalidade, bem como adiar “sine die” ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou abertura da proposta de preço ou da documentação de habilitação, desclassificar qualquer proposta ou desqualificar qualquer **LICITANTE**, caso tome conhecimento de fato que afete a capacidade financeira, técnica ou comercial da **LICITANTE**, sem que isto gere direito à indenização ou ressarcimento de qualquer natureza.
- 18.4 É facultado ao **Pregoeiro**, em qualquer fase desta licitação, desde que não seja alterada a substância da proposta, adotar medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades na documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.
- 18.5 Os casos omissos serão resolvidos pelo **Pregoeiro**, que poderá convocar empregados da **CESAN** para assessorá-lo.
- 18.6 Quaisquer informações, com relação a este edital e seus anexos, poderão ser obtidas no site da **CESAN**: [www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br).
- 18.7 Na hipótese de não conclusão do processo licitatório dentro do prazo de validade da proposta, deverá a **LICITANTE**, independente de comunicação formal da **CESAN**, revalidar, por igual período, o documento, sob pena de ser declarada desistente do feito licitatório.
- 18.8 Os **INSTRUMENTOS CONTRATUAIS** regidos pelo **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02** poderão ser alterados qualitativamente e quantitativamente, por acordo das partes e mediante prévia justificativa da autoridade competente, vedando-se alterações que resultem em violação ao dever de licitar, conforme previsto nos **artigos 150 a 160 do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**.

- 18.9 A nulidade do processo licitatório induz a nulidade do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, e não gera obrigações de indenizar.
- 18.10 Para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com este Edital ou o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** vinculado a esta licitação, fica eleito o Foro da cidade de Vitória/ES, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Vitória, ES, 01 de outubro de 2024.

**ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA****PROCESSO Nº 2024.007903****1. OBJETO**

- 1.1 **CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.**
- 1.2 O detalhamento do **OBJETO** encontra-se descrito na **PLANILHA DE PREÇOS - ANEXO IV** e na **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS - ANEXO VI** do Edital.
- 1.3 Os serviços não serão prestados com disponibilização de trabalhadores em dedicação exclusiva de mão de obra.

**2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

- 2.1 A infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) é fundamental para que a **CESAN** possa desempenhar adequadamente suas funções e atingir seus objetivos em todos os níveis da organização. Isso pode ser claramente verificado pelo fato de todas as áreas da empresa utilizarem equipamentos, serviços, software e sistemas de TIC como ferramentas essenciais para a execução das suas atividades. Isto é, pode-se considerar que a produtividade da **CESAN** está diretamente associada à disponibilidade e ao desempenho do ambiente de infraestrutura de TIC.
- 2.2 Justifica-se a presente contratação de Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk) para execução de suporte técnico de 1º e 2º níveis e serviços sob demanda para atendimento do interesse público, consubstanciado no suporte aos usuários de TIC da **CESAN**, serviço que é parte essencial das atividades da Gerência de Tecnologia da Informação, visando a manter a continuidade e, em caso de parada, o rápido restabelecimento das atividades realizadas pelos usuários.
- 2.3 **DECLARAÇÃO DE SERVIÇOS COMUNS**

Declaramos para os devidos fins que os **SERVIÇOS** objeto dessa licitação são de natureza comum, conforme o **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**, que considera bens e serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo Edital, por meio de especificações usuais do mercado.

**3. REGIME DE EXECUÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA LICITAÇÃO**

- 3.1 O(s) **SERVIÇO(s)** será(ão) contratado(s) pelo **regime de empreitada por preço global**.
- 3.2 O **critério** a ser utilizado na avaliação, julgamento das propostas e posterior adjudicação é o de **“MENOR PREÇO”**.

**4. FONTE DE RECURSOS**

- 4.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta licitação provêm de recursos Próprios, conforme **Conta Razão nº 400300306, Centro de Custo nº 6002324100**.

**5. PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)**

5.1 A vigência do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será de **36 (trinta e seis) meses**, contada a partir da data de eficácia do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

5.1.1 Por data de eficácia entende-se a data em que for verificado o cumprimento cumulativo de todas as condições precedentes e suspensivas a seguir discriminadas:

I. Emissão da **Ordem de Início de Serviço** pela **CESAN**, que deverá ocorrer em até **30 (trinta) dias** corridos da data de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

II. Prazo de mobilização de até **30 (trinta) dias** corridos, contados após a emissão da **Ordem de Início de Serviço** pela **CESAN**.

5.1.2 Prorrogações serão permitidas desde que ocorrida alguma das hipóteses previstas no **art. 147 e seguintes do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**, com as devidas justificativas por escrito.

5.1.2.1 Tais prorrogações poderão se estender por até **60 (sessenta) meses**, de acordo com **art.145, do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**. Até **6 (seis) meses** antes do fim da vigência do instrumento contratual, as partes deverão manifestar formalmente o interesse na prorrogação do mesmo.

5.1.2.2 A manifestação expressa da contratada de que tem interesse em prorrogar o contrato constitui dever de atender o chamamento para assinar o termo aditivo, salvo se houver fato superveniente que comprovadamente justifique a desistência posterior.

5.1.2.3 A recusa em assinar o termo aditivo de prorrogação caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, passível das penalidades previstas na alínea “e”, do subitem 17.1.2, do edital.

5.2 Os **SERVIÇOS** serão realizados/prestados em todo o Estado do Espírito Santo.

**6. SUBCONTRATAÇÃO**

6.1 **Não** será permitida **SUBCONTRATAÇÃO**.

**7. CONSÓRCIO**

7.1 **Não** será permitido **CONSÓRCIO**.

**8. VISITA/REUNIÃO TÉCNICA AO LOCAL DE EXECUÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)**

8.1 Não será realizada **visita/reunião técnica**.

**9. CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S) E FORMA DE PAGAMENTO**

a) Critério de aceitabilidade:

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

A aceitabilidade do **SERVIÇO** está condicionada: à correta execução do objeto; ao acompanhamento e atestado dos serviços pela fiscalização; aos relatórios de controle da qualidade contendo os resultados dos ensaios e determinações devidamente interpretados, caracterizando a qualidade do serviço executado e aos requisitos impostos pelas normas vigentes da **ABNT** e da **CESAN**.

b) Medições dos serviços e Forma de pagamento:

- b.1 Os pagamentos serão efetuados preferencialmente na praça de Vitória - ES, em um dos seguintes Bancos: BANESTES, Banco do Brasil ou Caixa Econômica Federal, mediante a apresentação à **CESAN**, das notas fiscais sem emendas ou rasuras, devidamente aprovadas pela Fiscalização da **CESAN**.
- b.2 O período de medição será mensal, entre os dias 16 do mês anterior a 15 do mês corrente, e a documentação pertinente (notas fiscais, guias, comprovantes, etc.) deverá ser entregue, até o dia 25 do mês corrente, para pagamento em 30 dias contados da data da entrega da nota fiscal.
- b.3 As notas fiscais emitidas após o dia 25 do mês corrente, terão seus pagamentos postergados no número de dias de atraso somados ao prazo de pagamento previsto no item b.2.
- b.4 Deverá ser emitido boletim de medição de realização do objeto contratual (valor inicial P0).
- b.5 As notas fiscais, após conferidas, visadas e processadas serão liberadas para pagamento.

c) Forma de pagamento:

- c.1 Quando do pagamento das notas fiscais de serviço, a **CESAN** fará as retenções de:
  - c.1.1 IR à alíquota de 1,5% sobre o valor bruto dos serviços, quando pertinente, conforme lista de serviços do RIR/99. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no Super Simples Nacional esta retenção não será realizada;
  - c.1.2 PIS/COFINS/CSLL a alíquota de 4,65% sobre o valor bruto dos serviços, quando pertinente, conforme serviços previstos na IN SRF nº459/04;

OBS.: A retenção de PIS/COFINS/CSLL será realizada em valores pagos mensais ao prestador, caso a soma das NF'S sejam iguais ou superiores a R\$ 215,27, a R\$5.000,00 (cinco mil reais), conforme permite o novo código civil (Lei 10.406/2002) através dos art.421 ao 435. Caso a **CONTRATADA** seja pessoa jurídica imune, isenta ou enquadrada no Super Simples Nacional esta retenção não será realizada.

ISSQN para os devidos municípios conforme legislação municipal, e da Lei Complementar nº116/2003.

- c.2 A **CESAN** não é contribuinte do ICMS conforme Parecer nº 09/2012/SEFAZ-ES.
- c.3 Caso a **CONTRATADA** detenha algum tipo de dispositivo legal (mandado de segurança coletivo ou individual) que prevê a abstenção da retenção de tributos federais, os pagamentos das notas fiscais ficam condicionados, por parte da **CONTRATADA**, da apresentação da Certidão de Objeto e Pé referente ao processo que deu causa ao mandado, obrigatoriamente em todas as medições, e com validade hábil.
- c.4 Os pagamentos das notas fiscais de serviços, ficam condicionados à apresentação, pela **CONTRATADA**, dos seguintes documentos:

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

- c.4.1 Certidão Negativa de Débitos Federais (Conjunta SRF e PGFN), em todas as medições.
- c.4.2 Certidão de Regularidade Fiscal do FGTS, em todas as medições.
- c.4.4 Declaração de optante pelo Super Simples Nacional, quando pertinente, em todas as medições, conforme modelo do anexo 1 da lei Complementar 128/2008;
- c.5 Ocorrendo erros na apresentação das notas fiscais, as mesmas serão devolvidas à **CONTRATADA** para correção, ficando estabelecido que o atraso decorrente deste fato implicará em postergação da data do pagamento, sem que isto gere encargos financeiros para a **CESAN**.
- c.6 A **CESAN** poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela **CONTRATADA** em decorrência de inadimplemento do **CONTRATO**.
- c.7 Os valores correspondentes às notas fiscais vencidas e não pagas pela **CESAN** na forma contratual, sofrerão a incidência de multa de mora na base de 0,01% (zero vírgula zero um por cento) ao dia sobre a parcela em atraso, limitada a sua aplicação ao valor total desta, embasados no Código Civil Brasileiro. Os pagamentos das multas de mora serão efetuados pela **CESAN** em sua Tesouraria, contra apresentação de nota de débito contendo o número do **CONTRATO** e Notas Fiscais correspondentes.
- c.8 Qualquer alteração, criação ou extinção de benefícios fiscais ou de tributos (impostos, taxas ou contribuição de melhoria) após a assinatura deste **CONTRATO**, que reflita comprovadamente nos preços ora contratados, facultará às partes a sua revisão para mais ou para menos, por mútuo e expresse acordo, observado a legislação vigente.
- c.9 A critério da **CESAN**, o pagamento das notas fiscais poderá ser antecipado em relação ao cronograma original, observado os critérios estabelecidos na sua Resolução nº 4521, de 19/01/2005.
  - c.9.1 Neste caso, a **CONTRATADA** deverá formalizar o pedido através do **TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**, conforme modelo constante no **ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** deste Edital, devendo ser individual para cada pagamento.
- c.10 O pagamento antecipado, uma vez aceito pela **CESAN**, será efetuado no prazo de 02 (dois) dias úteis, condicionado ao desconto no valor total da nota fiscal, conforme memória de cálculo constante do **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO – ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- c.11 As demais condições para a antecipação do pagamento encontram-se insertas na Resolução da Diretoria da **CESAN** antes mencionada.
- c.12 Na hipótese de ocorrência de Reclamações Trabalhistas ou Ações Judiciais relacionadas aos **SERVIÇOS** objetos da presente licitação, em que a **CESAN** for indicada pelo reclamante como **RESPONSÁVEL SUBSIDIÁRIA**, serão deduzidos mensalmente dos créditos da **CONTRATADA**, indiferente da origem contratual, a totalidade dos gastos incorridos no período, para a promoção da defesa ou acompanhamento do processo, tais como passagens, deslocamentos, estadas, diárias, custo hora dos empregados da **CESAN** e valor dos honorários advocatícios e outros por ela eventualmente pagos.
- c.13 À exceção de determinação judicial, os pagamentos e/ou créditos originários desta licitação, serão realizados em nome exclusivo da **CONTRATADA**, ficando estabelecido a inaplicabilidade de sua cessão a terceiros, conforme faculta o Código Civil de 2002 em seu artigo 286 e seguintes.

**10. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS**

- 10.1 Os preços serão **fixos e irrevogáveis** pelo período de 1 (um) ano a partir da data limite de apresentação da proposta ou do dia, mês e ano do último reajustamento, admitindo-se, entretanto, o reajustamento após esse período. Na oportunidade, serão utilizados para efeito de reajustamento, os índices setoriais compatíveis com o objeto licitado, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$R = \frac{Vf \times (I1 - I0)}{I0}$$

Onde:

**R** = Valor do reajustamento procurado.

**Vf** = Valor da Nota Fiscal a preço inicial do CONTRATO (P0).

**I** = Índice IPCA do IBGE.

**Índice com indicador "1" = Relativo ao mês de concessão do reajustamento.**

**Índice com indicador "0" = Relativo ao mês de apresentação da proposta à CESAN.**

- 10.2 Os índices acima serão retirados do site do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística).

**11. GARANTIA CONTRATUAL E SEGUROS**

- 11.1 A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** a garantia de execução contratual, até o início da data de eficácia do respectivo **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sob pena de aplicação de multa.

- 11.2 A garantia apresentada deverá contemplar todo o prazo de execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, acrescido de mais **90 (noventa) dias**. Havendo prorrogação de prazo formalmente admitida pela **CESAN**, deverá a **CONTRATADA** reaperceber a modalidade de caução por essa escolhida, de forma a abranger o período de prorrogação, restando a **CESAN** dos créditos da **CONTRATADA**, enquanto não efetivado tal reforço da garantia, o valor a ela correspondente.

- 11.3 O atraso superior a **20 (vinte) dias** para a apresentação da garantia a que se refere o parágrafo anterior autoriza a **CESAN**, a buscar a rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

- 11.4 A caução inicial será reforçada durante a execução dos serviços contratados, de forma a totalizar sempre **5% (cinco por cento)** do valor vigente do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** (preços iniciais e reajustamentos se houver).

- 11.5 A garantia e seus reforços poderão ser realizados em uma das seguintes modalidades:

a) **Carta de Fiança Bancária**, conforme minuta constante do Edital:

No caso de **Carta de Fiança Bancária**, esta deverá ser a critério da licitante, fornecida por um banco localizado no Brasil, pelo prazo da duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, devendo a **CONTRATADA** providenciar sua prorrogação, por toda a duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, independente de notificação da **CESAN**, sob pena de rescisão contratual ressalvado os casos em que a duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** for inferior ao prazo acima estipulado, quando deverá a caução ser feita pelo prazo contratual.

Além disso, a **Carta de Fiança** deverá ser devidamente registrada em cartório de registro de títulos e documentos, conforme determinada na Lei nº 6.015/73 e deverá vir acompanhada de: cópia autenticada do estatuto social do banco; cópia autenticada da ata da assembleia que elegeu a última diretoria do banco; cópia autenticada do instrumento de procuração, em se tratando de procurador do banco e reconhecimento de firmas das assinaturas constantes da carta de fiança. E conter expressamente renúncia aos benefícios referidos nos Art. 366, 827, 835, 837 e 838 do Código Civil.

**b) Seguro-Garantia:**

No caso da opção pelo **Seguro-Garantia** o mesmo será feito mediante entrega da competente apólice emitida por entidade em funcionamento no País, e em nome da **CESAN**, cobrindo o risco de quebra do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, pelo prazo da duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, devendo a contratada providenciar sua prorrogação, por toda a duração do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, independente de notificação da **CESAN**, sob pena de rescisão contratual.

A apólice deverá indicar a **CESAN** como beneficiária e que o seguro garante o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela **CONTRATADA** no instrumento contratual, inclusive as de natureza trabalhista e/ou previdenciária, até o valor da garantia fixada na apólice.

Conter cláusula adicional, que possua abrangência sobre as ações trabalhistas e previdenciárias, até 90 (noventa) dias após a finalização do contrato.

Não será aceita apólice que contenha cláusulas contrárias aos interesses da **CESAN**.

**c) Caução em dinheiro:**

No caso de opção por **Caução em dinheiro**, o interessado deverá obrigatoriamente efetuar o depósito no **BANESTES**, pelo interessado, em conta de caução vinculada a **CESAN**.

11.6 A garantia prestada pela licitante vencedora lhe será restituída ou liberada após o recebimento definitivo do(s) serviço(s).

