

CONTRATO N° 02/2026

PROCESSO: 2025-17D24

DISPENSA DE LICITAÇÃO, art 29, II da Lei 13.303/2016 e art. 101, II do RILC.

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO
PABX, QUE ENTRE SI CELEBRAM A
COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES
COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO – CETURB/ES E A
MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E
COMÉRCIO LTDA.**

Pelo presente instrumento particular e na melhor forma de direito, de um lado, como **CONTRATANTE**, a **COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – CETURB/ES**, situada na Av. Jerônimo Monteiro, nº 96, Ed. Das Repartições Públicas, 5º, 6º e 7º andares, Centro, Vitória, ES, CEP: 29.010 – 002, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 28.503.894/0001-51, através de seus representantes legais, Srª. **Natasha de Oliveira Sollero**, brasileira, inscrita no CPF nº 100.932.076-97 e da Carteira de Identidade nº MG 13990369, Diretora Presidente, e Sr. **Fábio Gomes de Aguiar**, brasileiro, inscrito no CPF/MF sob o nº 019.955.417-02, portador da Carteira de Identidade nº 1.026.314 – SSP/ES, Diretor Administrativo e Financeiro, do outro lado, como **CONTRATADA, MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA**, doravante denominada **CONTRATADA**, com sede na Av. Cristiano Machado, nº 673, Bairro da Graça, Belo Horizonte, MG, CEP: 31.140-003, inscrita no CNPJ sob o nº 65.295.172/0001-85, neste ato representada pelo seu Diretor Sócio, Sr. **Emmerson Ricieri Brito**, brasileiro, inscrito no CPF/MF sob o nº 736.174.746-91, portador da CI nº: M-4.798.271, têm entre si, justo e contratado, a prestação dos serviços de **MANUTENÇÃO DO EQUIPAMENTO PABX, CONFORME ESPECIFICADO NO ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**, por execução indireta, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB-ES – RILC, em especial de seu Art. 107, inciso II, de acordo com os termos do **Processo 2025-17D24**, parte integrante deste instrumento independentemente de transcrição juntamente com a Proposta apresentada pela CONTRATADA datada de **29/12/2025**, ficando, porém, ressalvadas como não transcritas as condições nela estipuladas que contrariem as disposições deste **CONTRATO**, que se regerá pelas Cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 - O objeto do presente Contrato é a prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para a Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) – PABX, provida de tecnologia TDM/IP, analógica, digital e IP, em conformidade com o disposto no **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

CLÁUSULA SEGUNDA - DO REGIME DE EXECUÇÃO

2.1 - Fica estabelecida a forma de execução indireta, no regime de empreitada por preço global, nos termos do art. 23, inciso II, do RILC.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PREÇO E DO REAJUSTAMENTO

3.1 - Pelo serviço aqui ajustado, a **Contratante** pagará à **Contratada** o **valor mensal de R\$ 2.010,99 (dois mil e dez reais e noventa e nove centavos)**, perfazendo um total anual de **R\$24.131,88 (vinte e quatro mil cento e trinta e um reais e oitenta e oito centavos)**.

3.2 - Os valores estipulados para o presente contrato permanecerão fixos e irreajustáveis durante o prazo de vigência contratual.

3.3 - Os valores eventualmente dispensados a título de atendimento extraordinário, não poderão extrapolar os limites previstos no RILC para dispensa de licitação.

3.4 - No preço deverão estar inclusos todas as espécies de tributos, diretos e indiretos, encargos sociais, garantias, fretes, material, mão-de-obra, instalações e quaisquer despesas inerentes à execução do objeto contratado.

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

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

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

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

3.6.3 - Não será concedida a revisão quando:

(27) 3232-4500



ceturb@ceturb.es.gov.br



www.ceturb.es.gov.br



- a) ausente a elevação de encargos alegada pela parte interessada;
- b) o evento imputado como causa de desequilíbrio houver ocorrido antes da formulação da proposta definitiva ou após a finalização da vigência do contrato;
- c) ausente o nexo de causalidade entre o evento ocorrido e a majoração dos encargos atribuídos à parte interessada;
- d) a parte interessada houver incorrido em culpa pela majoração de seus próprios encargos, incluindo-se, nesse âmbito, a previsibilidade da ocorrência do evento.
- e) houver alteração do regime jurídico-tributário da Contratada, ressalvada a hipótese de superveniente determinação legal.

3.6.4 – A revisão será efetuada por meio de aditamento contratual, precedida de análise pela CETURB/ES.

3.7 – O reajuste será adotado, obrigatoriamente, como forma de compensação dos efeitos das variações inflacionárias calculadas pelo INPC-IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta comercial ou do último reajuste.

3.8 - As revisões, recomposições e reajustes a que o contratado fizer jus, **mas que não forem requeridas formalmente durante a vigência deste Contrato, serão consideradas renunciadas com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato.**

3.9 - No caso de prorrogação deste Contrato sem expressa ressalva no respectivo Termo Aditivo do direito da Contratada ao recebimento da importância devida a título de reajuste, recomposição ou revisão, em qualquer de suas hipóteses, relativa a período anterior a sua assinatura, caracterizará renúncia irretratável a esse direito.

CLÁUSULA QUARTA - DOS RECURSOS

4.1 - Os recursos necessários ao pagamento das despesas, inerentes a este Contrato, correrão a cargo do orçamento próprio da CETURB-ES.

CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO DE INÍCIO E DA DURAÇÃO.

5.1 - O presente Contrato iniciará sua vigência em 16/01/2026 e vigerá pelo prazo de 12 (doze) meses, com término em 15/01/2027, produzindo seus

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

efeitos legais após sua publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo na forma da lei.

5.2 - O Contrato poderá ser alterado mediante aditamento nas hipóteses previstas nos arts. 124 e seguintes do RILC, bem como poderá ser prorrogado desde que obedecidos os limites estabelecidos na Lei 13.303/2016 e RILC.

CLÁUSULA SEXTA – DO FATURAMENTO E PAGAMENTO

6.1 - A contratada apresentará fatura até o terceiro dia útil do mês subsequente ao mês de referência, correspondente aos serviços **concluídos** no período, à Gerência de Informática - GEINF, que atestará a realização dos mesmos.

6.2 - A Contratada deverá manter sua regularidade fiscal durante toda a vigência contratual.

6.3 - A Contratante pagará à Contratada pelos serviços prestados, até o 5º (quinto) dia útil após a apresentação da Nota Fiscal/fatura correspondente, devidamente atestada pelo Gestor do Contrato.

