

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

CONSULTA PÚBLICA – SEDU/GTI Nº 001/2016

Contratação de Service Desk para equipamentos e serviços de tecnologia da informação

1. INTRODUÇÃO

Tendo em vista o interesse da Secretaria de Estado da Educação – SEDU em contratar empresa ou consórcio com especialização em prestação de serviços de TI (Tecnologia da Informação) tais como suporte e gerenciamento de sistemas operacionais, estações de trabalho, ativos de rede, servidores, auxílio a sistemas corporativos, equipamentos básicos e suas aplicações de TI, servidores, serviços de rede e domínio, manutenção de computadores desktop, entre outros, conforme detalhamento na Minuta do Termo de Referência, a presente Consulta tem como finalidade tornar mais transparente o processo de contratação e garantir as melhores condições/exigências possíveis e existentes no mercado para a execução eficiente do objeto sob análise através de questionamentos, esclarecimentos e sugestões.

2. OBJETIVOS DA CONSULTA PÚBLICA

- a) verificar a existência de empresas interessadas na licitação, possibilitando o conhecimento e o contato com empresas do ramo;
- b) verificar a compreensão e propiciar melhorias nas especificações técnicas do Termo de Referência;
- c) avaliar a completude e a coerência das especificações técnicas;
- d) avaliar a exequibilidade dos critérios de capacidade técnica e faturamento/pagamento;
- e) permitir, com as sugestões e críticas recebidas, a definição da melhor forma de contratação;
- f) dar ampla divulgação e transparência do interesse da SEDU na contratação deste serviço.

3. OBJETO A SER CONTRATADO

Empresa ou consórcio com especialização em prestação de serviços de TI (Tecnologia da Informação) tais como suporte e gerenciamento de sistemas operacionais, estações de trabalho, ativos de rede, servidores, auxílio a sistemas corporativos, equipamentos básicos e suas aplicações de TI, servidores, serviços de rede e domínio, manutenção de computadores desktop, entre outros.

4. NORMAS E PROCEDIMENTOS DA CONSULTA

- a) A presente consulta ficará disponível no portal de compras do Governo do Estado do Espírito Santo, www.compras.es.gov.br, no período de 19/12/2016 à 18/01/2017;
- b) Os questionamentos, sugestões e críticas deverão ser encaminhados, exclusivamente, pelo e-mail consultapublicagti@sedu.es.gov.br até o dia 18/01/2017, com o título/assunto “Consulta Pública – SEDU/GTI Nº 001-2016”;
- c) Esta consulta pública não constitui compromisso de contratação por parte da SEDU;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

d) As empresas interessadas não deverão cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, propostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta Pública;

e) A SEDU reserva-se ao direito de aceitar ou rejeitar quaisquer ou todas as respostas a esta Consulta Pública.

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

ANEXO I - MINUTA
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Constitui objeto do presente processo licitatório a contratação de empresa ou consórcio com especialização em prestação de serviços de TI (Tecnologia da Informação) tais como suporte e gerenciamento de sistemas operacionais, estações de trabalho, ativos de rede, servidores, auxílio a sistemas corporativos, equipamentos básicos e suas aplicações de TI, servidores, serviços de rede e domínio, manutenção de computadores desktop, entre outros. Os serviços devem compreender o planejamento, implantação e operação do atendimento e do suporte técnico remoto e presencial aos usuários de TI da SEDU. Além do planejamento, implantação, operação e gestão de uma Central de Atendimento (SERVICE DESK) por intermédio de ferramentas de gestão dos serviços de atendimento ao usuário, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library, e de acordo com os quantitativos e padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

Os serviços no escopo desse projeto compreendem ao 1º, 2º e 3º níveis de central de atendimento, separados conforme LOTES descritos nesse Projeto Básico, segundo o modelo ITIL, com o atendimento preliminar remoto e de menor custo realizado pelo primeiro nível, soluções presenciais ou de maior abrangência de conhecimento realizados pelo segundo nível e encaminhamento para terceiro nível para soluções de nível especializado, podendo este ser remoto preferencialmente ou local quando for necessário.

A contratação seria conforme disposto no item 4 a seguir, com LOTES 1 e 2 contendo serviços com o uso de Unidades de Serviços Técnicos – UST, como métrica de serviços, gerando um contrato com empenho estimativo, a ser consumido sob demanda, conforme quantitativos indicados no quadro abaixo, assim como LOTE 3 com manutenção de computadores, onde será pago mensalidade por equipamento ativo;

LOTE	SERVIÇO	ESTIMATIVA POR ANO
1	Service Desk – 1º e 2º níveis de atendimento, ferramenta de service desk e gestão dos processos ITIL	717.605 UST's
2	Service Desk – 3º nível de atendimento	15.078 UST's
TOTAL		732.683 UST's
3	Service Desk – Manutenção de computadores	15.748 equipamentos

Observação: a utilização desses quantitativos constituirá mera expectativa em favor da(s) empresa(s) licitante(s) vencedora(s), posto que depende da necessidade da Instituição, não estando esta obrigada a realizá-la em sua totalidade e não cabendo à(s) empresa(s) contratada(s) pleitear (em) qualquer tipo de reparação.