11.7 No caso de consórcio, fica obrigada a empresa líder do consórcio ou o representante do mesmo a oferecer caução garantia do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

**SEGUROS**

11.8 **Não** serão exigidos seguros, exceto os obrigatórios previstos em lei, ACT, CCT, etc.

**12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA**

**12.1 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

12.1.1 Comprovação de capacidade operacional da empresa licitante, mediante a apresentação de atestado(s) em nome da licitante, emitidos pelo contratante titular, obrigatoriamente pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a execução de serviços de características semelhantes, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superiores a:

- 430 (quatrocentos e trinta) chamados mensais; e
- 450 (quatrocentos e cinquenta) computadores; e
- 50 (cinquenta) localidades (endereços).

- As comprovações solicitadas acima poderão ser efetuadas em tantos CONTRATOS quanto dispuser a proponente, e terem sido executados em qualquer época, desde que todos os quantitativos requeridos tenham sido atendidos em um mesmo intervalo temporal de no mínimo 12 meses. Ou seja, a contratada precisa comprovar que tem capacidade de atender um cenário com no mínimo o quantitativo acima de chamados, num ambiente com parque de computadores informado acima e distribuídos em diversos endereços simultaneamente."
- 12.1.2 Declaração de que será apresentada em **até 2 (dois) dias úteis** após a assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL** a equipe técnica mínima solicitada nos itens 3.5.3 (gestor dos serviços), 3.5.4 (profissional de qualidade), 3.5.5 (profissionais de atendimento de 1º nível) e 3.5.6 (profissionais de atendimento de 2º nível) do **ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**, com as respectivas certificações.
- 12.2 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**
- 12.2.1 Declaração da licitante comprovando o fiel cumprimento das recomendações determinadas pelo art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, isto é, que não utiliza trabalho de menores de 18 (dezoito) anos na execução de serviços perigosos ou insalubres, nem de menores de 16 (dezesseis) anos para trabalho de qualquer natureza.
- 12.2.2 Certidão Negativa de Falência e Recuperação Judicial ou Extrajudicial, de acordo com a Lei Federal nº 11.101/2005 e suas alterações, expedida pelo distribuidor ou distribuidores judiciais da sede da pessoa jurídica, com data de expedição não superior a 60 (sessenta) dias antes da data de abertura das propostas.
- 12.2.2.1 Será permitida a participação de empresas em recuperação judicial ou extrajudicial, desde que apresentado o devido Plano de Recuperação, já homologado pelo juízo competente e em pleno vigor, apto a comprovar sua viabilidade econômico-financeira, inclusive, pelo atendimento a todos os requisitos de habilitação econômico-financeiras estabelecidos no edital.
- 12.2.2.2 A licitante deve apresentar certidão emitida pela instância judicial competente que certifique que a interessada está apta econômica e financeiramente a participar do procedimento licitatório.
- 12.2.3 Balanço Patrimonial na forma da lei e Demonstração do Resultado do exercício, do último exercício social exigível, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, contendo os respectivos termos de abertura e encerramento, devidamente submetidos à autenticação no órgão competente do registro do comércio.
- 12.2.3.1 As empresas que se utilizam do Sistema Público de Escrituração Digital – SPED, deverão comprovar a Escrituração Contábil Digital – ECD por meio de recibo de entrega junto à Receita Federal do Brasil. Igualmente, deverão apresentar o Balanço Patrimonial do último exercício social exigível.
- 12.2.3.2 As empresas recém-constituídas, cujo Balanço Patrimonial ainda não seja exigível, deverão apresentar o Balanço de Abertura, contendo carimbo e assinatura do representante legal da empresa e do contador.
- 12.2.3.3 As empresas que estiveram inativas no ano anterior, deverão apresentar cópia da declaração de inatividade entregue à Receita Federal, apresentando o último balanço patrimonial que antecede à condição de inatividade.

- 12.2.4 A comprovação da boa situação financeira do **LICITANTE** será baseada também na obtenção de Índices de Liquidez Geral (ILG), de Solvência Geral (ISG) e de Liquidez Corrente (ILC) resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, sendo considerada habilitada a empresa que apresentar resultado igual ou maior que 1(um), em todos os índices aqui mencionados:

$$\text{ILG} = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{ISG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$\text{ILC} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- 12.2.4.1 As empresas que apresentarem qualquer dos índices relativos à boa situação financeira menor que 01 (um), deverão comprovar possuir patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta.
- 12.2.5 As condições de Qualificação Econômico-Financeira estão em consonância com o Regulamento de Licitações da Cesan, legislação e precedentes de órgãos de controle, inclusive orientações do Tribunal de Contas da União, conforme Acórdão nº 1214/2013 – TCU – Plenário”

### 13. PREÇOS

- 13.1 O valor estimado para a execução dos **SERVIÇOS** será **sigiloso**, observadas as condições previstas no Art. 34, da Lei nº 13.303/2016.
- 13.2 Nos preços unitários e totais de cada **SERVIÇO** proposto estão incluídos:
- Materiais em geral.
  - Mão-de-obra especializada ou não.
  - Transportes e deslocamentos em geral.
  - Teste dos serviços executados, conforme normas da ABNT.
  - Seguros em geral.
  - Equipamentos e ferramentas necessários.
  - Responsabilidade pelos danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos **SERVIÇOS**.

### 14. UTILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA CONFORME DECRETO ESTADUAL 4251-R/20189 E LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879 DE 26/12/2017

- 14.1 Na execução dos Serviços, a **CONTRATADA** estará sujeita ao disposto no Decreto Estadual **4251-R/2018** que regulamenta a Lei Complementar Estadual de nº 879 DE 26/12/2017, que “Estabelece o Programa Estadual de Ressocialização de Presos e Egressos do Sistema Prisional do Espírito Santo - **PROGRESSO/ES**, e dá outras providências”.

### 15. FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL

- 15.1 A Fiscalização dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **DIVISÃO DE SUPORTE E INFRAESTRUTURA (A-DSI)** da **CESAN**.
- 15.2 Durante a execução dos **SERVIÇOS** a **CESAN** fiscalizará a empresa **CONTRATADA** de acordo com os **art. 181 e seguintes do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão**

**02**, as prescrições técnicas da **CESAN**, normas técnicas vigentes, bem como os critérios estabelecidos nas normas **INS.004.01.2016 - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** e na **NORMA INTERNA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO DAS CONTRATADAS - ADM.050.00.2023**, constantes do **VII – NORMAS E INSTRUÇÕES** do Edital.

- 15.3 Os serviços estarão sujeitos à irrestrita fiscalização por parte da **CESAN**, que a efetivará diretamente ou através de terceiros, para tanto devidamente credenciados, a fim de:
- 15.4 Exigir que a **CONTRATADA** execute os trabalhos em estrita observância ao contido na sua proposta e no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 15.5 Efetuar as medições mensais dos **SERVIÇOS** executados pela **CONTRATADA** desde que sejam perfeitamente atendidas todas as exigências deste **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 15.6 Recusar e/ou sustar os **SERVIÇOS** que estiverem em desacordo com a proposta, as normas, ou com a melhor técnica consagrada pelo uso, a seu critério exclusivo e ordenar que sejam refeitos sem ônus para a **CESAN**.
- 15.7 Determinar a prioridade dos serviços, definindo e autorizando suas etapas, e controlando as condições de trabalho.
- 15.8 Propor, à **AUTORIDADE COMPETENTE**, a aplicação de sanções, pelo não cumprimento de quaisquer das cláusulas contratuais.
- 15.9 Dar assistência permanente à **CONTRATADA** na condução dos trabalhos, verificando-os, aprovando-os ou glosando-os, no que estiverem em desacordo com o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, com o Edital, com seus anexos, e com sua proposta, e ainda, com as especificações fornecidas pela **CESAN**.
- 15.10 Decidir, dentro dos limites de suas atribuições, as questões que forem levantadas em campo.
- 15.11 Elaborar relatório comunicando as deficiências verificadas na execução dos serviços, encaminhando cópia à **CONTRATADA**, para a imediata correção das irregularidades apontadas, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.

## **16. OBRIGAÇÕES DA CESAN**

- 16.1 Prestar à **CONTRATADA** todas as informações julgadas necessárias, quando solicitadas.
- 16.2 Responsabilizar-se pela Fiscalização e acompanhamento dos **SERVIÇOS** objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 16.3 Efetuar os pagamentos devidos à **CONTRATADA** na forma estipulada no **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 16.4 Dirimir dúvidas, quando necessário.
- 16.5 Analisar e aprovar, em tempo hábil, cronograma e planejamento de execução dos **SERVIÇOS** apresentados pela **CONTRATADA**.
- 16.6 Permitir o livre acesso dos empregados e prepostos da **CONTRATADA**, devidamente credenciados, para execução dos **SERVIÇOS** inerentes ao **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, respeitados os critérios de sigilo aplicáveis.

- 16.7 Notificar a empresa **CONTRATADA**, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução dos **SERVIÇOS** para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 16.8 Rejeitar, no todo ou em parte, serviço ou fornecimento executado em desacordo com o contrato.
- 16.9 Acompanhar, fiscalizar e orientar a **CONTRATADA**, no que diz respeito ao cumprimento do **DECRETO 4251-R/2018**, quando for o caso.
- 17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**
- 17.1 Executar os serviços para a **CESAN**, obedecendo ao edital de licitação, seus anexos, bem como aos detalhes e instruções fornecidos pela **CESAN** no decorrer da execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, ficando acordado que os mencionados documentos passam a integrar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, para todos os efeitos de direito, ainda que nele não transcritos.
- 17.2 Todas as obrigações da **CONTRATADA** deverão ser obedecidas sem nenhum ônus para a **CESAN**, devendo estar consideradas nos preços unitários.
- 17.3 Manter durante a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, todas as condições de habilitação e classificação exigidas no Edital.
- 17.4 Não contratar ex-empregado da **CESAN** que tenha sido demitido antes do decurso de prazo de 18 (dezoito meses), contados a partir da demissão, conforme previsto na Lei nº 13.467, de 13 de julho de 2017.
- 17.5 Preservar o sigilo das informações que serão disponibilizadas pela **CESAN** para execução do objeto contratado. Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.
- 17.6 Não fazer uso ou revelação, sob qualquer justificativa, a respeito de informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da **CESAN** aos quais tiver acesso em decorrência da prestação dos serviços conforme **DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE, ANEXO VIII – RELAÇÃO DE MODELOS** do Edital.
- 17.7 A **CONTRATADA** deverá apresentar em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Início dos Serviços – OIS ou assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, a **DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE** exigida no subitem 17.6 acima, devidamente assinada.
- 17.8 Registrar as ocorrências havidas durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, de tudo dando ciência à **CESAN**, respondendo integralmente por sua omissão.
- 17.9 Responsabilizar-se pelas perdas e danos causados diretamente à **CESAN** ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 17.10 Fazer comparecer representante da empresa credenciado, sempre que convocada, ao local e na data a serem estabelecidos pela fiscalização, para exame e esclarecimento de qualquer problema relacionado à execução do objeto contratado.
- 17.11 Cumprir com zelo, perfeição, higiene, eficiência e pontualidade os serviços a serem contratados, em consonância com as normas e padrões aplicáveis.

- 17.12 Responsabilizar-se pelos sinistros envolvendo seus veículos durante a execução do presente **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
- 17.13 Responder de maneira absoluta e inescusável pela perfeição técnica dos serviços, refazendo às suas expensas os serviços não aceitos pela Fiscalização.
- 17.14 Cumprir as normas da **Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT**, bem como as leis, regulamentos e posturas municipais, em especial às de segurança pública.
- 17.15 O responsável pela coordenação dos serviços deverá estar de posse de telefone celular, inclusive sábados, domingos e feriados.
- 17.16 Eventuais multas e qualquer outro custo ou encargo relativos à lavratura de autos de infração à legislação de meio ambiente, postura, trânsito e outras aplicáveis, decorrentes das atividades afetas a esse **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, se suportados pela **CESAN**, serão descontados dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** ou da(s) garantia(s) oferecida(s), ou ainda, poderão ser cobrados judicialmente. Nesses casos, a **CONTRATADA** autoriza a **CESAN**, desde já, de forma irrevogável e irretroatável, a descontar ou compensar créditos futuros que venha a ter, ou cobrar por meio de notificação para pronto pagamento no valor correspondente.

## **18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

- 18.1 As seguintes sanções poderão ser aplicadas aos **LICITANTES** que participarem do certame ou aos que forem contratados, conforme o caso, sem prejuízo da reparação dos danos causados a **CESAN** pelo infrator:

### 18.1.1 Advertência, quando ocorrer:

- a) Descumprimento das obrigações editalícias ou contratuais que não acarretem prejuízos para a **CESAN**;
- b) Execução insatisfatória ou pequenos transtornos aos serviços, desde que sua gravidade não recomende a aplicação da suspensão temporária.

### 18.1.2 Multa, nos percentuais e condições indicados abaixo:

- a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso na execução dos serviços, calculados sobre o valor correspondente à parte inadimplente;
- b) 10% (dez por cento) a incidir sobre a parcela inadimplente do serviço, em caso de atraso superior em 50% (cinquenta por cento) do prazo inicial de execução, sem prejuízo da aplicação do subitem anterior;
- c) 5% (cinco por cento) do valor do objeto licitado:
  - c.1 Em decorrência da interposição de impugnações e/ou recursos meramente procrastinatórios;
  - c.2 Em caso de recusa em assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, aceitar ou retirar o instrumento equivalente nos prazos previstos no Edital;
  - c.3 Pela não regularização da documentação de habilitação, nos termos do artigo 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/2006, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, prorrogáveis pelo mesmo período, a pedido justificado do **LICITANTE**;
- d) 15% (quinze por cento) em caso de recusa parcial na execução do objeto, ou rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, calculado sobre a parte inadimplente;

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

- e) 20% (vinte por cento) sobre o valor do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, pela inexecução total do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
  - f) Em caso de não atingimento das metas dos **INDICADORES** listados no item 5 (Indicadores de Desempenho), conforme item 6 (Sanções), do ANEXO VI - Descrição dos Serviços.
- 18.1.2.1 As sanções previstas nas alíneas “c”, “d” e “e” do subitem 18.1.2, serão início de indenização caso haja prejuízos maiores pelo descumprimento contratual, conforme artigo 416 da Lei 10.406/2002 (Código Civil).
- 18.1.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, por prazo não superior a **2 (dois) anos**, quando ocorrer:
- a) Apresentação de documentos falsos ou falsificados;
  - b) Atraso na entrega dos documentos previstos no **ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE** do **EDITAL**, sem as justificativas aceitas pelo **Pregoeiro**, ou na hipótese de apresentação destes em desacordo com as especificações previstas nos termos do Edital, que, para todos os efeitos, será considerada como não entregue;
  - c) Retirada da proposta, sem justificativas aceitas pelo **Pregoeiro**;
  - d) Recusa em assinar o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, dentro dos prazos estabelecidos pela **CESAN**;
  - e) Reincidência de execução insatisfatória do fornecimento contratado;
  - f) Atraso injustificado na execução do fornecimento, contrariando o **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
  - g) Reincidência na aplicação das penalidades de advertência ou multa;
  - h) Irregularidades que ensejem a frustração da licitação ou a rescisão contratual;
  - i) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
  - j) Prática de atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação ou prejudicar a execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
  - k) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para licitar e contratar com a **CESAN**;
  - l) Quando constatada a má-fé, ação maliciosa e premeditada em prejuízo a **CESAN**.
- 18.1.4 As sanções previstas nos **subitens 18.1.1 e 18.1.3**, poderão ser aplicadas juntamente com a penalidade de multa.
- 18.2 A multa será formalizada por simples apostilamento contratual e será executada após regular processo administrativo, observada a seguinte ordem:
- a) Mediante quitação do valor da penalidade por parte da **CONTRATADA** em prazo a ser determinado pela autoridade competente;
  - b) Mediante desconto no valor da garantia depositada para este **INSTRUMENTO CONTRATUAL**;
  - c) Mediante desconto no valor das parcelas devidas à **CONTRATADA**;
  - d) Mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

- 18.3 O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de execução, se dia de expediente normal na **CESAN**, ou no primeiro dia útil seguinte.
- 18.4 Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:
- a) O atraso não superior a 5 (cinco) dias; e
  - b) A execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.
- 18.5 A Multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o art. o **art. 192 do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**.
- 18.6 Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, o **INSTRUMENTO CONTRATUAL** deverá ser rescindido, exceto se houver interesse justificado da **CESAN** em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias.
- 18.7 A sanção pecuniária prevista na **alínea “d” do subitem 18.1.2** não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.
- 18.8 A **CONTRATADA** que subcontrate, total ou parcialmente, o objeto contratado, associe-se com outrem, ceda ou transfira, total ou parcialmente, o objeto do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, bem assim realize a sua fusão, cisão ou incorporação, em todos os casos sem que ocorra a prévia e expressa autorização da **CESAN**, formalizada por termo aditivo ao **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sofrerá a rescisão contratual e a aplicação da penalidade de suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, pelo prazo de até **2 (dois) anos**.
- 18.9 As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que sejam assegurados à **CONTRATADA** o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.
- 18.10 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 18.11 Na aplicação do conceito “Insuficiente” por 3 (três) avaliações subseqüentes ou 4 (quatro) alternadas, deverá ser aplicada multa de 1% (um por cento) sobre o valor do somatório das Notas Fiscais correspondente aos períodos que a **CONTRATADA** obteve conceito **Insuficiente (vide ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES - AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS)** e que resultou na aplicação desta penalidade.
- 18.12 Em conformidade com o disposto no **art. 196, do Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**, estendem-se os efeitos da sanção de suspensão do direito de licitar e impedimento de contratar com a **CESAN** às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos celebrados ou licitações realizadas, enquadre-se em um dos incisos do referido artigo.
- 18.13 Sem prejuízo da aplicação das sanções acima descritas, a prática de quaisquer atos lesivos à administração pública na licitação ou na execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, 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.