6.4 – Ao Gestor do Contrato, lotado na Gerência de Informática, caberá a análise e aprovação dos serviços executados, devendo atestar o recebimento definitivo na Nota Fiscal/Fatura apresentada.

6.5 - Incumbirá à **Contratada** a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso de cada fatura apresentada, a ser revisto e aprovado pela **Contratante**, juntando-se à respectiva fatura a discriminação dos serviços efetuados.

6.6 - Em caso de comprovada impossibilidade operacional de atendimento ao inciso anterior dentro do prazo estabelecido nesta cláusula para pagamento, será o objeto contratual recebido provisoriamente pelo responsável por seu acompanhamento, cabendo à **Contratante** efetuar o pagamento à **Contratada** naquele prazo, sendo compensada no pagamento subsequente qualquer diferença apurada.

6.7 - Quando fatos supervenientes ocorridos por culpa exclusiva da **Contratante** determinarem a postergação do pagamento dos valores regularmente faturados, sobre estes incidirá multa financeira nos seguintes termos:

$$VM = VF [(1 + \frac{0.0315}{100})^{ND} - 1]$$

Onde:

VM = Valor da Multa Financeira

VF = Valor da Fatura ou Nota Fiscal, referente ao mês em atraso

ND = Número de dias em atraso

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

I - COMPETE À CONTRATADA:

- a) efetuar os serviços objeto deste Contrato, dentro dos padrões técnicos exigidos, podendo a CETURB/ES recusar o serviço não executado de acordo com este Contrato;
- a.1) Refazer às suas expensas e sem qualquer custo adicional para a CETURB-ES, o trabalho recusado nos termos do disposto no item anterior e atender de imediato as solicitações, corrigindo no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após solicitação, qualquer ocorrência na prestação do serviço contratado;
- b) responsabilizar-se pela qualidade e padrão dos serviços executados, indispensáveis ao bom e fiel cumprimento do Contrato;
- c) atender aos serviços dentro dos prazos estabelecidos;
- d) informar ao **Contratante**, quando solicitado, a posição dos serviços;
- e) Responder por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CETURB/ES;
- f) Assumir responsabilidade por todas as providências estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas seus empregados no desempenho do serviço objeto do edital;

II - COMPETE À CONTRATANTE:

- a) Efetuar o pagamento estabelecido;
- b) Permitir o acesso dos empregados da contratada às suas dependências para execução dos serviços referente ao objeto do Contrato;
- c) Assegurar-se de que os preços contratados estão compatíveis com os praticados no mercado;

CLÁUSULA OITAVA - DAS PENALIDADES

8.1 - O descumprimento total ou parcial, de qualquer das obrigações estabelecidas sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas na Lei

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

13.303/2016, Art. 83, e no RILC, Art. 172, garantida prévia e ampla defesa em processo administrativo, sendo elas:

I - advertência;

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

III - multa compensatória, na forma prevista nos parágrafos 1º e 2º desta cláusula;

IV - suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a CETURB/ES, por até 02 (dois) anos;

§1º A penalidade de multa poderá ser aplicada nos seguintes casos:

a) no caso de inexecução parcial, incidirá multa na razão de 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato;

b) no caso de inexecução total, incidirá multa na razão de 20% sobre o valor contratual não executado;

c) nos demais casos de atraso, poderá ser aplicada multa de 5% ou até 10% sobre o valor da parcela não executada ou do saldo remanescente do contrato.

§2º Antes da aplicação de qualquer das multas acima relacionadas a área gestora do contrato, notificará formalmente a Contratada garantindo o contraditório e ampla defesa, concedendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis para apresentar sua manifestação. Da decisão final cabe recurso à autoridade superior, no prazo de 05 (cinco) dias úteis contado da intimação do ato. No caso de indeferimento da defesa apresentada, e uma vez concluído o processo administrativo, a importância devida correspondente à aplicação da multa deverá ser recolhida junto a Tesouraria da CETURB/ES, em até 5 (cinco) dias úteis a partir da sua notificação da decisão final. Caso não haja o recolhimento da multa no prazo estipulado, a Contratante descontará a referida importância, de eventuais créditos a vencer da empresa Contratada.

§3º As sanções previstas nos incisos I e III deste artigo poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.

CLÁUSULA NONA - DA RESCISÃO

9.1 - Poderá ocorrer rescisão do presente contrato nas formas previstas nos artigos 160 a 163 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CETURB/ES – RILC, e na Lei 13.303/2016, com as consequências neles previstas. A rescisão do contrato poderá ser:

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

I - por ato unilateral da CETURB/ES, em razão de sua inexecução parcial ou total;

II - amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a CETURB/ES;

III - judicial, nos termos da legislação.

§1º A rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso I deste artigo, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§2º Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o § 1º será de 90 (noventa) dias.

§3º Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta resarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso do contratado terá este ainda direito a:

I - devolução da garantia;

II - pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

III - pagamento do custo da desmobilização, quando for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

10.1 - A Diretora Presidente da CETURB/ES designará formalmente o(s) empregado(s) responsável (is) pelo acompanhamento e fiscalização da execução do contrato, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA

11.1 - Representará a **Contratada** como preposto, o Sr. **Emmerson Ricieri Brito**, inicialmente qualificado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO FORO

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

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br



Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente para que produza seus efeitos legais.

Vitória, 15 de janeiro de 2026.

**COMPANHIA ESTADUAL DE TRANSPORTES COLETIVOS DE
PASSAGEIROS DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - CETURB-ES**

MÉTODO TELECOMUNICAÇÕES E COMÉRCIO LTDA

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

(27) 3232-4500



ceturb@ceturb.es.gov.br



www.ceturb.es.gov.br



TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para a Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) – PABX, provida de tecnologia TDM/IP, analógica, digital e IP.



1. OBJETO.

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para a Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) – PABX, provida de tecnologia TDM/IP, analógica, digital e IP.