2. APRESENTAÇÃO

2.1. DO HISTÓRICO

A Secretaria de Estado da Educação – SEDU – possui em sua estrutura organizacional a Gerência de Tecnologia da Informação – GTI – que está

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

encarregada de prover enorme gama de serviços para a instituição. Esses serviços são realizados por servidores, em sua grande maioria de designação temporária.

Para os serviços realizados direto ao usuário, tais como escolas, superintendências e administrativo na sede, técnicos são destacados para solucionarem todos os problemas reportados à GTI, tais como defeitos de computador, problemas de rede e funcionamento de sistemas. Os técnicos executam suas atividades conforme agendamento e prioridades. Como a SEDU está presente em todo o estado, também é necessário transportar esses técnicos, utilizando os transportes próprios da SEDU, para os locais agendados.

Para serviços de infraestrutura, há servidores de nível superior que mantêm os equipamentos em pleno funcionamento, tal como avaliam constantemente surgimento de necessidades, seja por novas tecnologias que podem agregar ao parque, como por melhorias necessárias pelo constante crescimento da demanda de TI.

2.2. DO CENÁRIO ATUAL

A SEDU dispõe atualmente de um parque tecnológico com aproximadamente 15 (quinze) servidores físicos, 68 (sessenta e oito) servidores virtuais, 2(dois) servidores no Datacenter do Prodest, 18 (dezoito) servidores virtuais no Datacenter do Prodest. Há ainda ativos de rede (entre switches, APs, firewall, etc) com grande diversidade de modelos e fabricantes presentes em todas as localidades, e que necessitam de um serviço de inventário para apurar quantitativos, o que dificulta substancialmente sua manutenção preventiva e corretiva, visando manter em perfeito funcionamento este parque.

Há cerca de 15.748 (quinze mil, setecentos e quarenta e oito) microcomputadores cadastrados (embora boa parte seja equipamento sem uso, elegível para descarte, e grande maioria fora de garantia). Estes equipamentos estão alocados em unidades em diferentes logradouros, tais como sede, escolas e superintendências, impossibilitando que a SEDU gerencie proativamente o parque e preste suporte técnico adequado aos equipamentos e aos 1374 (mil trezentos e setenta e quatro) usuários de microinformática que compõem nossos setores administrativos e SREs e ainda aos usuários das 500 escolas.

Hoje a GTI tem em seus quadros 26 técnicos responsáveis pela manutenção do parque, sendo a larga maioria com contratos temporários, e ainda 9 servidores de nível superior sendo que desses, 6 no regime de designação temporária.

A ocorrência de vários serviços não são realizados pelos atuais técnicos por falta de especialização, gerenciamento e ferramentas adequados para tal.

Hoje são abertos, em média mensal, 743 chamados resolvidos no 1º NÍVEL, 341 no 2º NÍVEL (onde 159 são relacionados a hardware de computadores) e 29 no 3º NÍVEL, tendo uma quantidade muito grande de serviços realizados sem chamados registrados, por falta de processos ajustados e formalizados. E entende-se que esses números ainda seriam maiores por causa de demanda reprimida, uma vez que os usuários têm evitado usar os serviços.

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1. A SEDU possui em seu parque tecnológico uma vasta gama de equipamentos e softwares, cujo funcionamento confiável e seguro carecem de atualizações periódicas, bem como de manutenção e suporte por especialistas em Linux,

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

Windows, Redes, Virtualização, Segurança da Informação, Banco de Dados dentre outros, sendo que algumas funções inexitem nos quadros internos de pessoal ou são realizados por servidores em contrato temporário;