**19. SUPRESSÕES E ACRESCIMOS**

- 19.1 A **CONTRATADA** poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos e supressões que se fizerem nos **SERVIÇOS** até 25% (vinte e cinco por cento) do valor do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, desde que dentro do escopo contratado, atualizado nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**.
- 19.1.1 Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido no subitem anterior, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre as contratantes.
- 19.2 As supressões ou acréscimos referenciados serão considerados formalizados mediante a elaboração de Termo Aditivo ao instrumento contratual.
- 19.3 Na hipótese de supressão de obras, serviços ou bens, se o contratado já houver adquirido os materiais e posto no local da execução, estes devem ser ressarcidos pela **CESAN** pelos custos de aquisição regularmente comprovados.
- 19.4 O ressarcimento será devido somente para os materiais que tenham sido adquiridos com autorização expressa da fiscalização da **CESAN** e estejam em quantitativos compatíveis com a fase de execução objeto de alteração.

**ANEXO II – DOCUMENTOS EXIGIDOS DO LICITANTE**

O **LICITANTE** melhor classificado para o(s) lote(s), após convocado formalmente pelo pregoeiro no portal “**licitações-e**”, deverá apresentar a seguinte documentação:

**1 PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE PREÇOS, CONFORME ANEXO IV DO EDITAL****2 HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- a) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais sendo que, no caso de sociedades por ações, deverá se fazer acompanhar da ata de eleição de seus administradores;
- b) 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 exigir.

**3 REGULARIDADE FISCAL**

- a) Prova de inscrição no CNPJ ou CPF;
- b) Prova de regularidade com o INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- c) Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), mediante apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS-CRF, expedido pela Caixa Econômica Federal na sede do **LICITANTE**.

**4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

- a) As exigência de qualificação técnica são as indicadas no **subitem 12.1 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.

**5 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

- a) As exigência de qualificação econômico-financeiras são as indicadas no **subitem 12.2 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.

**6 DECLARAÇÕES**

- **DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS PARA LICITAR E CONTRATAR COM A CESAN.**
- **DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879/2017.**
- **DECLARAÇÃO EM CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO INCISO XXXII DO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL.**
- **DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA.**
- **DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (QUANDO COUBER. ).**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE.**

- **DECLARAÇÃO COM PARTE RELACIONADA;**
- **DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO ELETRÔNICO;**
- **DECLARAÇÃO DE PRORROGAÇÃO E REVALIDAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS (OPCIONAL)**
- **DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS, MATERIAIS E MÃO DE OBRA**

**OBSERVAÇÕES:**

1. A **CESAN** poderá solicitar outros documentos, para melhor esclarecer e/ou comprovar as informações fornecidas pelo **LICITANTE**.
2. Caso o órgão emitente da documentação de regularidade relativa à habilitação esteja em greve, desde que comprovada pelo **LICITANTE**, será permitida a participação no certame sem a referida documentação, condicionando, no entanto, a contratação em definitivo à apresentação de documento probante da regularidade quando do retorno às atividades normais do órgão expedidor.
3. Para efeito de apresentação dos documentos e certidões acima mencionados, não serão aceitos quaisquer protocolos.
4. Comprovação de regularidade fiscal da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual observará o seguinte:
  - 4.1 A comprovação de regularidade fiscal da Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual somente serão exigidas para efeito de assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**.
  - 4.2 A Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Microempreendedor Individual, por ocasião da participação neste certame, deverá apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal, mesmo apresentando alguma restrição.
  - 4.3 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o **LICITANTE** for **declarado vencedor** do certame, prorrogável por igual período, a critério da **CESAN**, para a regularização da documentação, para pagamento ou parcelamento do débito e para emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.
  - 4.4 Em caso de atraso por parte dos órgãos competentes para emissão de certidões negativas de débito ou certidões positivas com efeito de negativas, o **LICITANTE** poderá apresentar à **CESAN** outro documento que comprove a extinção ou suspensão do crédito tributário, respectivamente nos termos dos Artigos 151 e 156 do Código Tributário Nacional, bem como a prova de protocolo do pedido da certidão comprobatória. Neste caso o **LICITANTE** terá o prazo de 10 (dez) dias para apresentar certidão comprobatória de regularidade fiscal, prazo este que poderá ser prorrogado única e exclusivamente por motivo relacionado à impossibilidade do órgão responsável em emitir a certidão, o que deve ser comprovado pelo **LICITANTE**.
  - 4.5 A não regularização da documentação de regularidade fiscal no prazo previsto no **subitem 2.3** acima implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Edital, procedendo-se à convocação dos **LICITANTES** remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, ou à revogação do procedimento licitatório.

**ANEXO III – MINUTA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

**CONTRATO Nº .....**  
**REF.: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 108/2024**

**CONTRATO DE EXECUÇÃO DE  
SERVIÇOS, SOB O REGIME  
....., QUE ENTRE SI  
FAZEM A COMPANHIA ESPÍRITO  
SANTENSE DE SANEAMENTO -  
CESAN E A  
EMPRESA.....**

Por este instrumento particular, a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**, sociedade de economia mista estadual, sediada na **Av. Governador Bley, 186, 3º andar, Ed. BEMGE, Centro, Vitória, ES**, inscrita no **C.N.P.J sob nº 28.151.363/0001-47**, doravante designada **CESAN**, neste ato representada pelo ..... e pelo ....., respectivamente, o(a)s Sr(a)s ..... e ....., e a empresa ....., sediada ..... inscrita no **CNPJ sob o nº .....**, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr(a) ..... (qualificação), firmam o presente **CONTRATO**, instruído no **processo administrativo nº 2024-007903**, cujo resultado foi aprovado e homologado pela .....(indicar a autoridade competente)....., sujeitando-se as contratantes às disposições da Lei Federal nº 13.303/2016, do **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**, do **Código de Conduta e Integridade da CESAN** e da **Política de Transações com Partes Relacionadas**, disponíveis no site [www.cesan.com.br](http://www.cesan.com.br), da Lei Federal nº 8.078/1990, da Lei Complementar Estadual nº 618/2012, da Lei Federal nº 12.846/2013, do Decreto Estadual nº 3.956-R/2016, que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Estadual, os dispositivos da Lei Federal nº 12.846/2013, da Lei Complementar Estadual de nº 879/2017, da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais e as seguintes cláusulas:

**1 CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO**

- 1.1 Constitui objeto do presente **CONTRATO** a **CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA**.
- 1.2 Na execução dos serviços a **CONTRATADA** estará obrigada a observar todas as condições estabelecidas neste **CONTRATO**, especialmente as obrigações constantes da **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA**.
- 1.3 Salvo o que tiver sido expressamente modificado pelo presente instrumento, os **SERVIÇOS** ora contratados serão efetuados em conformidade com os documentos a seguir enumerados, os quais passam a integrá-lo como se nele transcritos:
  - a) **PREGÃO ELETRÔNICO Nº 108/2024 e seus anexos;**
  - b) **PROPOSTA COMERCIAL da CONTRATADA, datada de ..... e seus anexos.**

**2 CLÁUSULA SEGUNDA - FONTE DE RECURSOS**

- 2.1 Os recursos financeiros para pagamento dos encargos resultantes desta licitação estão especificados no **item 4** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

**3 CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇOS E REGIME DE EXECUÇÃO**

- 3.1 O valor global para execução dos **SERVIÇOS** é de **R\$** \_\_\_\_\_  
(\_\_\_\_\_).
- 3.2 A **CESAN** pagará, pelos **SERVIÇOS** contratados e executados, o preço integrante da proposta aprovada, ressalvada a incidência de reajustamento e a ocorrência de imprevistos, conforme RLC e Lei 13.303/2016, observadas as disposições contidas no **item 13** do **TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.
- 3.3 Os preços propostos incluem, enfim, todas as despesas necessárias à execução total dos **SERVIÇOS**, bem como seus lucros, conforme as especificações e anexos contidos no Edital, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, **inclusive eventuais aumentos, aditamentos salariais ou outros benefícios e obrigações provenientes de Lei, Dissídio, Convenção ou Acordo Coletivo, bem como sentença judicial**.
- 3.4 Constitui falta grave o não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada, o que poderá dar ensejo à rescisão do **CONTRATO**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
- 3.5 O(s) **SERVIÇO(S)** objeto deste **CONTRATO** será(ão) executado(s) de forma indireta, pelo **REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**.

**4 CLÁUSULA QUARTA – PRAZO CONTRATUAL E LOCAL DE PRESTAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)**

- 4.1 O prazo contratual e local de prestação do(s) serviço(s) serão os informados no **item 5** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

**5 CLÁUSULA QUINTA – GARANTIA CONTRATUAL E SEGUROS**

- 5.1 **A CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** a garantia de execução contratual correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do **CONTRATO**, até o início da data de eficácia estabelecida no item 5 do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**, no valor de **R\$** ..... ( ..... ), na modalidade de .....
- 5.2 Ocorrendo alteração do preço contratual originariamente fixado, por força de revisão, reajuste, acréscimos e decréscimos, prorrogações dentre outras hipóteses previstas em lei e neste **CONTRATO**, competirá à **CONTRATADA** a oferta de nova garantia (ou endosso) de execução de **CONTRATO** readequada ao preço e prazo contratual atualizado.
- 5.3 Na hipótese da caução de garantia ser prestada mediante **Carta Fiança Bancária**, esta deverá ser apresentada com firma reconhecida e conter a expressa renúncia aos benefícios referidos nos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei 10.406/2002 - CÓDIGO CIVIL.
- 5.4 Não serão exigidos seguros, exceto os obrigatórios previstos em lei, ACT, CCT, etc..

**6 CLÁUSULA SEXTA – EXECUÇÃO DO OBJETO**

- 6.1 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, apresentado pela **CONTRATADA** e aprovado pela **CESAN**, constitui-se parte integrante deste instrumento.
- 6.2 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** deverá ser ajustado ao efetivo início dos **SERVIÇOS**.
- 6.3 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, além de expressar a programação das atividades e o correspondente desembolso mensal do presente instrumento.
- 6.4 A **CONTRATADA** deverá manter as entregas de cada etapa, estabelecidas no **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**, sujeitando-se a penalidades a título de multa, incidente no percentual não realizado de cada etapa, conforme previsto na **CLÁUSULA 18 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS** do **ANEXO I** do edital.
- 6.5 O **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** deverá representar todas as **ATIVIDADES** da planilha orçamentária, com grau de detalhamento compatível com o planejamento de execução da **CONTRATADA**.
- 6.6 Além das obrigações descritas na **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA** deste **CONTRATO**, compete à **CONTRATADA** cumprir fielmente os prazos de término de cada etapa, de acordo com o seu **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**.
- 6.7 A **CESAN** poderá, respeitadas outras condições contratuais, tendo presente o seu fluxo/disponibilidade de caixa, acelerar ou desacelerar o cumprimento **DO CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** dos serviços.

**7 CLÁUSULA SÉTIMA – CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE, MEDIÇÃO DO(S) SERVIÇO(S) E FORMA DE PAGAMENTO**

- 7.1 Conforme **item 9** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.

**8 CLÁUSULA OITAVA – FÓRMULA DE REAJUSTE E RECOMPOSIÇÃO DO CONTRATO**

- 8.1 A fórmula de reajustamento aplicada está informada no **item 10** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do edital.
- 8.2 Somente ocorrerá o reajuste para as parcelas que ultrapassem o período mencionado e caso o adimplemento da obrigação das parcelas a realizar não estejam atrasadas por culpa da **CONTRATADA** conforme **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO** aprovado pela fiscalização da **CESAN**.
- 8.3 Em caso de atraso na execução dos serviços atribuível à **CONTRATADA**, os **PREÇOS** contratuais serão reajustados pela fórmula estabelecida no **item 8.1** acima, obedecendo-se os seguintes critérios:
- 8.3.1 Se os índices aumentarem, prevalecerão aqueles vigentes nas datas em que as etapas dos serviços seriam realizadas de conformidade com o programado no **CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**;
- 8.3.2 Se os índices diminuírem prevalecerão aqueles vigentes nas datas em que os serviços forem executados.

- 8.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a **CESAN** pagará à **CONTRATADA** a importância calculada pelo índice anual vigente, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 8.5 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição, mediante aditamento do Contrato, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 8.6 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

## **9 CLÁUSULA NONA – DIREÇÃO TÉCNICA E PESSOAL DA CONTRATADA**

- 9.1 A direção técnica e administrativa dos **SERVIÇOS**, objeto deste **CONTRATO**, cabe à **CONTRATADA**, a qual responderá, na forma da lei, por qualquer imperfeição porventura constatada na sua execução.
- 9.2 A omissão ainda que eventual da fiscalização, no desempenho de suas atribuições, não eximirá a **CONTRATADA** da responsabilidade pela perfeita execução dos serviços contratados.
- 9.3 A **CONTRATADA** será representada pelo “responsável técnico” indicado na proposta, o qual dirigirá os trabalhos e a representará legalmente, com amplos poderes para decidir, em seu nome, nos assuntos relativos aos **SERVIÇOS** contratados.
- 9.3.1 No caso de eventual e comprovada necessidade de substituição de membro(s) da equipe técnica, indicada para execução dos **SERVIÇOS**, em se tratando de responsável(is) técnico(s), o(s) nome(s) e os dados demonstrativos da respectiva capacitação técnica de seu(s) substituto(s) deverão ser, tempestivamente, submetidos à análise e aprovação do gestor do **CONTRATO** da **CESAN**.
- 9.3.2 A capacitação técnica do substituto será analisada e pontuada de acordo com os critérios estabelecidos no Edital da licitação que originou este **CONTRATO**, e deverá ser, no mínimo, igual à do substituído.

## **10 CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CESAN**

- 10.1 Obrigações elencadas no **item 16** do **TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.

## **11 CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 11.1 Obrigações elencadas no **item 17** do **TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.

## **12 CLÁUSULA DECIMA SEGUNDA – FISCALIZAÇÃO/GERENCIAMENTO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

- 12.1 A **fiscalização** dos **SERVIÇOS** objeto desta licitação ficará a cargo da **DIVISÃO DE SUPORTE E INFRAESTRUTURA (A-DSI)** da **CESAN**.
- 12.2 As demais cláusulas referentes a fiscalização se encontram no **item 15** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I**.

**13 CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

13.1 As **sanções administrativas** se encontram disciplinadas no **item 18 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I do edital**.

**14 CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESOLUÇÃO DO CONTRATO**

14.1 A inexecução, total ou parcial, deste **CONTRATO** dará ensejo a sua resolução e acarretará as consequências previstas na Lei 13.303/2016 e no **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**.