2. MOTIVAÇÃO E JUSTIFICATIVA.

- 2.1. O Governo do Estado do Espírito Santo, desde 2010, contrata a soluções de PABX por meio do Sistema de Registro de Preços, de forma corporativa, por se tratar de demanda comum, necessária ao desempenho de suas atividades institucionais dependentes de comunicação telefônica interna e externa para atendimento à população.
- 2.2. A criação de uma rede telefônica interna, a qual não depende de operadora para a realização de chamadas entre as suas unidades, é possível a partir da integração da rede telefônica entre órgãos/entidades. Nesse modelo, uma empresa fornece os equipamentos locados e o suporte contínuo de manutenção das centrais. A forma de remuneração é baseada na quantidade de ramais, troncos, aparelhos instalados em cada localidade. Na ata de registro de preços da última contratação, inclusive, estavam previstos três tipos de centrais, selecionadas de acordo com a necessidade de cada unidade.
- 2.3. Com a integração das centrais em rede é possível, por exemplo, a realização de chamadas locais para telefones fixos e celulares funcionais do Estado a custo zero. Além disso, a disponibilização de aparelhos telefônicos mais modernos permite configurar diversas funções que tornam mais produtivo o trabalho da Administração Pública Estadual, como atendimento automatizado ao usuário, realização de conferências por telefone entre outras facilidades.
- 2.4. A licitação corporativa para a continuidade deste modelo está em andamento e em seus trâmites finais, conforme processo nº 2020-35V4Z. De tal forma, a fim de cobrir o lapso entre o encerramento dos contratos e a conclusão do novo processo licitatório, a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico, operação, manutenção preventiva e corretiva com fornecimento de peças e materiais para Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) – PABX se dá em virtude da necessidade de manter os equipamentos de comutação telefônica em pleno funcionamento e com suas funcionalidades atualizadas.
- 2.5. Isso porque a central telefônica PABX instalada na CETURB/ES está fora da garantia do fabricante desde 01/08/2021, sendo recebida por doação prevista no Contrato nº **015/2015**. Com a disponibilização do bem, a CETURB/ES precisará contratar suporte técnico para correção de eventual problema ou defeito capaz de tornar inoperante o equipamento.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

- 2.6. Ademais, tem-se que a central deve ainda passar por manutenções preventivas e atualização de software, evitando assim que possíveis falhas ocorram e comprometam o sistema de comunicação telefônica da instituição. A depender da falha na central telefônica podem gerar prejuízos não só ao público interno, mas à população e demais organizações que dependam do contato telefônico com a CETURB/ES.
- 2.7. Insta registrar que, atualmente, o Poder Executivo do Estado do Espírito Santo conta com número limitado de servidores qualificados para realizar manutenções em centrais telefônicas, o que dificulta sobremaneira a efetivação dos serviços da área de telefonia – não só quanto à instalação e configurações de rotina, mas também quanto às manutenções evolutivas, em razão da defasagem tecnológica constante impondo a necessidade de atualizações de suas funcionalidades.
- 2.8. A central telefônica de PABX é essencial à prestação do serviço da CETURB/ES sendo necessária a contratação individual de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos recebidos por doação, mesmo não sendo a solução corporativa definitiva pelo Governo.
- 2.9. A contratação tem como objetivo manter os serviços de telefonia interno e externo em pleno funcionamento atendendo ainda constantes solicitações de mudanças de layout dos pontos e instalação de novos ramais.
- 2.10. Por fim, tem-se que a contratação se justifica pela necessidade de assegurar o pleno funcionamento da Central Telefônica e, eventuais reparos advindos de falhas sejam prestados no menor lapso temporal possível, visando a atingir a plena continuidade dos serviços públicos que dependam de comunicação telefônica até a finalização da contratação da solução corporativa.

3. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO.

3.1. Conceitos adotados neste Termo de Referência.

3.1.1. **Sistema:** é o conjunto de equipamentos, elementos ou materiais interligados fisicamente, os quais através do desempenho de suas funções individuais contribuem para uma mesma função integrada.

3.1.2. **Suprimento técnico:** é o serviço de prestação de assistência intelectual (conhecimentos), tecnológica (manutenção, revisões, regulagens, calibrações, reparos/consertos etc.) e material (peças de reposição) a um cliente ou grupo de clientes (uma ou mais pessoas, físicas e/ou jurídicas), com o fim de solucionar problemas técnicos. A manutenção de equipamentos faz parte do suprimento técnico, portanto este é mais amplo que aquele.

3.1.3. **Manutenção:** é o conjunto de atividades que asseguram a plena capacidade e condições de funcionamento contínuo e confiável ao sistema e seus equipamentos.

(27) 3232-4500



ceturb@ceturb.es.gov.br



www.ceturb.es.gov.br



3.1.4. Manutenção Preventiva: os serviços de manutenção preventiva englobam o conjunto de atividades programadas a serem executadas em todos os equipamentos que compõem a solução de PABX (ramais, troncos, gateways GSM, interfaces analógicas GSM, antenas, aparelhos digitais, aparelhos IP, placas internas do PABX/GATEWAY/INTERFACE para qualquer tipo de funcionalidade, módulos de energia interno, fontes externas, cabos, filtros e protetores de surto, além de outros necessários ao pleno funcionamento do PABX), a fim de garantir sua plena disponibilidade e as perfeitas condições de funcionamento de acordo com os manuais e normas técnicas específicas, de forma a garantir a segurança do ambiente, dos bens e informações nele depositados.

3.1.5. Manutenção Corretiva: os serviços de manutenção corretiva englobam o conjunto de atividades a serem executadas em toda infraestrutura do PABX (ramais, troncos, gateways GSM, interfaces analógicas GSM, antenas, aparelhos digitais, aparelhos IP, placas internas do PABX/GATEWAY/INTERFACE para qualquer tipo de funcionalidade, módulos de energia, fontes externas, cabos, filtros e protetores de surto, além de outros necessários ao pleno funcionamento do PABX), que não obedecem a qualquer programação demandadas, são executadas em casos de falha total ou parcial a fim de recuperar o estado de funcionamento normal dos equipamentos.

3.1.6. Falha: é a anormalidade no sistema ou em um equipamento com interrupção da capacidade de desempenhar integralmente sua função.

3.1.7. Emergência: situações com a paralisação total da Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC), não realização ou recebimento de internas e/ou externas, paralisação de algum módulo remoto; paralisação igual ou superior a 50% (cinquenta por cento) por tipos de portas da CPCT (Ramais/Troncos/Junções) ou paralisação total de qualquer software instalado para o funcionamento do equipamento.

3.1.8. Dia útil: dia de funcionamento normal de expediente da CONTRATANTE, com horário diário compreendido entre 8h e 17h.

3.2. Equipamentos cobertos.

3.2.1. O sistema de telefonia da CETURB/ES é composto pelos itens relacionados abaixo:

- **Equipamento:** Marca Mitel modelo OpenScape Business X8 1 E1 ISDN / 100 ramais analógicos / 11 ramais digitais / 04 interfaces GSM /voip / 11 aparelhos Open Stage 15T.