- 3.2.** As escolas, em sua maioria, estão em redes externas à rede da Sede da SEDU, ou seja, fora do domínio e alcançáveis apenas via internet, algumas ainda com IP dinâmico. Esse panorama tem sido dificultador dos serviços de suporte a tecnologia da informação, pois a ferramenta utilizada atualmente pela equipe é a Microsoft Service Manager, e essa só funciona dentro do domínio de rede, assim, o gerenciador de chamados não está disponível no perfil solucionador para a internet, o acesso remoto não funciona externamente à rede, e também o módulo de descoberta automática de ativos de tecnologia não alcança os dispositivos fora do domínio da rede. Esses itens são fundamentais para o funcionamento pleno do serviço, pois o acesso remoto garante economia tanto de custos quanto de tempo de atendimento, a descoberta automatizada garante o controle sobre o patrimônio e inventariado, melhorando a gestão dos serviços, e o controle e gestão dos chamados tendo de ser realizado apenas na rede impede o fechamento de chamados, atualização do chamado, enquanto o técnico estiver na escola, dentre outras facilidades. Os serviços de acesso remoto e descoberta automatizada ainda não estão em funcionamento para as localidades dentro da rede, pois falta implementação dos módulos e ainda aquisição de licenciamento para o uso;
- 3.3.** Os contratos de técnicos de TI são de caráter temporário, tornando precária a manutenção do parque tecnológico no órgão, gerando impacto na qualidade dos serviços prestados, já que a cada ciclo de contrato temos o risco de mudança da ampla maioria dos técnicos e assim uma leva de novos técnicos deverão absorver todo o conhecimento de estrutura e serviços realizados;
- 3.4.** Grande parte do parque computacional desta secretaria encontra-se descoberto de garantia técnica contratual. Tal situação aumenta o risco de interrupções prolongadas dos serviços de TI aos usuários;
- 3.5.** Dar maior ênfase as “melhores práticas” de ITIL, segundo suas recomendações de gestão de incidentes de suporte, controle de alterações e gestão de problemas. Hoje as áreas de TI dos órgãos públicos cada vez mais requerem mecanismos de administração e de controle dos seus processos de trabalho, objetivando dar efetiva sustentação às suas áreas finalísticas;
- 3.6.** O processo de terceirização de assistência técnica assegurará ao órgão maior flexibilidade, prazos menores de atendimento e custos operacionais também menores;
- 3.7.** A opção de terceirização destes serviços, conforme descrita neste instrumento, prevista na Lei como processo legal, está diretamente relacionada com a necessidade de disponibilidade destes equipamentos objetivando o aprimoramento da execução dos serviços públicos onde alguns aspectos merecem destaque:
 - Os recursos para investimento são escassos;
 - Necessidade de modernização dos serviços públicos;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- Evolução continua no campo da informática;
- Exigência dos usuários na aquisição de novos modelos;
- Disseminação da microinformática, popularizando-a;
- A tendência atual do mercado, onde várias empresas públicas adotaram a modalidade de terceirização;
- A necessidade de atendimento ágil devido à alta dependência destes recursos;
- O lançamento de novas versões dos softwares básicos, necessários e indispensáveis ao funcionamento dos equipamentos, bem como dos aplicativos de uso geral, que devem ser prontamente atualizados nos equipamentos;

3.8. Pretendemos assegurar através deste Projeto Básico as seguintes condições:

- Redução dos custos com a utilização efetiva dos serviços de TI;
- Aumento da produtividade dos usuários;
- Aumento da disponibilidade dos serviços de TI;
- Maior integração tecnológica entre as localidades da SEDU;
- Melhoria do clima organizacional;
- Redução do tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TI;
- Gerenciar acordos de nível de serviço ao invés de gerenciar pessoas;
- Dispor de pessoal especializado para prestar os serviços de suporte de TI;
- Definir corretamente a relação custo x benefício dos serviços através do estabelecimento de métricas uniformes na obtenção de resultados;
- Diminuir taxa de utilização dos carros próprios da SEDU para o deslocamento de técnicos para localidades afastadas, podendo até facilitar uma futura redução do contrato de aluguel de transportes;
- Desenvolver e manter uma base de conhecimentos de TI;

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

- Na padronização das métricas de classificação da qualidade dos serviços de TI prestados, o que permitirá análises de custo/benefício que possibilitarão mais economia e transparência na negociação dos contratos com os prestadores de serviços;
- Na racionalização das contratações de serviços de TI através da padronização dos níveis de qualidade de atendimento que devem ser atendidos;
- Na melhoria do padrão de atendimento ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;
- No aumento da disponibilidade dos serviços através de redução do tempo de atendimento a incidentes;
- Na diminuição do tempo de atendimento através do gerenciamento e utilização de base de conhecimentos;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- Na redução do volume de incidentes através de processos propostos na biblioteca ITIL;
- 3.10.** O projeto se alinha na base “Qualidade das Instituições Públicas” das Orientações Estratégicas 2015 a 2018 do Governo do Espírito Santo, pois ajudará a manter o funcionamento tecnológico da SEDU mais estável e com menos interrupções, e gerará resultado na área Gestão Pública, no Desafio Promover o desenvolvimento pessoal e profissional do servidor público, uma vez que reduzirá o número de DTs para a realização dos serviços de TI;
- 3.11.** Se adequa a Política Estadual de Tecnologia da Informação (decreto nº 3130-R/2012) no objetivo de tornar a TI eficaz no órgão (art. 1º, alínea IV) e seguindo os princípios de evolução dos serviços (art. 4º, alínea III) e governança de TIC (art. 4º, alínea V);
- 3.12.** Finalmente, entende-se que ao se optar pela contratação destes serviços, além de uma significativa redução de custos, esta permitirá a implementação de procedimentos operacionais nunca alcançados nos processos utilizados atualmente;