14.2 Sem prejuízo de outras sanções constituem motivos para resolução deste **CONTRATO**, pela **CESAN**:

- a) O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais;
- b) O não cumprimento de prazos;
- c) O não cumprimento das condições técnicas constantes das especificações e dos projetos;
- d) O cumprimento irregular das especificações, projetos ou prazos, o atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS** ou do fornecimento, a paralisação, a paralisação do fornecimento ou dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
- e) A lentidão na execução dos **SERVIÇOS**, que leve a **CESAN** a presumir sua não conclusão no prazo contratual;
- f) O atraso injustificado no início dos **SERVIÇOS**;
- g) A paralisação dos **SERVIÇOS**, sem justa causa e prévia comunicação a **CESAN**;
- h) A subcontratação total dos **SERVIÇOS** e cessão ou transferência total ou parcial deste **CONTRATO**;
- i) A subcontratação, ainda que parcial, e no que for permitido, dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**, sem a prévia e expressa autorização da **CESAN**;
- j) A associação do contratado com outrem, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitida neste **CONTRATO** ou no Edital que originou o mesmo;
- k) A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- l) A dissolução da sociedade ou falecimento do contratado;
- m) A alteração societária que modifique a finalidade ou a estrutura da **CONTRATADA** que, a juízo da **CESAN**, inviabilize ou prejudique a execução deste **CONTRATO**;
- n) O protesto de títulos ou a emissão de cheques sem a suficiente provisão de fundos, que caracterizem a insolvência da **CONTRATADA**;
- o) A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos;
- p) O descumprimento das determinações emanadas da fiscalização, assim como as de seus superiores;
- q) O cometimento reiterado de faltas na execução dos **SERVIÇOS**;
- r) Quebra de sigilo sobre as informações e documentos recebidos da **CESAN** para a execução dos serviços contratados, bem como sobre os desenvolvidos pela **CONTRATADA**, por força do **CONTRATO**;
- s) Razões de interesse público;

- t) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do **CONTRATO**;
- u) Quando a **CONTRATADA** não apresentar a **apólice de Seguro**, conforme e quando estabelecido no **item 11 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I do EDITAL**;
- v) O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;
- w) A prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da **CESAN**, direta ou indiretamente;
- x) O não pagamento de salário, de vale-transporte e de auxílio alimentação dos empregados na data fixada.

14.3 Constituem motivos para resolução deste **CONTRATO** pela **CONTRATADA**:

- a) A não liberação, por parte da **CESAN**, de área, local ou objeto para execução dos **SERVIÇOS** ou fornecimentos, nos prazos contratuais;
- b) A suspensão de sua execução, por ordem escrita da **CESAN**, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra;
- c) O atraso superior a 90 (noventa) dias nos pagamentos devidos pela **CESAN** relativos aos serviços já recebidos e faturados, salvo nas hipóteses de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado neste caso, à **CONTRATADA** o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- d) A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do **CONTRATO**.

14.4 Nos casos relacionados nas alíneas de “a” a “c” do **subitem 14.3** a **CONTRATADA** será ressarcida dos prejuízos até então sofridos, desde que regularmente comprovados, tendo, ainda, direito a:

- a) Devolução da garantia prestada;
- b) Pagamento dos serviços que executou, desde que aceitos, até a data da rescisão do **CONTRATO**, porventura ainda não pagos.

14.5 A resolução do **CONTRATO**, efetivada pela **CESAN**, com base no ajuste constante nas alíneas de “a” a “q” do **subitem 14.2**, acarreta as seguintes consequências, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas neste **CONTRATO** e na lei:

- a) Assunção imediata, pela **CESAN**, dos **SERVIÇOS** objeto deste **CONTRATO**, no estado e no local em que se encontram, por ato próprio seu;
- b) Ocupação e utilização, pela **CESAN**, do local, instalações, equipamentos, materiais e pessoal empregado na execução dos serviços, indispensáveis à sua continuidade, os quais serão devolvidos ou ressarcidos posteriormente à **CONTRATADA**, mediante avaliação prévia da **CESAN**;
- c) Execução, imediata, da garantia contratual constituída para se ressarcir de danos, inclusive multas aplicadas;
- d) Retenção dos créditos decorrentes deste **CONTRATO**, até o limite dos prejuízos causados pela **CONTRATADA**.

14.6 A resolução do **CONTRATO** por qualquer das partes não impedirá que a **CESAN** dê continuidade à execução dos **SERVIÇOS**, mediante contratação de terceiros.

- 14.7 A resolução fundamentada por razões de interesse público ou a ocorrência de caso fortuito ou de força maior dará à **CONTRATADA** o direito a liberação da garantia contratual e ao recebimento do(s) valor (es) pertinente(s) aos serviços executados e aceitos.
- 14.8 Ocorrendo a rescisão do Contrato, a **CESAN** constituirá "Comissão" para arrolamento da situação dos serviços, no momento da sua paralisação e concederá prazo corrido de 48 (quarenta e oito) horas, para que a **CONTRATADA** indique seu representante.
- 14.8.1 Vencido o prazo e não indicando a **CONTRATADA** o seu representante ou não comparecendo o indicado para execução dos trabalhos, a "Comissão" fará o respectivo arrolamento.
- 14.8.2 Em quaisquer das hipóteses as partes declaram aceitar incondicionalmente o relatório de arrolamento feito.
- 14.9 Caso não convenha a **CESAN** exercer o direito de rescindir o Contrato, quando a ação ou omissão da **CONTRATADA** justificar essa medida, poderá suspender a execução do mesmo, a seu exclusivo critério, suspendendo o pagamento de faturas pendentes e/ou intervindo na execução dos serviços, da maneira que melhor atenda aos seus interesses, até que a **CONTRATADA** cumpra integralmente a condição contratual infringida.
- 14.9.1 Na hipótese de ocorrer acréscimos nos preços dos **SERVIÇOS**, em consequência da adoção das medidas mencionadas neste item, correrão os mesmos por conta da **CONTRATADA** e o respectivo valor poderá ser descontado dos seus créditos ou da garantia constituída.

## **15 CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ADITIVOS E RECOMPOSIÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO.**

- 15.1 A celebração de termos aditivos a este **INSTRUMENTO CONTRATUAL** será permitida nas hipóteses e condições previstas no **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02**.
- 15.2 Da recomposição do equilíbrio econômico-financeiro
- I. Sempre que atendidas as condições do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, considera-se mantido seu equilíbrio econômico-financeiro.
- 15.3 Os casos omissos serão objeto de análise acurada e criteriosa, lastreada em elementos técnicos, por intermédio de processo administrativo para apurar o caso concreto.

## **16 CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

- 16.1 Após a conclusão dos **SERVIÇOS**, quando for o caso, a **CONTRATADA**, mediante requerimento à **CESAN**, poderá solicitar o recebimento dos mesmos.
- 16.2 A **CONTRATADA** fica obrigada a refazer, reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas pela fiscalização.

**17 CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – SUPRESSÕES OU ACRESCIMOS**

17.1 As **supressões e acréscimos** encontram-se disciplinados no **item 19 do TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I do edital**.

**18 CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PROTEÇÃO DE DADOS**

18.1 A **CESAN** e a **CONTRATADA** se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

- a) O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos artigos 7º e/ou 11º da Lei nº 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;
- b) O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do **CONTRATO** e do serviço contratado, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito;
- c) Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, esta será realizada mediante prévia aprovação da **CESAN**, responsabilizando-se a **CONTRATADA** por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste **CONTRATO**, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;
- d) Eventualmente, as partes podem ajustar que a **CESAN** será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes da alínea 'c' acima;
- e) Encerrada a vigência do **CONTRATO** ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a **CONTRATADA** interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pelo Contratante e, em no máximo 30 (trinta) dias, sob instruções e na medida determinada pela **CESAN**, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a **CONTRATADA** tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da **LGPD**.

18.2 A **CONTRATADA** cooperará com a **CESAN** no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na **LGPD** e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

18.3 A **CONTRATADA** compromete-se a tomar medidas de segurança técnica e organizacional, levando em conta os custos de implementação, contra o tratamento não autorizado ou ilegal de dados pessoais, contra perda ou destruição acidental de dados pessoais e consequentemente danos. A **CONTRATADA** reembolsará quaisquer perdas, custos, despesas, danos ou passivos sofridos pela **CESAN** em resultado de qualquer infração contratual ou passivos sofridos pelo não cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na Lei 13.709/2018 (**LGPD**), Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e nas demais Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público e Órgãos de controle administrativo.

18.4 A **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CESAN** quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante ou de clientes da **CESAN**, exceto de acordo com instruções documentadas da **CESAN** ou conforme exigido pela **LGPD** e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

- 18.5 A **CONTRATADA** garantirá a colaboração com a **CESAN** para os casos em que houver a necessidade de informar sobre o tratamento de dados pessoais.
- 18.6 Eventuais responsabilidades das partes serão apuradas conforme estabelecido neste **CONTRATO**, no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da **CESAN** e também de acordo com a Lei 13.709/2018.

## **19 CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 19.1 A **CONTRATADA** se sujeita integralmente aos termos do presente **CONTRATO**.
- 19.2 Os casos omissos neste **CONTRATO** serão resolvidos pelas Leis 13.303/2016, o **Regulamento de Licitações da CESAN – Revisão 02** e demais legislações pertinentes.
- 19.3 A **CONTRATADA** deverá informar imediatamente a **CESAN** quando ocorrer alteração do endereço comercial, telefones, e-mail, com vistas a possibilitar eventual recebimento de correspondências, comunicados, notificações dentre outros.
- 19.3.1 O descumprimento deste item por parte da **CONTRATADA** implicará na presunção da efetividade da comunicação e consequente aceitação, sem qualquer objeção, das determinações emanadas pela **CESAN**, relacionadas com a execução do objeto contratual.
- 19.4 Os documentos discriminados neste **CONTRATO** e os que vierem a ser emitidos pelas partes, em razão deste, o integrarão para todos os fins de direito, independente de transcrição e lhe são anexos.
- 19.5 Compete a **CESAN** dirimir divergência, de qualquer natureza, havida entre os documentos integrantes deste Instrumento.
- 19.6 As partes considerarão completamente cumprido o contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela **CESAN**.
- 19.7 Se qualquer das partes relevar alguma eventual falta relacionada com a execução deste contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas, para o cometimento de outras.

## **20 CLÁUSULA VIGÉSIMA – DA UTILIZAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA CONFORME DECRETO ESTADUAL 4251-R/2018 E LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879 DE 26/12/2017.**

- 20.1 Na execução das obras e serviços, a **CONTRATADA** estará sujeita ao disposto no Decreto Estadual 4251-R/2018 que regulamenta a Lei Complementar Estadual de nº 879/2017, que “Estabelece o Programa Estadual de Ressocialização de Presos e Egressos do Sistema Prisional do Espírito Santo - PROGRESSO/ES, e dá outras providências”.

## **21 CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– FORO**

- 21.1 Elegem, as partes, o Foro da Comarca de Vitória, Capital do Estado do Espírito Santo, com renúncia expressa a qualquer outro, para solução de quaisquer questões oriundas do presente **CONTRATO**.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

E, por estarem justas e contratadas, as partes assinam digitalmente o presente instrumento com certificação digital no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-BRASIL (art. 10, parágrafo 1º da MP 2200-2/2001).

Vitória, ES, considera-se assinado o presente instrumento na data da última assinatura digital lançada pelas partes.

<b>REPRESENTANTE LEGAL CESAN</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX CPF Nº XXXXXXXXXXXXXXX	<b>REPRESENTANTE LEGAL CESAN</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX CPF Nº XXXXXXXXXXXXXXX
---	---

<b>REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA</b> XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX CPF Nº XXXXXXXXXXXXXXX
---



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

ANEXO IV - PROPOSTA COMERCIAL E PLANILHA DE PREÇOS

LOCAL, DATA

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

Apresentamos a V.Sas. nossa proposta para execução dos serviços objeto da licitação acima referenciada, pelo valor de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_), para execução em \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) dias consecutivos, conforme **PLANILHA DE PREÇOS** anexa.

Declaramos que em nossa proposta estão incluídas todas as despesas, inclusive aquelas relativas a taxas, tributos, encargos sociais, ensaios, testes e demais provas exigidas por normas técnicas oficiais, que possam influir direta ou indiretamente no custo de execução dos serviços, e, ainda, as despesas relativas à mobilização e desmobilização de pessoal (quando cabíveis), máquinas e equipamentos, sem que nos caiba, em qualquer caso, direito regressivo em relação a **CESAN**.

Na execução dos serviços, observaremos rigorosamente as especificações das normas técnicas brasileiras ou qualquer outra norma que garanta a qualidade igual ou superior, bem como as recomendações e instruções da fiscalização da **CESAN**, assumindo, desde já, a integral responsabilidade pela perfeita realização dos trabalhos, de conformidade com as especificações.

Informamos que o prazo de validade de nossa **PROPOSTA DE PREÇO** é de \_\_\_\_ (\_\_\_\_) dias **corridos**, a contar da data de sua apresentação (no mínimo 90 dias).

**Caso nos seja adjudicado o objeto da presente licitação, nos comprometemos a assinar o instrumento contratual no prazo determinado no documento de convocação, indicando para esse fim o Sr. \_\_\_\_\_, Carteira de Identidade nº. \_\_\_\_\_ expedida em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, Órgão Expedidor \_\_\_\_\_, e CPF nº \_\_\_\_\_, como representante desta Empresa, Telefone: ( \_\_\_\_ ) e E-mail: \_\_\_\_\_.** Informamos também que a modalidade de garantia de execução contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do **CONTRATO** será ..... (carta de fiança bancária, seguro-garantia ou caução em dinheiro).

Finalizando, declaramos que temos pleno conhecimento de todos os aspectos relativos à licitação em causa e nossa plena concordância com as condições estabelecidas no Edital da licitação e seus anexos.

**PLANILHA DE PREÇOS****PREGÃO ELETRÔNICO Nº 108/2024**

DATA DA PROPOSTA: ...../...../..... VAL. PROPOSTA: 90 DIAS	CONDIÇÕES PAGAMENTO : 30 DIAS TIPO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO	REAJUSTÁVEL : NÃO FRETE : CIF ALÍQUOTA IPI : 0,00
---	--	---

CNPJ PROPONENTE:	RAZÃO SOCIAL DO PROPONENTE:	DADOS BANCÁRIOS DA PROPONENTE: (BANCO/AGÊNCIA/CONTA CORRENTE)	<b>LOTE 01</b>
------------------	-----------------------------	--	----------------

ITEM	CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO DO(S) SERVIÇO(S)	UN.	QTD.	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO TOTAL
001	8398000026	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) - SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS.	MÊS	36		
002	8398000025	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) - SERVIÇOS SOB DEMANDA.	UN	1.500		
<b>VALOR TOTAL</b>						

**NOTAS:**

- A quantidade informada no sistema do Banco do Brasil, em “DETALHES DO LOTE”, igual a (um), significa que a licitante deverá lançar o valor total de seu lance para cada lote constante deste ANEXO.**
- Os preços unitários e totais do(s) serviço(s) ofertado(s) deverá(ão) ser cotado(s) em reais com apenas 02 (duas) casas decimais. Havendo cotação de preços unitários e totais com mais de duas casas decimais, a CESAN procederá ao truncamento do(s) mesmo(s), mantendo-se com 02 (duas) casas decimais.**

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura do representante legal da empresa

**ANEXO V - CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRO														
ETAPA/MÊS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	...	36
SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PREVISÃO DE DESEMBOLSOS	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36	1/36

**ANEXO VI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS****1 OBJETIVO**

- 1.1. CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

**2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS****2.1. SERVICE DESK**

- 2.1.1. O Service Desk será o ponto único de contato para o suporte a serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da **CESAN**. Deverá estar preparado para o atendimento receptivo e ativo, através de telefone 0800, sistema, chat e e-mail, na língua português do Brasil. Será responsável pelo atendimento a todos os usuários de TIC da **CESAN**, o que engloba empregados, estagiários, contratados e conveniados.
- 2.1.2. Os serviços deverão ser prestados de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 08:00 às 17:00 horas em regime normal e das 17:00 às 20:00 em regime de plantão.
- 2.1.3. O Service Desk deverá fornecer suporte remoto e presencial através de intervenções diretas nos computadores, assim como prestar esclarecimentos sobre a utilização e a configuração de computadores, sistemas, software básico, aplicativos e serviços de TIC.
- 2.1.4. O atendimento remoto deverá ser executado a partir das instalações da **CONTRATADA**. O atendimento presencial deverá ser executado em todas as dependências da **CESAN** no Estado do Espírito Santo (em que atue atualmente ou venha atuar), incluindo as sedes municipais e suas localidades rurais.
- 2.1.5. O atendimento presencial será limitado a computadores de propriedade da **CESAN**. Para os usuários que não utilizam computadores da **CESAN**, o suporte será apenas remoto e relacionado às ferramentas de TIC da **CESAN**.
- 2.1.6. O termo “computador”, quando usado neste Edital, refere-se ao conjunto de peças necessário à perfeita utilização de um computador desktop ou notebook, incluindo gabinete, monitor/tela, teclado, mouse, bateria, processador, memória, HD, placa-mãe, placas de vídeo e rede, cooler, fonte, acessórios, cabos etc. Todos esses itens deverão ser considerados no escopo de atendimento do contrato.
- 2.1.7. Todos os serviços deverão ser executados conforme os processos de Gestão de Serviços de TIC existentes na **CESAN** ou que venham a ser implantados na vigência do contrato, bem como suas atualizações.
- 2.1.8. O dimensionamento da equipe do Service Desk será de responsabilidade da contratada, de forma a atender a todas as condições técnicas e operacionais para a execução dos serviços descritos neste edital.
- 2.1.9. A **CONTRATADA** deverá alocar um profissional de 2º nível nas dependências da **CESAN** (suporte residente). A seu critério, a **CESAN** poderá solicitar mais um profissional de 2º nível para suporte residente.
- 2.1.10. A gestão e a fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, cuja frequência de aferição/atesto será mensal (item 5).
- 2.1.11. Todos os custos relacionados à execução das atividades descritas neste edital serão de responsabilidade da contratada e deverão estar contemplados no preço dos serviços.