3.3. Serviços contratados.

3.3.1. O objeto consiste na execução de serviços de suporte técnico on-site, operação, manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de telefonia, interfaces de celular GSM, centrais telefônicas tipo PABX, providas de tecnologias TDM/IP, para ramais analógicos, digitais, IP e em aparelhos digitais e IP, da fabricante Siemens, instaladas nas dependências da CONTRATANTE no edifício Aureliano Hoffman, em Vitória, no Espírito Santo,

- 3.3.2. O objeto deve incluir o serviço de substituição de peças, acessórios, aparelhos telefônicos digitais, IP e atualização de softwares, observada a periodicidade mínima prevista nos planos de manutenção preventiva e sempre que fatos ocasionais determinarem correções.
- 3.3.3. O plano de manutenção com o detalhamento dos serviços a serem desenvolvidas pela CONTRATADA devem necessariamente abranger, no mínimo, as atividades rotineiras e periódicas listadas neste Termo de Referência. Possíveis alterações propostas pela CONTRATADA deverão ser submetidas previamente à aprovação da CONTRATANTE.
- 3.3.4. Os serviços serão realizados em datas e horários previamente acordados com o fiscal do contrato ou devidamente estabelecidos no plano de manutenção programada autorizado.
- 3.3.5. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos de dúvidas técnicas, por telefone ou e-mail, em auxílio aos servidores da CONTRATANTE, nos casos de falhas de maior complexidade.
- 3.3.6. A CONTRATADA deverá realizar os serviços de manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos de telefonia, objetivando preservá-los em adequado estado de funcionamento e operação no intuito de garantir o prolongamento da sua vida útil e continuidade do serviço.
- 3.3.7. Os serviços incluem o fornecimento de ferramentas, placas, ativos de rede, componentes e todo material necessário ao completo funcionamento dos entroncamentos, equipamentos e materiais de consumo (pilhas e baterias internas dos equipamentos, conectores, chicotes, cabos, blocos, protetores, esponjas, estopas, panos, pincéis, escovas e todos os produtos de limpeza e proteção, parafusos, porcas, entre outros) necessários à prestação integral, tempestiva e adequada dos serviços de manutenção preventiva e corretiva em conformidade com as especificações dos fabricantes dos equipamentos, normas técnicas e demais condições constantes deste Termo de Referência.
- 3.3.8. Quando necessária a reposição de peças, componentes, placas e acessórios, estes serão sem custo para CONTRATANTE e devem estar previstos no valor da proposta ofertada pela CONTRATADA.
- 3.3.9. As peças substituídas e reparadas devem permanecer no equipamento da CONTRATANTE após o encerramento do contrato.
- 3.3.10. Realização de atualizações técnicas corretivas e preventivas recomendadas pelo fabricante dos equipamentos, de modo a mantê-los dentro das condições normais de utilização.
- 3.3.11. Realização de atualizações (manutenção) de programações e facilidades bem como classificação de ramais e quaisquer outros tipos de programação, mesmo que envolvam mudança de tecnologia do ramal.
- 3.3.12. Realização de atualizações (manutenção) do sistema de ratificação elétrica, com eventual troca de componentes, em caso de necessidade.

(27) 3232-4500



www.ceturb.es.gov.br



- 3.3.13. Realização de testes e configurações, in loco ou remotamente, tanta quanto forem necessários, com operadoras locais de telefonia, a fim de serem identificados problemas nas realizações de chamadas externas ao PABX.
- 3.3.14. Realização de testes e configurações, in loco ou remotamente, tanta quanto forem necessários, a fim de serem implementadas corretamente todas as funções disponibilizadas pelo PABX, tais como entroncamentos com outras centrais, implantação de serviços e rotas de VoIP, Call Center, sistema de bilhetagem, entre outras atividades.
- 3.3.15. Toda infraestrutura de cabeamento, tubulação e demais acessórios físicos de interligação entre a central telefônica, computador e o quadro de distribuição de linhas telefônicas, caso precisem ser substituídos, deverão correr por conta da CONTRATADA.
- 3.3.16. A CONTRATADA deverá ter a disponibilidade para execução de manutenção remota (à distância, via internet ou através de modens ligados à rede de telefonia da concessionaria ou interno do PABX).
- 3.3.17. A CONTRATADA deverá fornecer software que permita a configuração das centrais PABX para realização de serviços de configuração presenciais ou remotos.
- 3.3.18. O software deve ser executado sob demanda e no momento da prestação dos serviços.
- 3.3.19. O software não deve depender de conexão direta com a Internet, IP público próprio ou liberação de portas específicas para o seu funcionamento. O software também deverá funcionar em localidades que possuem proxy com autenticação com usuário e senha, sem conexão direta com a Internet.
- 3.3.20. Para o acesso remoto especificado no presente documento, deverão ser empregados equipamentos e protocolos comprovadamente seguros e autorizados oficialmente pelo setor responsável da CONTRATANTE.

3.4. Procedimentos para manutenção.

- 3.4.1. A CONTRATADA deverá fornecer aos seus empregados todos os equipamentos e materiais necessários para o bom andamento dos serviços, bem como, mantê-los identificados com crachás durante a execução de manutenções nas dependências da CONTRATANTE.
- 3.4.2. A CONTRATADA deverá fornecer todas as peças, componentes e placas originais do fabricante do equipamento, quando necessária a substituição.
- 3.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE a alternativa de acesso remoto à central telefônica, inclusive com a disponibilização de softwares necessários, senhas de acesso e treinamento básico de operação.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