**2.2. ATENDIMENTO**

- 2.2.1. A **CONTRATADA** deverá realizar o atendimento com urbanidade e profissionalismo. Os técnicos da contratada deverão se identificar como integrantes da equipe de suporte e visar à satisfação dos usuários, buscando a solução mais simples, rápida e, principalmente, eficaz para as situações que se apresentarem.
- 2.2.2. Será responsabilidade do Service Desk registrar todos os chamados recebidos através de ligações telefônicas, chat ou e-mail, conforme os padrões definidos pela **CESAN**.
- 2.2.3. A **CONTRATADA** deverá utilizar o sistema de gerenciamento da **CESAN** para o registro dos chamados (incidentes e requisições de serviço). Não será permitido o uso de outra ferramenta sem a permissão expressa da **CESAN**. A **CESAN** disponibilizará as licenças necessárias para a utilização pela contratada.
- 2.2.4. A **CONTRATADA** deverá acompanhar todo o ciclo dos chamados, desde o seu registro até o seu encerramento, incluindo o encaminhamento e monitoramento a outros níveis de atendimento e/ou outras empresas terceirizadas, caso o serviço esteja fora do escopo de atuação do Service Desk.
- 2.2.5. A **CONTRATADA** deverá documentar nos chamados todas as interações com os usuários, acordos, agendamentos, entre outros, assim como todas as informações pertinentes ao atendimento, como atividades e testes executados e seus resultados, outros chamados relacionados, e itens de configuração afetados, mantendo sempre o chamado atualizado quanto ao andamento do atendimento.
- 2.2.6. Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada e, onde cabível, o artigo de conhecimento utilizado e demais informações necessárias à reprodução da solução. Também devem constar no chamado as informações necessárias para a apuração dos indicadores e confecção do Relatório Mensal.
- 2.2.7. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário final ou da fiscalização da **CESAN**.
- 2.2.8. A **CESAN**, a seu critério, poderá requisitar a priorização do atendimento de até 2% (dois por cento) do total de chamados por período, sem que isso gere qualquer tipo de acréscimo ao valor do contrato. Os chamados priorizados deverão ser colocados na frente da fila de atendimento.
- 2.2.9. A **CESAN**, a seu critério, poderá requisitar o atendimento presencial de até 2% (dois por cento) do total de chamados por período, sem que isso gere qualquer tipo de acréscimo ao valor do contrato. Não haverá alteração no tempo de atendimento para esses chamados.
- 2.2.10. Para a intervenção nos computadores, deverá ser priorizada a utilização de recurso de assistência remota, mediante autorização do usuário, evitando, sempre que possível, a necessidade de deslocamento de técnicos para atendimento presencial.
- 2.2.11. A **CONTRATADA** deverá garantir que os técnicos de atendimento presencial estejam munidos de todas as ferramentas necessárias à execução dos serviços no local do atendimento, assim como de equipamentos de comunicação, de forma a possibilitar o contato com a equipe de gestão e o recebimento de notificações pelo sistema de chamados.
- 2.2.12. Durante o atendimento, caso seja detectado que a resolução depende da intervenção das equipes técnicas da **CESAN** ou de seus prestadores de serviço, os chamados deverão ser encaminhados aos responsáveis.
- 2.2.13. Em caso de necessidade de manutenção de computadores pela contratada ou por empresa responsável pela garantia, a equipe de atendimento presencial deverá instalar para os usuários equipamentos de backup. Os equipamentos de backup serão fornecidos pela **CESAN** e o transporte, instalação e configuração ficarão a cargo da contratada.

- 2.2.14. A **CONTRATADA** deverá apresentar à **CESAN** os registros de licença de todo software licenciado que venha a utilizar para atendimento da **CESAN**.
- 2.2.15. As atribuições e procedimentos dos níveis de suporte e dos serviços sob demanda são detalhados nos itens subsequentes.

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

2.3.1. É o primeiro atendimento a ser prestado aos usuários, de forma remota, e envolve o registro e acompanhamento de todos os chamados no sistema de gestão de chamados.

2.3.2. Principais atividades do 1º nível de atendimento:

- Receber chamados via sistema. Receber e registrar chamados via chat e e-mail;
- Receber e efetuar ligações telefônicas para registro de chamados, esclarecimentos, orientações, investigação de incidentes e coleta de requisitos necessários ao atendimento;
- Caso um chamado recebido contenha várias demandas, criar um chamado para cada uma, informando ao usuário sobre todos os chamados abertos;
- Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- Instalar, desinstalar, configurar, atualizar, prestar suporte, conceder acesso, solucionar incidentes, orientar quanto ao uso de funcionalidades e esclarecer dúvidas na utilização de sistema operacional Windows, software básico e ferramentas de escritório, incluindo browsers de Internet, pacote Microsoft Office, antivírus, aplicativos de banco, certificados digitais, entre outros aplicativos utilizados na **CESAN**;
- Instalar, desinstalar, configurar e atualizar sistemas corporativos da **CESAN** conforme base de conhecimento;
- Receber, registrar e encaminhar chamados de usuários quanto a configurações e melhorias corretivas e evolutivas dos sistemas de informação;
- Instalar software, drivers e configurar acesso a equipamentos de impressão, tais como de impressoras, plotters, scanners e etiquetadoras, e outros dispositivos que se conectem aos computadores física ou virtualmente;
- Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de software, sistemas ou equipamentos durante o processo de atendimento;
- Informar aos usuários sobre problemas e indisponibilidades de serviços de TI;
- Criar e atualizar contas de usuários e contatos, gerenciar permissões de usuários e gerenciar computadores no Microsoft Active Directory;
- Criar e gerenciar contas de e-mail, listas de distribuição e caixas compartilhadas no Microsoft Exchange;
- Gerenciar permissões de pastas e arquivos em Servidor de Arquivos (local e SharePoint);
- Criar contas e gerenciar permissões de acesso de usuários de serviços de TIC e sistemas corporativos;
- Realizar controle de instalação de aplicativos licenciados, conforme sistema de inventário da **CESAN**;
- Instalar e configurar servidores e agentes de impressão;
- Auxiliar na solução de incidentes e problemas de hardware de computadores, serviços de TI e sistemas corporativos da **CESAN**;

- Utilizar a base de conhecimento para a solução de chamados, alimentando-a com soluções que puderem ser adotadas nos próximos atendimentos;
- Realizar outros atendimentos que estejam descritos na base de conhecimento;
- Acionar as equipes de 2º e 3º níveis para atendimentos fora do escopo do 1º nível e/ou que não tenham solução registrada na base de conhecimento. No caso de outras empresas prestadoras de serviços de TIC da **CESAN**, o 1º nível é responsável por acionar e acompanhar o atendimento, gerenciando os níveis de serviço e fazendo a notificação de prazos. São chamados típicos a serem encaminhados:
  - Manutenção de hardware de computadores em garantia;
  - Serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação, tais como Proxy, AD, Servidor de Arquivos, E-mail, entre outros;
  - Sistemas de informação desenvolvidos ou customizados pela CESAN tais como SAP, GIS, SICAT, Siscom, Site, Intranet, entre outros;
  - Serviços de telecomunicações como cabeamento estruturado, telefonia fixa e celular, comunicação de dados móvel, links de dados WAN, entre outros;
  - Serviços de impressão (impressoras, plotters, etiquetadoras e scanners) como manutenção de hardware e solicitação de insumos;
  - Demais serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação executados pela Gerência de Tecnologia da Informação da **CESAN**.

#### **2.4. SUPORTE TÉCNICO DE 2º NÍVEL**

2.4.1. A equipe de 2º nível receberá chamados encaminhados pelo 1º nível, para tratamento das demandas presencialmente.

2.4.2. Principais atividades da equipe de 2º nível de atendimento:

- Atividades que o 1º nível não tenha conseguido solucionar remotamente ou que a **CESAN** tenha solicitado atendimento presencial;
- Realizar a instalação e atualização de imagens padrão de computadores;
- Realizar o transporte, instalação, desinstalação, substituição e remanejamento de computadores. Para solicitações de serviço, este item é limitado a cinco equipamentos por período de medição e à região da Grande Vitória. Para a solução de incidentes, não há limite de quantidade ou de locais de atuação;
- Realizar a manutenção de computadores, envolvendo identificação de defeitos de hardware e troca de peças;
- Realizar testes e identificar defeitos em pontos de rede e equipamentos de impressão. Nos casos em que defeitos forem detectados, os chamados deverão ser encaminhados para a equipe responsável (3º nível);
- Realizar testes, identificar e solucionar defeitos em cabos de rede (do equipamento até o ponto de rede);
- Instalar e configurar periféricos, como teclado, mouse, monitor, HD externo, token para acesso a software e sistemas, entre outros;
- Realizar limpeza lógica preventiva e corretiva de computadores. Realizar limpeza física interna de computadores, seguindo as recomendações do fabricante;
- Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de software ou equipamentos durante o processo de atendimento;

- Realizar backup de dados quando for necessária formatação ou substituição de disco, ou transferência de usuários para outras unidades ou localidades;
- Prestar suporte aos usuários quanto à utilização de telefones celulares e smartphones, envolvendo o esclarecimento de dúvidas, solução de incidentes e instalação, desinstalação e configuração de sistema operacional e aplicativos;
- Realizar transferência de dados, como contatos e aplicativos, quando for necessária a substituição de telefones celulares e smartphones;
- Configurar e resolver incidentes referentes a acesso ao e-mail corporativo e sistemas da **CESAN** em smartphones.

## **2.5. FORNECIMENTO DE PEÇAS**

- 2.5.1. A **CONTRATADA** será responsável pela manutenção corretiva de todos os computadores da **CESAN** que estiverem fora de garantia, incluindo o fornecimento de peças de reposição.
- 2.5.2. Por manutenção corretiva entende-se a execução de todos os serviços necessários ao restabelecimento do funcionamento normal do computador.
- 2.5.3. O fornecimento de peças de reposição ficará limitado à substituição de itens defeituosos, sendo descartados os casos em que for detectado mau uso, negligência ou imperícia na utilização do equipamento por parte do usuário.
- 2.5.4. O fornecimento de peças de reposição também ficará limitado ao valor de R\$500,00 (quinhentos reais) por manutenção, que, se ultrapassado, deverá ser comprovado por meio de três orçamentos ratificados pela **CESAN**. O valor se refere somente a peças, não incluindo os serviços.
- 2.5.5. As quantidades, especificações e datas de validade das garantias dos computadores estão listadas no item 8 (SITUAÇÃO ATUAL DO SERVICE DESK DA **CESAN**).
- 2.5.6. As peças a serem empregadas na execução dos serviços devem ser originais, novas e sem uso, e obedecer aos padrões mínimos previamente existentes no computador, visando restabelecer seu funcionamento nas mesmas condições de performance e qualidade em que se encontrava antes do chamado.
- 2.5.7. Todas as peças substituídas deverão ser devolvidas à **CESAN**, identificadas através de uma etiqueta onde deverá constar o número do chamado, número de patrimônio do computador de onde foi retirada e assinatura do usuário.
- 2.5.8. As peças de reposição instaladas pela contratada serão incorporadas aos computadores, passando a ser de propriedade da **CESAN**.
- 2.5.9. Quando não houver disponibilidade em mercado de peças novas, de configuração e/ou capacidade igual ou superior, a contratada deverá apresentar justificativa técnica à **CESAN** para que a situação possa ser avaliada.
- 2.5.10. As manutenções que superarem o valor limite ou demandarem peças indisponíveis no mercado poderão, a critério da **CESAN**, ser descartadas ou ter o fornecimento das peças assumido pela **CESAN**, de forma integral ou parcial.

## **2.6. ENCAMINHAMENTO DE CHAMADOS**

- 2.6.1. O 3º nível de atendimento compreende os diversos grupos solucionadores da **CESAN**, especialistas em determinados serviços. Podem ser empregados da **CESAN** ou fornecedores de equipamentos e serviços (excluído o Service Desk). Deve ser acionado somente quando não for possível realizar o atendimento pelo Service Desk nos dois primeiros níveis ou se tratar de assunto específico de 3º nível.

- 2.6.2. As equipes de 1º e 2º níveis de atendimento devem ser capazes de testar e identificar defeitos e indisponibilidades em equipamentos e serviços de modo a encaminhar os chamados para a equipe solucionadora correta, fazendo o devido registro de todas as informações e testes que tenham sido realizados.
- 2.6.3. As equipes de 1º e 2º níveis de atendimento devem garantir que todos os chamados encaminhados para o 3º nível contenham todas as informações e/ou requisitos necessários ao atendimento.
- 2.6.4. O 3º nível poderá inserir e alterar dados da base de conhecimento para permitir que incidentes e requisições de serviços possam ser resolvidos pelas equipes de 1º e 2º níveis da **CONTRATADA**.

## **2.7. SERVIÇOS SOB DEMANDA**

- 2.7.1. A **CONTRATADA** deverá executar, sob demanda, os serviços de instalação, desinstalação, substituição, remanejamento e transporte de computadores entre localidades da **CESAN**.
- 2.7.2. Os serviços poderão ser solicitados em conjunto ou separadamente para cada computador. Descrição típica das atividades de cada serviço:
- **Instalação:** Desembalar o computador, posicionar no local de destino, conectar cabos e dispositivos, aplicar imagem padrão e instalar/configurar dispositivos, acesso à rede e softwares específicos para cada usuário;
  - **Desinstalação:** Desconectar cabos e dispositivos e embalar o computador para transporte. Poderá ser solicitada a formatação do computador;
  - **Substituição:** Realizar backup dos dados do usuário no computador a ser substituído, desinstalar o computador a ser substituído e instalar o computador novo (disponibilizando o backup);
  - **Remanejamento:** Desinstalar o computador e instalar em outro local;
  - **Transporte:** Coletar o computador em uma localidade e entregar em outra localidade, ambas definidas pela **CESAN**;
  - **Sanitização:** Remover qualquer dado da **CESAN** de computadores que forem disponibilizados para descarte/leilão.
- 2.7.3. A **CONTRATADA** será responsável por todas as atividades necessárias ao perfeito funcionamento do computador no seu destino.
- 2.7.4. Para a execução dos serviços, a **CESAN** e a contratada deverão definir um cronograma, onde deverá constar o quantitativo de computadores, locais, unidades e nomes dos usuários responsáveis. Para todas as demandas com número igual ou superior a vinte computadores, a contratada poderá dispor de um prazo para início dos serviços, que não deverá ultrapassar trinta dias corridos, contados a partir da solicitação inicial da **CESAN**. As demandas com número inferior a vinte computadores deverão ser atendidas em até quinze dias corridos.
- 2.7.5. O pagamento será mensal, de acordo com a quantidade de computadores com serviços efetivamente executados no período de medição. O valor pago por equipamento será o mesmo, independente dos serviços que forem solicitados.
- 2.7.6. Todos os custos com transporte, hospedagem e alimentação dos empregados da contratada para a realização dos serviços são de responsabilidade da contratada. Todos os custos com transporte dos computadores também são de responsabilidade da **CONTRATADA**.
- 2.7.7. O quantitativo previsto no edital se refere ao número máximo de serviços que a **CESAN** poderá solicitar durante o contrato. As solicitações são sob demanda, isso é, a **CESAN** não é obrigada a contratar o quantitativo total e nem utilizar os serviços todos os meses.

### **3 GESTÃO DOS SERVIÇOS**

#### **3.1. GESTOR DOS SERVIÇOS**

- 3.1.1. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um profissional próprio, formalmente designado “Gestor dos Serviços”, para quem a fiscalização da **CESAN** possa emitir solicitações e orientações sobre os serviços.
- 3.1.2. A **CONTRATADA** deverá garantir que o Gestor dos Serviços tenha representatividade e autonomia para assumir, em seu nome, tanto no que se refere aos aspectos técnicos quanto nos administrativos, compromissos relacionados aos serviços que constituem objeto do presente instrumento contratual (tais como prazos, serviços, processos, tarefas, melhorias, planos de ação etc.), sendo considerado, para estes efeitos, seu preposto.
- 3.1.3. Caberá a este profissional informar imediatamente à fiscalização da **CESAN** sobre todo e qualquer incidente de segurança, real ou potencial, identificado durante a prestação dos serviços.
- 3.1.4. Em até cinco dias corridos após o fechamento do período de medição, o Gestor dos Serviços deverá entregar o Relatório Mensal do período recém-terminado para a fiscalização da **CESAN**.
- 3.1.5. Sempre que solicitado pela fiscalização, o Gestor dos Serviços deverá comparecer à **CESAN** para tratar de resultados, desempenho, processos ou outros assuntos relevantes ao contrato.

#### **3.2. QUALIDADE**

- 3.2.1. A **CONTRATADA** deverá dispor de equipe de qualidade para realizar o monitoramento e a análise da atuação do Service Desk, que ficará responsável pelas seguintes atividades:
  - Apurar os indicadores previstos no contrato e elaborar o Relatório Mensal;
  - Analisar o desempenho do Service Desk utilizando ferramentas da qualidade (exemplos: MASP, Pareto, diagrama de Ishikawa) e definindo planos de ação para correção/melhoria das operações. Todo e qualquer plano de ação, procedimento ou conhecimento estruturado deve ser documentado no Relatório Mensal;
  - Tratar os chamados que eventualmente tenham sido mal avaliados na pesquisa de satisfação ou que tenham não conformidade no atendimento;
  - Garantir que sempre que for identificado um atendimento incompleto, incorreto ou inadequado (por falta de cortesia, orientação equivocada etc.), um profissional do Service Desk entre em contato com o usuário para informar que o problema foi identificado (mesmo que o usuário não tenha percebido ou reclamado), desculpar-se pela falha e verificar se há algo que ainda esteja pendente – nesse caso, providenciar o atendimento;
  - Realizar levantamentos de evidências (chamados, gravações e documentos) com o objetivo de subsidiar a **CESAN** no tratamento de eventuais anomalias e reclamações de clientes;
  - Avaliar a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, introduzindo melhorias com o objetivo de aumentar a eficácia dos atendimentos prestados aos usuários;
  - Identificar a necessidade e promover a capacitação da equipe através de treinamentos (transferência de conhecimentos e competências) e reciclagens (revisão de processos e procedimentos) e, também, visando à correção de erros (desvios) que tenham sido identificados e à preparação para novas demandas.

- 3.2.2. A **CESAN** poderá, a qualquer momento, sem aviso prévio, auditar, nas dependências da contratada, a qualidade e execução dos serviços de Service Desk prestados através de pessoal próprio ou terceiro.

### **3.3. INFRAESTRUTURA**

- 3.3.1. Toda a infraestrutura necessária para o funcionamento do Service Desk será de responsabilidade da contratada (incluindo pessoas, processos, equipamentos de telecomunicações, espaço físico, mobiliário, equipamentos e software de rede, estações de trabalho, computadores e licenças de software).
- 3.3.2. A **CESAN** disponibilizará acesso ao seu sistema de gestão de chamados, GLPI, e do sistema de inventário e acesso remoto, Microsoft System Center Configuration Manager. Para suporte aos usuários que estão fora da rede da **CESAN**, a contratada deverá utilizar software próprio para acesso remoto. A **CESAN** poderá substituir seus sistemas de gestão de chamados, inventário e acesso remoto quando entender necessário.
- 3.3.3. A **CONTRATADA** deverá possuir link de internet com capacidade adequada para comunicação com a **CESAN**, que permita o acesso remoto sem atrasos ou interrupções aos computadores da contratante. A comunicação deverá ser feita de maneira segura utilizando VPN IPsec fechada entre o firewall da **CESAN** e o firewall da **CONTRATADA**. Todos os custos relacionados ao link de internet, firewall e configuração são de responsabilidade da contratada.
- 3.3.4. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar um número telefônico 0800 para o recebimento de ligações dos usuários da **CESAN**. A contratada deverá permitir o recebimento de ligações provenientes de celular, sem custos adicionais para a **CESAN**. A **CONTRATADA** deverá estar apta a receber múltiplas ligações ao mesmo tempo no número 0800. Todos os custos com ligações efetuadas e recebidas pelo Service Desk são de responsabilidade da contratada. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, ainda, um número telefônico para contato direto da fiscalização da **CESAN** com o Gestor dos Serviços.
- 3.3.5. A **CONTRATADA** deverá possuir infraestrutura de telefonia que permita a aferição dos indicadores de desempenho e qualidade do Service Desk. Deverá ser disponibilizado para a fiscalização da **CESAN** o mesmo acesso à interface de gerenciamento do sistema de telefonia do qual dispõe a **CONTRATADA**. Deve ser possível à fiscalização da **CESAN** a escuta on-line de ligações, acesso às estatísticas em tempo real e execução de relatórios gerenciais de telefonia desde as dependências da **CESAN**.
- 3.3.6. A **CONTRATADA** deverá prover a gravação, armazenamento e recursos para rastreamento de todos os contatos mantidos entre os seus profissionais e os usuários. O prazo de retenção dos registros de áudio deverá ser igual ou superior a 90 (noventa) dias corridos (uma gravação só poderá ser descartada após o término desse prazo).
- 3.3.7. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a **CONTRATADA**, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar a paralisação total ou parcial em razão de falta de energia elétrica, fogo, greves, falhas de PABX/DAC/URA, servidores, sistemas ou quaisquer outros recursos da rede, estando sujeita às penalidades previstas neste edital.

### **3.4. SEGURANÇA**

- 3.4.1. A **CONTRATADA** deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança vigentes no âmbito da **CESAN**. A contratada deverá providenciar assinatura do Termo de Compromisso, conforme a Norma Interna ADM.019.06.2022 - Utilização de Recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, por todos os seus profissionais que estejam atuando nos serviços relativos ao contrato.
- 3.4.2. A **CONTRATADA** deverá manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos aos quais tenha acesso durante a execução dos serviços.

- 3.4.3. Todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da **CESAN**, não podendo a contratada, em nenhuma hipótese, as utilizar ou divulgar, para qualquer finalidade, sem prévia autorização formal da **CESAN**.
- 3.4.4. A **CONTRATADA** deverá comunicar imediatamente à **CESAN** qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de profissional, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da **CESAN**, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados. Os empregados que estiverem em gozo de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno.
- 3.4.5. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar uniforme e crachá para os técnicos de atendimento presencial, de forma a garantir a padronização visual e identificação dos técnicos que prestarão os serviços de suporte.

### **3.5. FORMAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE**

- 3.5.1. Para assegurar a qualidade dos serviços a serem executados, a **CONTRATADA** deverá disponibilizar pessoal devidamente capacitado e treinado, considerando os perfis profissionais definidos.
- 3.5.2. A **CESAN**, a seu critério, poderá solicitar a substituição de qualquer profissional da contratada que não esteja atendendo aos padrões de qualidade mínimos exigidos.
- 3.5.3. Requisitos para o gestor dos serviços:
- Curso superior completo, preferencialmente na área de informática;
  - Certificação Support Center Team Lead (SCTL) do HDI - Help Desk Institute;
  - Certificação ITIL Foundation;
  - Experiência mínima de um ano em atividades de gestão de equipes de atendimento a clientes;
  - Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
  - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
  - Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento;
  - Capacidade de disseminar padrões e metodologias de trabalho para toda equipe da contratada.
- 3.5.4. A equipe de qualidade poderá ser formada por quantos profissionais a **CONTRATADA** entender necessários, devendo conter ao menos um profissional que atenda aos requisitos abaixo:
- Curso superior completo, preferencialmente na área de informática;
  - Experiência mínima de um ano em atividades de atendimento a clientes;
  - Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
  - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
  - Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento;
  - Capacidade de disseminar padrões e metodologias de trabalho para toda equipe da contratada.

3.5.5. A equipe de atendimento de 1º nível deverá conter ao menos dois profissionais que atendam aos requisitos abaixo:

- Técnico em informática ou nível superior completo na área de informática;
- Certificação Customer Service Representative (CSR), Support Center Analyst (SCA) ou Desktop Advanced Support Technician (DAST) do HDI - Help Desk Institute;
- Experiência mínima um ano em atividades de suporte a usuários de TIC;
- Dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- Conhecimento técnico de ambiente Microsoft Windows 10 e 11, e Office 2010 e 365;
- Conhecimento técnico de redes, internet e intranet;
- Conhecimento técnico de e-mail e impressão;
- Conhecimento técnico de Microsoft Active Directory;
- Conhecimento técnico de Microsoft Exchange.

3.5.6. A equipe de atendimento de 2º nível deverá conter ao menos dois profissionais que atendam aos requisitos abaixo:

- Todos os requisitos para a equipe de 1º nível;
- Conhecimento técnico de manutenção de hardware;
- Conhecimento técnico de sistemas operacionais Android e iOS.

### 3.6. RELATÓRIO MENSAL

3.6.1. A **CONTRATADA** deverá elaborar e disponibilizar em meio digital (arquivo do tipo PDF) um Relatório Mensal, contendo informações gerenciais sobre os serviços prestados no período. O Relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Tabela com resultado dos indicadores descritos no item 5:

Código	Indicador	Item de Avaliação	Meta	Resultado
SLA01	Atendimento telefônico	Atendimento	>= 90%	
		Abandono	<= 5%	
SLA02	Encaminhamento de chamados	até 1 hora	>= 90%	
		até 9 horas	= 99%	
SLA03	Atendimento de chamados	até 9 horas	>= 90%	
		até 27 horas	= 99%	
		Tempo médio	<= 4h	

SLA04	Conformidade de processo	<= 2%	
SLA05	Satisfação dos usuários	>= 90%	
SLA06	Disponibilidade dos serviços	< 2h	
SLA07	Qualidade de gestão dos serviços	= 100%	

- Análise/justificativa detalhada sobre os indicadores cujos resultados não tenham atingido as metas estabelecidas;
- Relação de chamados na fila do Service Desk em atendimento há mais de 10 dias úteis, com a devida justificativa;
- Relação de chamados com não conformidade, informando identificação do chamado, erro cometido e descrição do tratamento;
- Relação de avaliações negativas da pesquisa de satisfação, informando identificação do chamado, avaliação registrada pelo usuário e descrição do tratamento;
- Relação de indisponibilidades dos serviços do Service Desk (rede, link de dados, VPN, telefonia, 0800, sistema de telefonia, acesso às gravações de ligações, entre outros) que foram identificadas pela contratada ou pela fiscalização da CESAN, informando intervalo e detalhes de cada ocorrência;
- Cronograma atualizado dos serviços sob demanda em andamento ou finalizados no período;
- Planos de ação, procedimentos ou conhecimentos estruturados que tenham sido criados ou definidos visando à melhoria de desempenho dos serviços, incluindo capacitação da equipe do Service Desk;
- Relação de necessidades identificadas pelo Service Desk para treinamento de usuários, aquisição, atualização e substituição de equipamentos e software.

#### **4 PERÍODO DE TRANSIÇÃO**

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

- Instalação de infraestrutura da contratada para a execução do serviço;
- Criação de contas e senhas para acesso à rede da **CESAN** e demais serviços e sistemas;
- Identificação do catálogo de serviços;
- Identificação dos processos de Gestão de Serviços de TI, incluindo a ferramenta de gerenciamento de chamados e sua utilização dentro dos padrões da **CESAN**;
- Identificação de organograma, localidades, áreas e serviços;
- Identificação de usuários e equipamentos críticos;
- Identificação dos fornecedores, equipes solucionadoras e contratos de Tecnologia da Informação da **CESAN**;
- Identificação dos indicadores de desempenho;

- Atualização e ampliação da base de conhecimento e elaboração de scripts de atendimento;
  - Definição do relatório mensal dos serviços.
- 4.2. Todos os custos de implantação do serviço serão de responsabilidade da contratada. Decorrido o período de implantação, a contratada deverá iniciar a prestação do serviço.
- 4.3. Iniciada a prestação do serviço, o prazo decorrido até o final do segundo período completo de medição será utilizado para a sua estabilização. Nesse prazo, os indicadores de desempenho serão apurados, mas não haverá punição à contratada em caso de não atingimento das metas.
- 4.4. Ao final do prazo de estabilização, estará terminado o período de transição e a contratada poderá ser penalizada caso as metas dos indicadores não sejam atingidas.

## 5 INDICADORES DE DESEMPENHO

- 5.1. Serão utilizados sete indicadores para avaliação do desempenho do serviço, abrangendo aspectos operacionais e de gestão.
- 5.2. Cada indicador será apurado mensalmente de acordo com a sua fórmula de cálculo e deve atingir as metas definidas. Para o indicador ser considerado atendido, ele deve atingir todas as suas metas.
- 5.3. Serão considerados, em cada período, apenas as ligações recebidas, os chamados fechados e as pesquisas de satisfação respondidas dentro do próprio período de apuração. A exceção é o item 4 do SLA07, em que serão avaliados os chamados que porventura não tenham sido devidamente tratados pelo Service Desk.

<b>Código:</b>	SLA01
<b>Indicador:</b>	Atendimento telefônico
<b>Descrição:</b>	O resultado do indicador será apurado por meio de dois itens de avaliação: 1. Tempo para atendimento das ligações, que compreende o intervalo entre o recebimento da ligação e o seu efetivo atendimento pelo Service Desk; 2. Percentual de ligações abandonadas na fila de espera, que compreende o intervalo entre o recebimento da ligação e a desistência do usuário antes do atendimento pelo Service Desk.
<b>Meta:</b>	1. Atendimento: $\geq 90\%$ das ligações atendidas em até trinta segundos 2. Abandono: $\leq 5\%$ das ligações abandonadas na fila após dez segundos de espera
<b>Fórmula de cálculo:</b>	1. $(\text{ligações atendidas dentro da meta}) / (\text{total de ligações recebidas}) * 100$ 2. $(\text{ligações abandonadas na fila após dez segundos}) / (\text{total de ligações recebidas}) * 100$

<b>Código:</b>	SLA02
<b>Indicador:</b>	Encaminhamento de chamados
<b>Descrição:</b>	O tempo de encaminhamento de chamados se refere ao intervalo necessário para a triagem (identificação da necessidade do usuário, coleta de informações e requisitos, e identificação do grupo responsável pelo atendimento) e encaminhamento do chamado ao grupo solucionador responsável. O cálculo do indicador englobará apenas os chamados que não foram atendidos pelo Service Desk. Será avaliado por meio dos dois itens listados abaixo.
<b>Meta:</b>	1. >= 90% encaminhados em até uma hora após a abertura 2. >= 99% encaminhados em até nove horas após a abertura
<b>Fórmula de cálculo:</b>	O tempo de encaminhamento de cada chamado é apurado da seguinte maneira: (data de encaminhamento do chamado) - (data de abertura do chamado) Cálculo dos itens: 1. (número de chamados encaminhados dentro da meta) / (número total de chamados encaminhados) * 100 2. (número de chamados encaminhados dentro da meta) / (número total de chamados encaminhados) * 100

<b>Código:</b>	SLA03
<b>Indicador:</b>	Atendimento de chamados
<b>Descrição:</b>	O tempo de atendimento de chamados se refere ao intervalo necessário para a triagem (identificação da necessidade do usuário, coleta de informações e requisitos, e identificação do grupo responsável pelo atendimento) e atendimento do chamado pelo Service Desk. O cálculo do indicador englobará apenas os chamados que foram atendidos pelo Service Desk. Será avaliado por meio dos três itens listados abaixo.
<b>Meta:</b>	1. >= 90% atendidos em até nove horas após a abertura 2. >= 99% atendidos em até vinte e sete horas após a abertura 3. <= 4 (quatro) horas deverá ser o tempo médio máximo de atendimento dos chamados atendidos dentro da meta do item 1
<b>Fórmula de cálculo:</b>	O tempo de atendimento de cada chamado é apurado da seguinte maneira: (data de conclusão do chamado) - (data de abertura do chamado) Cálculo dos itens: 1. (número de chamados atendidos dentro da meta) / (número total de chamados atendidos) * 100 2. (número de chamados atendidos dentro da meta) / (número total de chamados atendidos) * 100 O tempo médio de atendimento será calculado da seguinte maneira: 3. (somatório dos tempos de atendimento dos chamados dentro da meta do item 1) / (número de chamados dentro da meta do item 1)

<b>Código:</b>	SLA04
<b>Indicador:</b>	Conformidade de processo
<b>Descrição:</b>	As atividades executadas pelo Service Desk serão avaliadas quanto à sua adequação aos processos e requisitos definidos pela CESAN. Serão considerados não conformidades de processo: chamados com falta ou erro de informações ou requisitos; erro na identificação de responsável pelo atendimento; atendimento ineficaz ou ineficiente, uso de linguagem oral ou escrita inadequada, entre outros.
<b>Meta:</b>	$\leq 2\%$ dos chamados com não conformidade
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$(\text{número de chamados com não conformidade}) / (\text{número total de chamados fechados}) * 100$

<b>Código:</b>	SLA05
<b>Indicador:</b>	Satisfação dos usuários
<b>Descrição:</b>	Índice de satisfação dos usuários com o atendimento. Serão considerados apenas os chamados atendidos pelo Service Desk.
<b>Meta:</b>	$\geq 90\%$ dos chamados com avaliação positiva
<b>Fórmula de cálculo:</b>	$(\text{número de chamados com avaliação positiva}) / (\text{número total de chamados avaliados}) * 100$

<b>Código:</b>	SLA06
<b>Indicador:</b>	Disponibilidade dos serviços
<b>Descrição:</b>	Tempo máximo de indisponibilidade dos serviços que deve ser garantido pela contratada. Serão consideradas todas as indisponibilidades parciais e totais (incluindo intermitências) que impactem a prestação dos serviços, por exemplo: rede, link de dados, VPN, falta de energia, telefonia, 0800, sistema de telefonia, acesso às gravações de ligações, entre outros.
<b>Meta:</b>	$< 2$ horas úteis
<b>Fórmula de cálculo:</b>	Os tempos de indisponibilidade registrados no período serão somados. A cada duas horas úteis de indisponibilidade será computada uma violação ao indicador. Exemplo: se o tempo total de indisponibilidade no período for de seis horas, serão consideradas três violações ao indicador.