- 3.4.4. A CONTRATADA deverá manter as equipes de manutenção, assim como as ferramentas, os equipamentos e os materiais de consumo disponíveis para os serviços de manutenção preventiva e corretiva nos horários e locais estabelecidos neste Termo de Referência, de modo a preservar as características de continuidade da sua prestação. Os períodos, dias e horários mais adequados para a execução desses serviços de manutenção pela CONTRATADA serão determinados pela necessidade e conveniência da CONTRATANTE.
- 3.4.5. A CONTRATADA deverá elaborar e preencher as fichas de manutenção para cada equipamento submetido à prestação dos serviços.
- 3.4.6. As fichas de manutenção deverão conter, no mínimo, a identificação do equipamento (número de tombamento e descrição do bem), a anotação de suas características gerais, o registro dos procedimentos de manutenção aplicados, dos nomes dos responsáveis pela prestação dos serviços e das datas de sua realização, a relação de peças, partes e componentes substituídos ou consertados, além de outras observações pertinentes.
- 3.4.7. A CONTRATADA deverá informar imediatamente ao fiscal contrato quando houver a necessidade de tomada de medidas pela CONTRATANTE para a resolução de problemas ou saneamento de falhas ou defeitos, como as que envolvem a necessidade de intervenção da CONTRATADA. Neste caso específico, a CONTRATADA deverá fornecer, inclusive através de emissão de relatório próprio, dentro do prazo máximo de 12 (doze) horas após o início do atendimento, a completa descrição técnica do item, acompanhada das informações necessárias para atuação da CONTRATANTE na resolução do problema quando for o caso.
- 3.4.8. A CONTRATADA deverá manter registro todas as atividades desenvolvidas, programadas ou eventuais e de quaisquer informações de relevância relacionadas à prestação dos serviços, que necessariamente subsidiarão a elaboração do relatório de manutenção a ser entregue pela CONTRATADA quando solicitado pela CONTRATANTE.
- 3.4.9. A CONTRATADA deverá manter o registro dos eventos extraordinários e os fatos e comunicações que tenham implicação contratual, tais como: modificações nas especificações, conclusão e aprovação de serviços e suas etapas, autorizações para execução de serviço adicional, autorizações especiais para utilização e descarte de materiais, peças, partes e componentes, ajustes no cronograma e plano de manutenção, irregularidades e providências a serem tomadas pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE.
- 3.4.10. A CONTRATADA deverá manter todos os sistemas de telefonia em condições adequadas de limpeza, manutenção, operação e controle, visando à prevenção de riscos à saúde dos ocupantes. Sempre que existirem condições inadequadas nos ambientes prediais, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE a origem da inconformidade e propor sugestões de melhoria.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

- 3.4.11. A CONTRATADA deverá realizar a atualização ou upgrade de firmwares e softwares de todos os equipamentos com a última versão de software/firmware, podendo a CONTRATANTE solicitar a comprovação das atualizações efetuadas e devendo a CONTRATADA demonstrar que os softwares/firmwares estão em suas últimas versões.
- 3.4.12. A CONTRATADA deverá realizar o backup bimestral de todos os dados da central (programação/parâmetros) ou em todos os eventos em que se modificarem os parâmetros/configurações/senhas de acesso, fornecendo à CONTRATANTE uma cópia digital do arquivo.
- 3.4.13. A CONTRATADA deverá executar outras programações diversas relacionadas às facilidades dos ramais instalados nas unidades da CONTRATANTE, permitindo a integração e configuração do sistema de telefonia com sistemas de telefonia de outras localidades.
- 3.4.14. A CONTRATADA deverá reprogramar a central para adequação das facilidades DDR e para acesso remoto (à distância).
- 3.4.15. A CONTRATADA deverá realizar configurações de distribuições de ramais, nomenclatura, ativação, desativação, modificações de permissões e restrições de chamadas (internas e externas).
- 3.4.16. A CONTRATADA deverá executar modificações de classes, facilidade, arranjos de grupo e outras facilidades programadas através de comandos.
- 3.4.17. A CONTRATADA deverá certificar-se de que os equipamentos estejam em pleno funcionamento, efetuando testes operacionais requeridos.

3.5. Principais serviços para manutenção preventiva.

- 3.5.1. As rotinas de manutenção preventiva dos equipamentos devem ter a finalidade de proporcionar o seu funcionamento eficiente, seguro e econômico e atender as exigências da legislação pertinente, deverão observar as normas e os manuais técnicos específicos dos respectivos fabricantes.
- 3.5.2. Os procedimentos de verificação deverão abranger a observação e análise dos itens, peças, partes, componentes, configurações e operações, a tomada de medidas necessárias à preservação das adequadas condições de operação, inclusive com acessos remotos (à distância) em quantidades ilimitadas, e, nos casos de constatação de problemas e defeitos, a realização dos ajustes, consertos, correções, complementações, aplicações e substituições necessários à normalização do funcionamento e à restituição do bom estado dos equipamentos que atendem ao serviço de telefonia.
- 3.5.3. Os serviços de manutenção preventiva deverão ser realizados preferencialmente durante o horário de expediente da CONTRATANTE, respeitando-se a periodicidade mínima definida no plano de manutenção para cada tipo de equipamento de telefonia.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.brwww.ceturb.es.gov.br

3.5.4. Utilizar na limpeza dos componentes do sistema de telefonia produtos recomendados pelo fabricante. Para fins de comprovação, deverão ser apresentados ao fiscal do contrato, sempre que solicitado, os materiais em embalagens originais, comprovando-se sua origem.

3.5.5. Os serviços de manutenção preventiva poderão ser realizados em outros horários (horário noturno ou em dia não útil) nos casos em que não possam ser realizados ou concluídos durante o horário normal e a CONTRATANTE considere imprescindível a normalização do funcionamento de um equipamento específico no menor prazo possível, ou quando a sua realização durante os horários normais de funcionamento possa causar prejuízos ao desenvolvimento dos trabalhos nas unidades da CONTRATANTE. Qualquer que seja o horário alternativo ao horário normal de trabalho deste órgão, tais serviços não gerarão adicional ou acréscimo de custos à CONTRATANTE, devido a jornada extraordinária, sendo que tais custos deverão ser absorvidos pela CONTRATADA.

3.5.6. A CONTRATADA deverá elaborar relatório da manutenção preventiva, discriminando por local e data de prestação, todos os serviços executados, e contendo: relação de materiais, peças, partes e componentes necessários, utilizados, substituídos ou consertados; avaliações e pareceres relacionados aos serviços de manutenção; relação de pendências de manutenção preventiva (com indicação de motivos e soluções); anotações sobre fatos extraordinários e anormalidades; entre outras informações pertinentes.

3.5.7. A manutenção preventiva trimestral consistirá em 01 (uma) visita técnica a cada 90 (noventa) dias, iniciando-se no 1º mês da vigência contratual, na central telefônica instalada na CONTRATANTE, devendo ser realizados, no mínimo, os seguintes procedimentos:

- a) Verificação dos equipamentos de alimentação elétrica (voltagem do retificador), no caso de quando possuir retificador.
- b) Verificação da vida útil do banco de baterias, quando aplicável.
- c) Verificação do funcionamento de todos os ramais.
- d) Verificação das condições físicas dos equipamentos.
- e) Verificação de alarmes do sistema.
- f) Substituição de módulos do equipamento que venham a apresentar defeito.
- g) Manter limpos os componentes do sistema de telefonia, tais como: carenagens, fiação, painéis, visores e demais componentes internos e externos.

3.5.8. Descartar todas as sujeiras, retiradas do sistema de telefonia após sua limpeza, acondicionadas em sacos de material resistente e adequado.