<b>Código:</b>	SLA07
<b>Indicador:</b>	Qualidade de gestão dos serviços
<b>Descrição:</b>	Será realizada a avaliação da qualidade de gestão dos serviços por meio dos itens listados abaixo. Nos itens 1 e 2 será considerado o período de medição imediatamente anterior ao do relatório atual. Por exemplo: no relatório do período de 16/02 a 15/03, será avaliado o resultado do período de 16/01 a 15/02. Itens: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Relatório Mensal;</li><li>2. Documentação de medição;</li><li>3. Solicitações da fiscalização;</li><li>4. Atendimento de chamados;</li></ol>

<b>Código:</b>	SLA07
	5. Cronograma.
<b>Meta:</b>	= 100% dos itens atendidos
<b>Fórmula de cálculo:</b>	<p>Cada item será avaliado como “atendido” ou “não atendido”. Serão considerados “atendidos” os itens que atenderem aos seguintes critérios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro por e-mail do recebimento por parte da fiscalização da CESAN do Relatório Mensal, contendo todos os requisitos listados no item 3.6 e sem erros, em até cinco dias corridos após o final do período;</li> <li>2. Entrega da documentação de medição, completa e sem erros, em até dez dias corridos após o final do período;</li> <li>3. O Gestor dos Serviços deve atender às solicitações da fiscalização da CESAN, que serão registradas por e-mail, até o final do dia útil subsequente ao de sua realização (esclarecimento de dúvidas, fornecimento de informações, correção de erros no atendimento etc.);</li> <li>4. Nenhum chamado, sem autorização da fiscalização da CESAN, poderá permanecer em atendimento, sob responsabilidade do Service Desk, por mais de 10 dias úteis;</li> <li>5. O total de dias de atraso dos serviços sob demanda em andamento ou concluídos no período deve ser menor ou igual a 10% (dez por cento) do total de dias do cronograma.</li> </ol> <p>O cálculo do indicador será realizado da seguinte forma: (número de itens atendidos) / (número total de itens) * 100</p>

- 5.4. As metas dos indicadores SLA01, SLA02 e SLA03 tem como parâmetro as estimativas de número de ligações telefônicas e chamados contidas no item 8 (SITUAÇÃO ATUAL DO SERVICE DESK DA **CESAN**) e poderão ser flexibilizadas caso haja aumento maior ou igual a 50% (cinquenta por cento) nesses valores.
- 5.5. A flexibilização será aplicada apenas no período de medição em que for apurado o citado aumento, retornando às metas normais no período subsequente, caso os valores não justifiquem nova flexibilização.
- 5.6. Aumentos inferiores a 50% não implicarão em alteração nas metas.
- 5.7. As metas serão flexibilizadas conforme a tabela abaixo:

Parâmetro	Volume estimado por período	Volume apurado para flexibilização	Indicador (meta)	Meta	
				Normal	Flexibilizada
Ligações	1.179	> 1.768	SLA01 (1)	>= 90%	>= 80%
			SLA01 (2)	<= 5%	<= 8%
Chamados	1.441	> 2.161	SLA02 (1)	>= 90%	>= 80%
			SLA02 (2)	>= 99%	>= 90%
			SLA03 (1)	>= 90%	>= 80%
			SLA03 (2)	>= 99%	>= 90%

- 5.8. Se o número total de ligações telefônicas recebidas no período for superior a 1.768, o indicador SLA01 será flexibilizado conforme os percentuais indicados na coluna Meta > Flexibilizada do item 5.7.

- 5.9. Se o número total de chamados fechados no período for superior a 2.161, os indicadores SLA02 e SLA03 serão flexibilizados conforme os percentuais indicados na coluna Meta > Flexibilizada do item 5.7.

## **6 SANÇÕES**

- 6.1. Em cada período de medição, a **CONTRATADA** ficará sujeita à multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor faturado para cada indicador que não tenha sido atendido.
- 6.2. A multa será dobrada caso o indicador não tenha sido atendido por dois ou mais períodos consecutivos.
- 6.3. A multa referente ao indicador SLA06 - Disponibilidade dos serviços será aplicada para cada violação identificada no período. Por exemplo, se forem computadas três violações, a multa referente ao indicador será igual a três vezes o percentual de multa correspondente.
- 6.4. As multas serão cumulativas dentro do mesmo período. Cada indicador terá sua multa calculada individualmente e os resultados serão somados. O valor total da multa será descontado da fatura do período atual ou de período subsequente ao de medição. O percentual máximo de multa que poderá ser aplicado em um período é 40% (quarenta por cento).
- 6.5. Se houver aplicação de multa em três períodos consecutivos ou em cinco períodos não consecutivos durante a vigência do contrato, a **CESAN** poderá optar pela rescisão contratual, de forma irrevogável, sem prejuízo da aplicação das penalidades mencionadas neste documento. A contratada ficará sujeita ainda à pena de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a **CESAN**, por prazo não superior a dois anos.
- 6.6. A **CESAN** analisará possíveis justificativas para o não atendimento dos indicadores e poderá desobrigar a aplicação de sanção, caso julgue pertinente a argumentação da contratada.

## **7 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

- 7.1. Para fins de avaliação de desempenho da **CONTRATADA**, conforme a Norma Interna INS.004.01.2016 – Avaliação de Desempenho de Prestadores de Serviços, será utilizado o modelo de FACTI presente neste documento.
- 7.2. Os indicadores terão o resultado (coluna “percentual do critério” do FACTI) igual a 100% (cem por cento) caso tenham sido atendidos e 0% (zero por cento) caso não tenham sido atendidos.

## **8 SITUAÇÃO ATUAL DO SERVICE DESK DA CESAN**

- 8.1. O serviço de Service Desk da **CESAN** é executado por empresas terceirizadas desde 2011. Os usuários registram chamados através de telefone 0800 e sistema web.
- 8.2. O serviço atual está dividido em três níveis:
- 1º nível, em que o Service Desk presta atendimento remoto. A equipe fica alocada nas dependências da **CONTRATADA** e acessa a rede da **CESAN** através de VPN e link de internet próprio;
  - 2º nível, em que o Service Desk presta atendimento presencial. A equipe fica alocada nas dependências da **CONTRATADA** e só acessa as localidades da **CESAN** quando há necessidade de atendimento;

**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

- 3º nível, em que o Service Desk repassa chamados fora de seu escopo de atuação:
  - A outras empresas contratadas da **CESAN**, sem a intervenção direta da **CESAN**. O Service Desk acompanha o atendimento dessas empresas;
  - A grupos de suporte internos da **CESAN**.

Usuários	
Tipo	Quantidade
Internos (empregados, estagiários e contratados que atuam dentro da CESAN)	1.800
Externos (contratados que receberão apenas suporte remoto para ferramentas da CESAN)	500

Computadores e Smartphones					
Tipo	Marca	Modelo	SO	Garantia	Quantidade
Desktop	HP	Compaq 8300 Elite SFF	Windows 7	Não	25
Desktop	Dell	OptiPlex 7050	Windows 10	Não	200
Desktop	Lenovo	ThinkCentre M920q	Windows 10	Não	880
Desktop	Positivo	C6200	Windows 10	Não	293
Desktop	Dell	OptiPlex 3050	Windows 10	Não	9
Desktop	Dell	Precision 3650	Windows 10	Não	20
Notebook	HP	Probook 6470b	Windows 7	Não	10
Notebook	Acer	Aspire F5	Windows 10	Não	19
Notebook	Lenovo	E490	Windows 10	Não	15
Notebook	Lenovo	T490	Windows 10	Não	46
Notebook	Lenovo	T495	Windows 10	Não	64
<b>Total de desktops:</b>		1.427			
<b>Total de notebooks:</b>		154			
<b>Total de smartphones:</b>		704			

\* A **CESAN** está em processo de aquisição de 260 notebooks, visando à substituição de todos os notebooks sem garantia.

Quantidade Estimada por Região		
Município	Computadores	Telefones
Grande Vitória	1.221	543
Interior Norte	169	86
Interior Sul	191	75

Obs.1: Os quantitativos foram estimados e podem variar durante a vigência do contrato.

Obs.2: A **CESAN** não dispõe de quantitativo de atendimentos por localidade.

<b>Número de Chamados Atendidos e Ligações Recebidas no 0800</b>					
<b>Mês</b>	<b>Atendimento</b>				<b>Ligações</b>
	<b>Nível 1</b>	<b>Nível 2</b>	<b>Nível 3</b>	<b>Total</b>	
jan/23	842	92	530	1.464	1.079
fev/23	942	55	608	1.605	1.360
mar/23	776	44	544	1.364	967
abr/23	1.011	78	602	1.691	1.326
mai/23	858	79	464	1.401	1.005
jun/23	864	15	618	1.497	1.126
jul/23	940	25	620	1.585	1.107
ago/23	825	86	517	1.428	1.078
set/23	1.028	74	640	1.742	1.337
out/23	792	37	502	1.331	1.221
nov/23	921	42	599	1.562	1.249
dez/23	852	38	569	1.459	1.244
jan/24	840	51	579	1.470	1.199
fev/24	782	45	470	1.297	1.128
mar/24	797	51	529	1.377	1.226
abr/24	736	36	436	1.208	1.114
mai/24	824	55	500	1.379	1.284
jun/24	650	33	401	1.084	1.171
<b>Média</b>	<b>849</b>	<b>52</b>	<b>540</b>	<b>1.441</b>	<b>1.179</b>
<b>Desvio Padrão</b>	<b>91</b>	<b>21</b>	<b>67</b>	<b>158</b>	<b>109</b>

Obs.: Todos os tipos de chamado listados na tabela acima são registrados no sistema de gerenciamento de chamados da **CESAN** e devem receber tratamento pelo Service Desk, que envolve registro, triagem, atendimento ou encaminhamento e acompanhamento do atendimento

**ANEXO VII – NORMAS E INSTRUÇÕES**

Estes documentos encontram-se à disposição dos **LICITANTES** no site da **CESAN**:

- ⇒ REGULAMENTO DE LICITAÇÕES DA CESAN – REVISÃO 02 – <https://compras.cesan.com.br/wp-content/uploads/2023/10/RLC-REGULAMENTO-DE-LICITA%C3%87%C3%95ES-DA-CESAN-REVIS%C3%83O-02.pdf>
- ⇒ CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE – [https://www.cesan.com.br/wp-content/uploads/2023/12/DELI\\_5083\\_2023-APROVA-ATUALIZACAO-DO-CODIGO-DE-CONDUTA-E-INTEGRIDADE\\_completa.pdf](https://www.cesan.com.br/wp-content/uploads/2023/12/DELI_5083_2023-APROVA-ATUALIZACAO-DO-CODIGO-DE-CONDUTA-E-INTEGRIDADE_completa.pdf)
- ⇒ POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS - [https://www.cesan.com.br/wp-content/uploads/2023/12/DELI\\_5082\\_2023-APROVAR-POLITICA-DE-TRANSACOES-COM-PARTES-RELACIONADAS\\_completa.pdf](https://www.cesan.com.br/wp-content/uploads/2023/12/DELI_5082_2023-APROVAR-POLITICA-DE-TRANSACOES-COM-PARTES-RELACIONADAS_completa.pdf)
- ⇒ ADM.050.00.2023 – NORMA INTERNA DE GESTÃO DE SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHO DAS CONTRATADAS – <https://www.cesan.com.br/portal> – Instruções – Normas e Prescrições – Vigentes
- ⇒ INS.004.01.2016 – NORMA INTERNA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DE PRESTADORES DE SERVIÇO E INSTRUÇÕES PARA APLICAÇÃO DE SANÇÕES ADMINISTRATIVAS – <https://www.cesan.com.br/portal> – Instruções – Normas e Prescrições – Vigentes

**ANEXO VIII - RELAÇÃO DE MODELOS**

- **MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS PARA LICITAR E CONTRATAR COM A CESAN**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº 879/2017**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO EM CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL**
- **MODELO DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL (QUANDO FOR O CASO)**
- **MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO**
- **MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO COM PARTE RELACIONADA**
- **MODELO DE SOLICITAÇÃO(ÕES) DE ESCLARECIMENTO(S)**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO ELETRÔNICO**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE PRORROGAÇÃO E REVALIDAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS (OPCIONAL)**
- **MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS, MATERIAIS E MÃO DE OBRA**
- **FACTI – AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS PARA LICITAR E  
CONTRATAR COM A CESAN

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE  
SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

Para fins de participação nesta LICITAÇÃO a(o) ..... (NOME COMPLETO DA  
EMPRESA LICITANTE), CNPJ nº ....., sediada(o)  
..... (ENDEREÇO COMPLETO), **DECLARA**, de que  
até a presente data, inexistem  **fatos impeditivos**  para a participação, habilitação e contratação,  
inclusive quanto ao disposto nos  **Arts. 16 e 17, do Regulamento de Licitações da CESAN –  
Revisão 02** ; estando ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

**Para o caso de empresas em recuperação judicial:** declaro estar ciente de que no momento da  
assinatura do  **INSTRUMENTO CONTRATUAL**  deverei apresentar cópia do ato de nomeação do  
administrador judicial ou se o administrador for pessoa jurídica, o nome do profissional responsável  
pela condução do processo e, ainda, declaração, relatório ou documento equivalente do juízo ou do  
administrador, de que o plano de recuperação judicial está sendo cumprido.

**Para o caso de empresas em recuperação extrajudicial:** declaro estar ciente de que no momento  
da assinatura do  **INSTRUMENTO CONTRATUAL**  deverei apresentar comprovação documental de  
que as obrigações do plano de recuperação extrajudicial estão sendo cumpridas”.

Por ser verdade, firmamos a presente declaração para que produza seus efeitos de direito.

Local e data.

\_\_\_\_\_(assinatura)\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL  
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa  
CNPJ



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DA LEI COMPLEMENTAR ESTADUAL DE Nº  
879/2017

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE  
SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº ....., **DECLARA** estar ciente da **a Lei Complementar Estadual de nº 879/2017**, que “Estabelece o Programa Estadual de Ressocialização de Presos e Egressos do Sistema Prisional do Espírito Santo - PROGRESSO/ES, e dá outras providências, para fins de absorção da mão-de-obra advinda do sistema prisional; **que irá disponibilizar em seu quadro de pessoal esta mão-de-obra** (quando for o caso) e se responsabilizará pela aplicabilidade da legislação e execução das obras e serviços objeto da licitação em referência.

Local e data.