3.5.9. Entregar o relatório de verificação de erros e supervisão via software de gerenciamento para acompanhamento de conformidade do sistema ou atividade similar.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

3.6. Principais serviços para manutenção corretiva.

- 3.6.1. A abertura de chamado de manutenção corretiva deverá ser feita pela CONTRATANTE, mediante as seguintes informações: (a) local onde a assistência técnica deverá ser prestada; (b) defeito ou falha apresentados; (c) nome do responsável pela solicitação do serviço.
- 3.6.2. A CONTRATADA deverá realizar todo e qualquer tipo de serviço, bem como substituir e fornecer, mediante prévia autorização do fiscal do contrato, placas, peças, aparelhos digitais e IP, gateways/interfaces/módulos GSM, componentes e acessórios, necessários para o perfeito funcionamento da solução de PABX sem ônus para CONTRATANTE, quando o mesmo apresentar defeito parcial, total ou intermitente que prejudique o funcionamento do PABX.
- 3.6.3. A manutenção corretiva será realizada a cada chamado técnico, na ocorrência de falhas/defeitos nos equipamentos ou necessidade de configurações e programações, cuja mão de obra já está inclusa no valor mensal ofertado, independentemente da quantidade de chamados efetuados no mês.
- 3.6.4. Os serviços de manutenção corretiva deverão ser realizados no equipamento sempre que ocorrerem falhas ou que sejam observadas situações que determinem sua necessidade.
- 3.6.5. Os atendimentos deverão ser registrados em Ordem de Serviços, emitida pela CONTRATADA e assinada pelo fiscal do contrato ou superior.
- 3.6.6. A garantia dos serviços realizados (presenciais ou remotos) deverá ser de, no mínimo, 90 (noventa) dias consecutivos, e das peças substituídas de, no mínimo, 12 (doze) meses, contados da data da instalação/substituição, devidamente revisados, configurados e/ou consertados; sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE, inclusive em relação às eventuais despesas de transporte, caso haja necessidade de os equipamentos serem encaminhados para conserto em outra localidade.
- 3.6.7. Caso a peça defeituosa não possa ser reparada, havendo a necessidade de substituição definitiva, esta deverá ocorrer mediante autorização prévia da CONTRATANTE. Esta substituição será realizada com peças novas e em perfeito estado de funcionamento, de forma a manter as características originais da parte substituída, tornando-a propriedade do CONTRATANTE, e sem ônus para ela.
- 3.6.8. A manutenção corretiva será realizada a cada chamado técnico, na ocorrência de falhas/defeitos nos equipamentos ou necessidade de configurações e programações, cuja mão de obra já está inclusa no valor mensal ofertado, independentemente da quantidade de chamados efetuados no mês.



4. QUANTITATIVO DE SERVIÇOS ESTIMADOS.

4.1. Para o dimensionamento dos serviços devem ser consideradas as informações abaixo:

- a) Suporte a 100 (cem) ramais analógicos e 11 (onze) ramais digitais.
- b) Central instalada em local refrigerado e interligada a um UPS.
- c) Média de 6 (seis) chamados mensais nos anos de 2023 e 2024 para os seguintes atendimentos técnicos: configuração de desvios, aplicação do recurso de chefe/secretária, atualizações e dúvidas técnicas.
- d) Nenhum incidente com interrupção dos serviços nos anos de 2020 e 2021.
- e) Suporte a 01 (uma) central PABX modelo OPENSCAPE BUSINESS X8 do fabricante MITEL.
- f) Suporte a 11 (onze) aparelhos digitais modelo OPENSTAGE 15T do fabricante MITEL.
- g) Suporte a 01 (um) SIP Trunk com 30 canais com o Prodest e a Operadora.

4.2. O serviço deve prever a configuração de rotas, perfis, acessos, ramais, códigos de usuário, grupos de captura, bilhetagem e qualquer outro elemento necessário para o correto funcionamento da solução no atendimento das especificações técnicas definidas.

4.3. Se necessário, a CONTRATADA deverá disponibilizar auxílio técnico para que a equipe da CONTRATANTE possa interagir com a operadora na integração da central telefônica com as operadoras STFC e SMP.

5. OBRIGAÇÕES DAS PARTES.

5.1. Da CONTRATADA.

5.1.1. Prestar os serviços de suporte técnico e manutenção corretiva no regime 8 x 5 (oito horas e 5 dias por semana) das 8h às 17h.

5.1.2. Possuir central de atendimento e monitoramento disponível à CONTRATANTE, em idioma português (Brasil).

5.1.3. Fornecer mão de obra especializada e todos os materiais necessários à realização completa da execução do objeto sempre em consonância com os padrões de qualidade e parâmetros técnicos descritos no presente objeto.

5.1.4. Executar o objeto ajustado, por intermédio exclusivo de integrantes do seu quadro de pessoal. Os referidos profissionais poderão ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa licitante, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a licitante, por meio de carteira de trabalho e previdência social (CTPS), contrato de prestação de serviços, ficha de registro de empregado ou contrato social, conforme o caso.

5.1.5. Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado.

(27) 3232-4500



www.ceturb.es.gov.br



- 5.1.6. Fornecer, no ato da assinatura do contrato, meios de contatos (telefones e e-mails), mantendo-os devidamente atualizados durante a vigência contratual.
- 5.1.7. Fornecer à CONTRATANTE a relação nominal dos profissionais encarregados de executar o objeto, para que o acesso a sua dependência seja autorizado previamente pela gerência responsável.
- 5.1.8. Apresentar os profissionais devidamente uniformizados e/ou identificados, levando-se em consideração as restrições internas quanto ao uso de determinadas vestimentas, como calções, shorts ou bermudas, por exemplo.
- 5.1.9. Responsabilizar pelo transporte e movimentação de seus colaboradores para execução do contrato e que estes possuam todos os equipamentos e instrumentos necessários para prestação dos serviços de manutenção e suporte técnico para execução do contrato.
- 5.1.10. Indicar um representante com atribuições de coordenar, comandar, fiscalizar e orientar o bom andamento dos serviços, mantendo sempre regime de entendimento com a CONTRATANTE.
- 5.1.11. Responsabilizar-se, perante à CONTRATANTE e/ou terceiros, pela cobertura dos riscos de acidentes de trabalho de seus empregados, prepostos ou contratados, por todos os ônus, encargos, perdas e/ou danos porventura resultantes da execução do objeto.
- 5.1.12. Responsabilizar-se perante à CONTRATANTE e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais ficando obrigada a promover o devido resarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela área fiscalizadora, sob pena de ter o valor apurado descontado na próxima fatura, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis.
- 5.1.13. Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.1.14. Responsabilizar-se pela regular quitação de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais, decorrentes da execução do contrato, apresentando documentação que comprove o seu correto e tempestivo pagamento.
- 5.1.15. Quando aplicável, apresentar certificados informando que os materiais que serão utilizados nos serviços são homologados pela ANATEL.
- 5.1.16. É responsabilidade da CONTRATADA fazer todos os ajustes necessários no sistema telefônico objeto deste Termo de Referência, assessorar o fiscal em questões técnicas e entrar em contato com outras empresas que prestam suporte técnico a fim de promover a comunicação entre centrais, quando possível.