\_\_\_\_\_(assinatura)\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL  
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa  
CNPJ



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO EM CUMPRIMENTO AO DISPOSTO NO INCISO XXXIII DO  
ARTIGO 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE  
SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº ....., **DECLARA que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos**, estando em situação regular perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

Ressalva (opcional): emprega menor(es), a partir de **14 (quatorze anos)**, na condição de aprendiz(es).

Local e data.

\_\_\_\_\_(assinatura)\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL  
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa  
CNPJ

**MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA**

À

**COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN****REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024****OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.**

\_\_\_\_\_ (*representante do LICITANTE*), portador da Cédula de Identidade RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_, como representante devidamente constituído de \_\_\_\_\_ (*identificação do LICITANTE*), inscrita no CNPJ nº \_\_\_\_\_, doravante denominado (**LICITANTE**), para fins do disposto no Edital da presente Licitação, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- (a) a proposta apresentada para participar da presente Licitação foi elaborada de maneira independente (pelo **LICITANTE**), e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente Licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da presente licitação não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- (c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação quanto a participar ou não da referida licitação;
- (d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da presente licitação antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- (e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da presente licitação não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do órgão **LICITANTE** antes da abertura oficial das propostas; e
- (f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Município de \_\_\_\_\_, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(*assinatura do representante legal do LICITANTE*)



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE OU  
MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE  
SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

A empresa ....., inscrita no CNPJ sob o nº ....., por  
intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) ....., portador(a) da  
cédula de identidade nº ....., CPF nº ....., DECLARA sob as penas da  
lei, sem prejuízo das sanções previstas neste ato convocatório, que é ..... (**microempresa ou  
empresa de pequeno porte ou microempendedor individual**), nos termos do enquadramento  
previsto na **Lei Complementar Estadual 618/2012** e **Lei Complementar 123/2006**, cujos termos  
declara conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério  
de desempate no procedimento licitatório acima referenciado, realizado pela **COMPANHIA  
ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**.

Declara, outrossim, para fins do art. 3º, § 9º, da **Lei Complementar 123/2006**, que não auferiu  
faturamento acumulado nos meses do presente ano-calendário, acima dos limites previstos no art.  
3º, incisos I e II da **Lei Complementar 123/2006**, permanecendo devidamente enquadrada, até a  
presente data, como ..... (microempresa ou empresa de pequeno porte ou  
microempendedor individual).

Local e data.

\_\_\_\_\_  
(assinatura)  
REPRESENTANTE LEGAL  
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa  
CNPJ



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE TERMO DE ACEITAÇÃO DE ANTECIPAÇÃO DE PRAZO DE PAGAMENTO

**DADOS DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

Nº \_\_\_\_\_ VIGÊNCIA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ A \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
OBJETO: \_\_\_\_\_  
CONDICÕES ORIGINAIS DE PAGAMENTO: \_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL NO INSTRUMENTO: \_\_\_\_\_

**DADOS DO TÍTULO A ALTERAR O PRAZO DE PAGAMENTO**

Nº NOTA FISCAL: \_\_\_\_\_ EMISSÃO: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ VALOR DE FACE: R\$ \_\_\_\_\_  
DATA PROGRAMADA PGTO: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ VALOR LÍQUIDO PAGTO: R\$ \_\_\_\_\_

**ALTERAÇÃO A SER PROCEDIDA**

NOVA DATA DE PAGTO: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Nº DE DIAS ANTECIPADOS: \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
VALOR A SER PAGO: R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
MEMÓRIA DE CÁLCULO:  $D = N \times (i/30) \times N$   
N = R\$ \_\_\_\_\_ i = \_\_\_\_\_ % n = \_\_\_\_\_ dias d = R\$ \_\_\_\_\_

Pelo presente Termo, por um lado a **CESAN**, representada por seu Gerente Financeiro e Contábil/ Divisão de Finanças da **CESAN** e por outro a **CONTRATADA** \_\_\_\_\_ representada pelo Sr. \_\_\_\_\_, na qualidade \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ tem entre si ajustada a ALTERAÇÃO DO PRAZO DE PAGAMENTO do título acima identificado, ficando acordado que para os demais títulos permanecem aa condições de pagamento pactuadas no Contrato original, atendendo o presente, quando necessário a formalidade legal de Termo Aditivo.

Com o recebimento do valor apurado, a **CONTRATADA** dá quitação geral e irrestrita ao título acima identificado.

Vitória, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Representante da CESAN

\_\_\_\_\_  
Representante Legal da CONTRATADA

**MODELO DE CARTA DE FIANÇA BANCÁRIA  
(Utilizar papel timbrado do banco)**

CARTA DE FIANÇA Nº \_\_\_\_\_

VALOR: R\$ \_\_\_\_\_

AFIANÇADA: Nome, Endereço, Qualificação, CGC.**BENEFICIÁRIA: COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN.**

Pelo presente instrumento, o Banco.....,C.N.P.J .....nº....., com sede em....., e por seus representantes legais infra-assinados, se declara fiador e principal pagador, em caráter irrevogável e irretroatável, da firma.....(nome da afiançada), estabelecida à....., até o valor máximo de R\$ .....(.....), devidamente atualizado com base no **Item 11 do TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I** desse Edital – **PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024**, com a finalidade de garantir a fiel, completa, cabal e perfeita execução do **INSTRUMENTO CONTRATUAL nº.....**, a ser celebrado entre a empresa afiançada e a **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN** (C.N.P.J Nº 28.151.363/0001-47) tendo por objeto o especificado no **item 1 do TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I**.

A presente garantia, obedecido o limite acima especificado, abrange toda e qualquer quantia imputável à afiançada, inclusive o pagamento de multas, juros, honorários de advogado, cláusula penal, custas, despesas judiciais e outras penalidades cabíveis contra a afiançada.

Obriga-se o fiador, independentemente de interferência ou autorização da afiançada, a depositar no Banco do Estado do Espírito Santo – BANESTES, Agência Central, em nome da **COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN**, no prazo improrrogável de 03 (três) dias contados a partir do recebimento da comunicação escrita contendo menção às cláusulas contratuais descumpridas pela empresa afiançada, as importâncias que tiverem de ser pagas em decorrência do aludido descumprimento, até o limite máximo estabelecido na presente Carta de Fiança.

O fiador declara, outrossim, que renuncia expressamente aos benefícios dos artigos 366, 827, 835, 837 e 838 da Lei nº 10406/2002 – CÓDIGO CIVIL BRASILEIRO.

O prazo de validade da presente fiança é de ..... (por extenso) dias, contado da data de sua emissão. (vide observação letra “d”).

O não cumprimento das obrigações assumidas na presente Carta de Fiança sujeitará o fiador à multa, meramente compensatória de 2% (dois por cento) do valor da presente, corrigido monetariamente, sem prejuízo das demais sanções legalmente previstas.

Os signatários deste instrumento declaram, sob as penas da lei que:

- I - Estão estatutariamente autorizados a assinar e com poderes para obrigar este Banco a tal responsabilidade e regularmente autorizado a prestar garantias desta natureza, por força do disposto em determinações administrativas internas;

- II - A presente Fiança acha-se devidamente contabilizada, satisfazendo todas as exigências da legislação, especialmente bancária, regulamentações e determinações do Banco Central do Brasil, aplicáveis à espécie;
- III - O valor da presente Fiança se contém dentro dos limites permitidos por pelo Banco Central do Brasil, sendo que nesta data, o Patrimônio Líquido deste Banco é de R\$ \_\_\_\_\_ (por extenso), compatível com o volume de fianças emitidas até a presente data;
- IV - O Banco Fiador acha-se devidamente autorizado a expedir Carta de Fiança, não havendo nenhuma restrição atual à sua emissão.

Fica eleito o Foro de Vitória, Estado do Espírito Santo, para dirimir quaisquer dúvidas suscitadas com relação à presente Carta de Fiança.

Local e Data  
Nome do Banco

\_\_\_\_\_  
Nomes dos Signatários

Testemunhas

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**OBSERVAÇÕES:**

- a - Reconhecer as firmas dos representantes do fiador;
- b - Registrar no Cartório de Títulos e Documentos;
- c - Acrescentar os respectivos números de identidade ou CPF e nomes legíveis às assinaturas das testemunhas;
- d - O prazo mínimo de validade da Carta de Fiança corresponderá ao prazo global do **INSTRUMENTO CONTRATUAL**, nos termos do que dispõe o **item 4** do **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I, acrescido de 90 (noventa) dias**.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO – CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

....., inscrito no CNPJ nº....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)....., portador(a) da Carteira de Identidade nº..... e do CPF nº ....., DECLARA, **que não será divulgada a natureza ou o conteúdo de quaisquer informações de propriedade do CESAN, ou custodiadas pelo mesmo, em seus ambientes de atuação, à qual tenha acesso, salvo sob autorização formal e expressa do responsável pela informação, e reafirmo meu compromisso na guarda, manuseio ou utilização criteriosos destas informações.**

Este compromisso subsistirá mesmo após a extinção do vínculo entre as partes, pelos prazos previstos na legislação vigente.

Local e data.

\_\_\_\_\_(assinatura)\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL  
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa  
CNPJ



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN**

**MODELO DE DECLARAÇÃO COM PARTE RELACIONADA**

Nome: \_\_\_\_\_

CPF/CNPJ: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**ENQUADRAMENTO COMO PARTE RELACIONADA**

Conforme a **Política de Transações com Partes Relacionadas da CESAN**, INS.009.03.2023, considera-se Parte Relacionada:

- I Acionistas, administradores e gestores da **CESAN**, e seus Membros Próximos da Família;
- II Governo do Estado do Espírito Santo e as pessoas jurídicas de direito público ou privado, administração direta ou indireta ligados ao Governo do Estado do Espírito Santo;
- III Pessoal chave da administração de pessoas jurídicas de direito público ou privado, administração direta ou indireta ligados ao Governo do Estado do Espírito Santo, e seus Membros Próximos da Família, nos termos do subitem 4.3 da INS.009.03.2023;
- IV Fundação Capital Previdência e Saúde (CAPITAL PREV), seus diretores e membros do Conselho Deliberativo, e seus Membros Próximos da Família, nos termos do subitem 4.3 da INS.009.03.2023;
- V Instituição que seja controlada por pessoa identificada nos itens "I" ou "IV".

O declarante está enquadrado em alguma das condições descritas acima?

Sim, o declarante está enquadrado em condição de Parte Relacionada, como \_\_\_\_\_.

Não, o declarante não está enquadrado em condição de Parte Relacionada.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

**Local e data:**

\_\_\_\_\_  
**Assinatura do declarante**

**MODELO DE SOLICITAÇÃO(ÕES) DE ESCLARECIMENTO(S)**

À

**COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN****REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024****OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.**

Prezados Senhores,

Pela presente, (qualificação do solicitante), apresenta a (s) seguinte (s) solicitação (ões) de esclarecimento (s):

<b>Nº da questão</b>	<b>Documento</b>	<b>Item do documento</b>	<b>Esclarecimento solicitado</b>
1	[Mencionar qual o documento ( Edital , contrato, anexo)] <b>Ex: Termo de Referência</b>	[Inserir item do documento ao qual se refere o esclarecimento] <b>Ex: item 2.1.2</b>	[Escrever de forma clara o pedido de esclarecimento desejado em forma de pergunta]
2	[Mencionar qual o documento ( Edital , contrato, anexo)] <b>Ex: Contrato</b>	[Inserir item do documento ao qual se refere o esclarecimento] <b>Ex: item 10.1.2</b>	[Escrever de forma clara o pedido de esclarecimento desejado em forma de pergunta]

\_\_\_\_\_ [cidade] \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
[nome do representante legal da licitante]  
CPF nº xxxxxxxxxxxxxxxxx



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ENDEREÇO ELETRÔNICO

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

(*identificação da LICITANTE*), inscrita no CNPJ nº ....., doravante denominada (**LICITANTE**), para fins do disposto no Edital da presente Licitação, declara que tem plena ciência de que deve consultar diariamente o sítio da **CESAN**, no link referente a esta licitação no portal “**licitacoes-e**”, no qual serão publicados avisos, respostas aos pedidos de esclarecimentos, decisões de impugnações, convocações, eventuais alterações e versões de documentos produzidos no âmbito do certame, declaração de vencedor, homologação, adjudicação e demais atos necessários para condução do certame.

Outrossim, declara, sob as penas da lei, seu e-mail ....., telefone celular (....) ....., telefone fixo (.....)..... para os fins de receber demais notificações, ofícios, diligências e comunicações proferidas no procedimento licitatório descrito acima, que terá validade para ciência inequívoca, produzindo efeitos para contagem de prazos.

**Local e data.**

\_\_\_\_\_  
(assinatura)  
**REPRESENTANTE LEGAL**  
**Nome / CPF / CARGO**

**Nome da Empresa**  
**CNPJ**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE PRORROGAÇÃO E REVALIDAÇÃO DA PROPOSTA DE  
PREÇOS

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE  
SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

A sociedade [nome da sociedade], pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº [\_\_\_\_\_] estabelecida na [endereço completo], por intermédio de seu representante legal abaixo assinado, **DECLARA**, para fins de prova junto ao **Pregoeiro**, a concordância no tocante à prorrogação e revalidação da nossa Proposta de Preços antes do seu vencimento, por iguais e sucessivos períodos até a efetiva contratação.

\_\_\_\_\_[cidade]\_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
[nome representante legal da LICITANTE]

CPF nº xxxxxxxxxxxxxxxxx

**Obs. 1.** A **LICITANTE** não deverá apresentar preço nessa Declaração de Prorrogação e Revalidação de Proposta.

**Obs. 2.** A ausência dessa **DECLARAÇÃO** não inabilita a **LICITANTE**



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

MODELO DE DECLARAÇÃO DE DISPONIBILIDADE DE EQUIPAMENTOS, MATERIAIS E MÃO  
DE OBRA

À

COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

REF.: PREGÃO ELETRÔNICO CESAN Nº 108/2024

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK) PARA EXECUÇÃO DE  
SUPORTE TÉCNICO DE 1º E 2º NÍVEIS E SERVIÇOS SOB DEMANDA.

O abaixo-assinado, na qualidade de responsável legal pela  
....., devidamente inscrita no CNPJ sob o  
nº....., com sede na [Rua/Av]. ....., nº....., bairro.....,  
cidade....., UF....., DECLARO, sob as penalidades da Lei e do Edital, possuir condições e  
capacidade para mobilizar, em tempo hábil, e pelo prazo requerido, todos os equipamentos,  
materiais e mão de obra necessários para a execução dos serviços objeto da licitação supra  
referenciada.

Local e data.

\_\_\_\_\_(assinatura)\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL  
Nome / CPF / CARGO

Nome da Empresa  
CNPJ



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO - CESAN

FACTI – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE CONTRATADA DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA  
DA INFORMAÇÃO

NOME DA CONTRATADA						
RESPONSÁVEIS TÉCNICOS CONFORME CLÁUSULA CONTRATUAL			TÍTULO PROFISSIONAL		REG. PROFISSIONAL	
INSTR. DE CONTRATAÇÃO Nº			PERÍODO DE MEDIÇÃO		VALOR TOTAL REALIZADO P0	DATA P0 (MÊS/ANO)
OBJETO DO CONTRATO						
Contratação de Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Service Desk) para execução de suporte técnico de 1º e 2º níveis e serviços sob demanda.						
DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E QUANTITATIVOS EXECUTADOS / FORNECIMENTOS						
Item	NI	Descrição	Unid	Quant	Valor Unit	Valor Total
1	8398000026	Suporte técnico de 1º e 2º níveis	MÊS	1		
2	8398000025	Serviços sob demanda	EQUIP			
AVALIAÇÃO						
Identificador	Descrição do Critério			Percentual do Critério		Peso do Critério
SLA01	Atendimento telefônico					1
SLA02	Encaminhamento de chamados					1
SLA03	Atendimento de chamados					1
SLA04	Conformidade de processo					1
SLA05	Satisfação dos usuários					1
SLA06	Disponibilidade dos serviços					1
SLA07	Qualidade de gestão dos serviços					1
Índice de Conformidade			Conceito			
(*) JUSTIFICATIVA DA AVALIAÇÃO QUANTO NÃO ATENDIMENTO OU NÃO AVALIAÇÃO						
EMITENTE		ADMINISTRADOR DO CONTRATO			DATA EMISSÃO	
					FOLHA	

Obs.: Havendo conceito "Insuficiente" na avaliação mensal, a Contratada fica automaticamente notificada a apresentar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, caso deseje, esclarecimentos à CESAN ou solicitar prazo para regularização das inconformidades destacadas.