(27) 3232-4500

ceturb@ceturb.es.gov.br

www.ceturb.es.gov.br

- 5.1.17. Entregar relatórios mensais das atividades executadas de manutenção preventiva e corretiva, constando o equipamento, localidade, a relação de peças trocadas ou reparadas, tipo de visita, data e horários, nome do responsável, conforme formulário a ser estabelecido entre as partes, além da descrição dos serviços realizados, da programação dos serviços, estudos e levantamentos efetuados, informações sobre a situação dos equipamentos, ocorrências, sugestões de qualquer natureza para aprimoramento dos serviços, as faltas ou irregularidades encontradas na prestação dos serviços contínuos, anotando as observações que julgar necessárias.
- 5.1.18. A contratada deverá comprovar a posse da seguinte certificação, emitida pelo fabricante Mitel: Certificação Platinum com especialização no Openscape Enterprise Mitel. Tal certificação é essencial para assegurar a qualificação técnica mínima necessária à execução dos serviços contratados, além de habilitar a empresa à abertura de chamados técnicos diretamente junto ao fabricante, garantindo suporte adequado e alinhado às especificações da solução

5.2. DO CONTRANTE.

- 5.2.1. Disponibilizar à CONTRATADA, quando solicitado, toda a documentação e informações inerentes ao objeto contratado.
- 5.2.2. Pagar regularmente à CONTRATADA o preço estabelecido no contrato, se preenchidos todos os requisitos técnicos e legais.
- 5.2.3. Coordenar, através da área fiscalizadora do contrato, a execução do objeto pela CONTRATADA, efetuando os registros das ocorrências constatadas e notificar a CONTRATADA, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer em função da execução do objeto.
- 5.2.4. Informar à CONTRATADA, previamente, qualquer alteração nos horários e dias de cumprimento das tarefas e assegurar o acesso dos profissionais enviados pela CONTRATADA, quando devidamente uniformizados e identificados, aos locais em que devem executar as tarefas.

6. PRAZOS.

- 6.1. Os chamados a serem abertos pela CONTRATANTE se enquadram em alguma das categorias abaixo:

6.1.1. Baixa:

- 6.1.1.1. Problemas de funcionamento ou comunicação em um aparelho telefônico ou softphone.
- 6.1.1.2. Demandas de ajustes de configurações em qualquer equipamento ou software da solução.
- 6.1.1.3. Demandas de extração de dados ou relatórios da central.

(27) 3232-4500



ceturb.es.gov.br



www.ceturb.es.gov.br



6.1.1.4. Demandas de configurações para integração com soluções próprias da CONTRATANTE (aparelhos telefônicos, softphones, PABX externos, soluções de comunicação unificada e colaboração, entre outros).

6.1.2. Intermediária:

6.1.2.1. Problema de funcionamento ou comunicação em mais de um aparelho telefônico ou softphone.

6.1.3. Mediana:

6.1.3.1. Problema de comunicação intra-órgão via IP/SIP.

6.1.4. Alta:

6.1.4.1. Qualquer problema que afete a comunicação de toda uma localidade.

6.1.4.2. Problema de comunicação com a Rede Pública de Telefonia (STFC e SMP).

6.1.4.3. Problema de comunicação inter-órgão para mais de um órgão via IP/SIP.

6.1.5. Crítica/Emergencial:

6.1.5.1. Quando o incidente ocorrido ou solicitação de atendimento não estiver entre os descritos nas classificações acima, a classificação na severidade correta será de escolha exclusiva e razoável da CONTRATANTE. Nestes casos, somente poderá ser enquadrado em classificação Crítica/Emergencial casos excepcionais que notadamente prejudicam o funcionamento parcial ou total dos serviços de urgência e emergência à população.

6.2. **Meta de desempenho:** O prazo de solução para cada categoria de severidade e o período a ser aplicado para a dedução no pagamento dos serviços prestados pela CONTRATADA está descrito na tabela abaixo:

Severidade	Tempo para solução do incidente, após abertura do chamado
Baixa	3 dias úteis
Intermediária	12 horas úteis
Mediana	8 horas úteis
Alta	4 horas corridos
Crítica/Emergencial	2 horas corridas

7. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR).

7.1. O IMR é um instrumento que permite definir bases objetivas para aferição da qualidade do objeto executado, permitindo à Administração, também com base em previsão expressa no instrumento convocatório, promover as adequações

de pagamento devidas no caso de não se verificar o atendimento das metas estabelecidas.

- 7.2. O pagamento será proporcional ao atendimento das metas estabelecidas no IMR, o qual define objetivamente os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento.
- 7.3. O não atendimento do IMR e a consequente redução do valor a ser faturado não inibe a aplicação das demais penalidades previstas no contrato e os graus de redução podem ser observados na tabela abaixo:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,5% sobre o valor faturado no mês de referência da ocorrência
2	1,0% sobre o valor faturado no mês de referência da ocorrência

7.4. A apuração do nível de serviço do período se dará descontando o somatório dos itens descumpridos conforme descrito na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Deixar de cumprir os prazos pactuados no contrato	2
2	Deixar de apresentar os relatórios previstos no contrato	1
3	Utilizar peças e materiais em desacordo com o previsto no contrato	2

7.5. Para fins de apuração do período faturado, cada item só será computado uma única vez.

7.6. O percentual apurado será aplicado sobre o valor total da fatura do mês de referência da ocorrência.

8. PRAZO DE CONTRATAÇÃO.

8.1. O contrato vigorará pelo prazo de 12 (doze) meses, contados da data de sua publicação.



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

FÁBIO GOMES DE AGUIAR
DIRETOR ADM.E FINANCEIRO
DAF - CETURB - GOVES
assinado em 16/01/2026 15:07:02 -03:00

NATASHA DE OLIVEIRA SOLLERO
DIRETORA PRESIDENTE
DP - CETURB - GOVES
assinado em 15/01/2026 15:30:28 -03:00

EMMERSON RICIERI BRITO
CIDADÃO
assinado em 21/01/2026 09:10:36 -03:00

INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 21/01/2026 09:10:36 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por WESLEY FRANCYS DOS SANTOS GREGÓRIO (ASSESSOR DE CONTRATAÇÃO - GERAD - CETURB - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-SNJCM>

Secretaria de Estado de Mobilidade e Infraestrutura - SEMOBI**Departamento de Edificações e de Rodovias do Estado do Espírito Santo - DER-ES -****EXTRATO DO INSTRUMENTO PÚBLICO DE TRANSAÇÃO: TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE FAIXA DE DOMÍNIO A TÍTULO PRECÁRIO.**

Proc. DER-ES Nº 2025-HNHGS.

Partes: DER-ES e SBH HOLDINGS, EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA.**Objeto:** Autorizar a implantação de Acesso Viário na Faixa de Domínio da Rodovia Estadual ES-471, Km 10,66, segmento 471EES0030, trecho ENTR. BR-447- ENTR. BR-262 (VILA PALESTINA), do Sistema Rodoviário Estadual do DER-ES - S.R.E., no município de Cariacica/ES.**Licença para Implantação de Infraestrutura:** nº A.1330/2026.**Assinatura:** 27/01/2026Décio Cruz Oliveira
Diretor Executivo Geral DER-ES
Protocolo 1716206**EXTRATO DO SÉTIMO TERMO ADITIVO****Contrato Nº:** 105/2021**Contratante:** Departamento de Edificações e de Rodovias do Espírito Santo - DER-ES.**Processo Nº:** 2020-DPDX0**Forma de Contratação:** Edital de Concorrência Pública Nº 019/2020**Contratado:** RDJ ENGENHARIA LTDA**CNPJ:** 28.409.522/0001-60**Objeto:** O presente Termo Aditivo tem por objeto a prorrogação do prazo de **vigência** do Contrato nº 105/2021, por mais **180** dias, a contar de **27/04/2026**, e do prazo de **execução** por mais **180** dias, a contar de **31/01/2026**, e, conforme autorização prevista na sua **Cláusula Oitava**, o previsto no artigo 57, § 1º, da Lei 8.666/93, e mediante autorização do ordenador de despesas, conforme justificativas e novo cronograma de execução peça #**1300** em anexo que passam a fazer parte do referido contrato. Em razão da prorrogação de prazo previsto no presente instrumento aditivo, a **vigência** do Contrato nº 105/2021 ora aditado, que se encerraria aos **26/04/2026**, passará a se encerrar em **23/10/2026**.**Assinatura:** 27/01/2026DECIO CRUZ OLIVEIRA
DIRETOR EXECUTIVO GERAL - DER- ES
Protocolo 1716290**EXTRATO DO SEGUNDO TERMO ADITIVO****Contrato Nº:** 045/2024**Contratante:** Departamento de Edificações e de Rodovias do Espírito Santo - DER-ES**Processo Nº:** 2024-2D0TM**ID.CIDADES/TCE-ES:** 2022.500E0100014.01.0034**Forma de Contratação:** Nº do Empréstimo 4933-OC/BR**Contratado:** CONSÓRCIO CONSULTORES RODOVIÁRIOS 3**CNPJ:** 55.200.002/0001-16**Objeto:** O presente Termo Aditivo tem por objeto a prorrogação do prazo de vigência do Contrato nº 045/2024, por mais 06 meses, a contar de 05/02/2026, conforme autorização prevista na Condições Especiais do Contrato - Preço Global",

subitem CGC 14.1, e mediante autorização do ordenador de despesas, conforme justificativas e novo cronograma de execução peça #654 e que passam a fazer parte do referido contrato. Em razão da prorrogação de prazo previsto no presente instrumento aditivo, a vigência do Contrato nº 045/2024 ora aditado, que se encerraria aos 04/02/2026, passará a se encerrar em 04/08/2026.

Assinatura: 27/01/2026DECIO CRUZ OLIVEIRA
DIRETOR EXECUTIVO GERAL DO DER-ES
Protocolo 1716299**Companhia Estadual de Transportes Coletivos de Passageiros do Estado do Espírito Santo - CETURB/ES****EXTRATO DO CONTRATO Nº 02/2026****CONTRATO Nº 02/2026****Contratante:** Ceturb/ES.**Processo Nº:** 2025-17D24**Forma de Contratação:** Dispensa de Licitação.**Contratada:** Método Telecomunicações e Comércio Ltda.**CNPJ:** 65.295.172/0001-85.**Objeto:** Prestação de serviços de Manutenção do Equipamento PABX**Valor Mensal:** R\$ 2.010,99**Vigência:** 16/01/2026 a 15/01/2027.**ID CIDADES:** 2026.500E1600007.09.0012

Vitória/ES, 26 de janeiro de 2026.

Natasha de Oliveira Sollero

Diretora Presidente

Protocolo 1715592**EXTRATO DO CONTRATO Nº 03/2026****CONTRATO Nº 03/2026****Contratante:** Ceturb/ES.**Processo Nº:** 2025-GV720**Forma de Contratação:** Dispensa de Licitação - Art. 101, inciso II do RILC - Art. 29, II, da Lei 13.303/2016.**Contratada:** HMZ CONSULTORIA DE NEGÓCIOS LTDA.**CNPJ:** 05.844.522/0001-93**Objeto:** Prestação e Serviços de Auditoria Independente das Demonstrações Contábeis.**Valor Global:** R\$ 14.300,00**Vigência:** 27/01/2026 a 27/04/2026.**ID CIDADES:** 2026.500E1600007.09.0013

Vitória/ES, 27 de janeiro de 2026.

Natasha de Oliveira Sollero

Diretora Presidente

Protocolo 1716254**Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEAMA -****EXTRATO DE CONTRATO****CONTRATO Nº 2026.000003.41101.01****Processo Nº:** 2025-WCXRP**Contratante:** SECRETARIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS - SEAMA**Forma de Contratação:** Adesão ARP nº 002/2025 (SETUR) - PE Nº 90002/2025**Contratado:** VITÓRIA PRIME RENTAL CAR LOCAÇÃO DE AUTOMÓVEIS LTDA.**CNPJ:** 40.201.039/0001-91**Objeto:** locação de veículos automotivos, zero quilômetros, sem motorista, para atender as demandas operacionais e administrativas.

**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 28/01/2026 08:33:10 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por KELLY CRISTINA PINTO DE AMORIM (SECRETÁRIA EXECUTIVA - SECEX - CETURB - GOVES)
Valor Legal: CÓPIA SIMPLES | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-VVRMR1>