4. DA SOLUÇÃO

- 4.1.** Entende-se por SERVICE DESK o serviço que visa prover a continuidade – ou restabelecimento o mais rápido possível – dos serviços de TI aos usuários que deles dependam, de forma a minimizar o impacto nos negócios causados por falhas no ambiente de informática ou telecomunicações, bem como a gestão dos processos inerentes aos serviços definidos pela biblioteca ITIL;
- 4.2.** O Service Desk (Central de Serviços) será ponto único de contato para serviços de TI para os usuários de TI. Os serviços estarão descritos na especificação detalhada do objeto no item 7;
- 4.3.** Serão disponibilizados serviços de TI via atendimento remoto (1º. nível), presencial (2º. nível) e remoto/presencial especializado (3º. nível), orientando, esclarecendo e solucionando problemas relativos aos serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e recursos disponíveis na rede da SEDU e nas suas estações de trabalho, conforme as melhores práticas de mercado, em termos de níveis de serviço, registros, estatísticas de atendimento e apuração de indicadores;
- 4.4.** Atendimento de 1º Nível: é o ponto de contato único na prestação dos serviços descritos. Deverá ser executado por um “Call Center” e tem como finalidade a resolução de problemas técnicos através de suporte telefônico e/ou remoto, tal como o gerenciamento de todos os tíquetes de atendimento ativos em qualquer nível;
- 4.5.** Atendimento de 2º Nível: é prestado pela equipe responsável pela solução de demandas que não forem resolvidas pelo atendimento de 1º nível ou quando existir a necessidade de suporte técnico local. Será executado por técnicos especializados através de visitas ao local do problema/incidente (SUPORTE LOCAL);
- 4.6.** Atendimento de 3º Nível: é prestado pela equipe responsável pela solução de demandas que não puderem ser resolvidas pelo atendimento de 2º nível por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos ao ambiente indisponível. Pode ser realizado remotamente ou presencialmente;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 4.7.** Os serviços prestados pelo SERVICE DESK deverão possuir/atender os seguintes requisitos:
- 4.7.1.** Instalações físicas de uma central de atendimento do tipo “Call Center” externo das dependências da SEDU;
 - 4.7.2.** A central de atendimento deverá operar com tecnologia IP e fornecer as seguintes funcionalidades: URA, linha 0800, gerenciamento de filas, gravação das ligações e software para monitoramento online das operações da central;
 - 4.7.3.** Suporte de microinformática de 1º (primeiro) Nível;
 - 4.7.4.** Suporte de microinformática de 2º (segundo) Nível;
 - 4.7.5.** Suporte de microinformática de 3º (terceiro) Nível;
 - 4.7.6.** Gerenciamento de inventário de hardware e software, pela rede interna da SEDU e pela internet para locais fora da rede, tais como escolas;
 - 4.7.7.** Softwares e equipamentos necessários à operação do sistema;
 - 4.7.8.** Procedimentos operacionais que permitam, no mínimo, o gerenciamento de requisições, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas e gerenciamento de ativos e configuração;
- 4.8.** Contar com serviços especializados para: realizar diagnósticos e ações de reconfiguração, reinstalações para restabelecer no menor espaço de tempo possível, o pleno funcionamento dos recursos computacionais (estações de trabalho, notebooks, etc.), e dos aplicativos (sistemas operacionais utilizados, aplicativos desenvolvidos internamente e softwares de terceiros, etc.), utilizados pelos usuários da SEDU;
- 4.9.** Dentre as principais responsabilidades do SERVICE DESK estão:
- 4.9.1.** Registrar todos os detalhes relevantes de incidentes e requisições de serviço, incluindo categorização e priorização;
 - 4.9.2.** Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes e requisições de serviço;
 - 4.9.3.** Resolver incidentes e executar requisições de serviço quando dentro de seu escopo de ação;
 - 4.9.4.** Escalar incidentes e requisições de serviço quando não puder resolvê-los no tempo acordado, demandar atendimento presencial ou exigir conhecimentos não documentados;
 - 4.9.5.** Manter usuários informados do progresso dos incidentes e requisições de serviço;
 - 4.9.6.** Encerrar todos incidentes resolvidos, requisições de serviços ou outras chamadas;
 - 4.9.7.** Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários;
- 4.10.** Os serviços prestados pelo ponto único de contato do SERVICE DESK deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 4.11. Os serviços do SERVICE DESK deverão estar disponíveis aos usuários de segunda à sexta-feira das 07h30min às 19h30min, considerando o horário oficial de Brasília-DF;
- 4.12. O ponto único de contato do SERVICE DESK deverá atender chamados originados das seguintes fontes de entrada: Telefone 0800, correio eletrônico e ferramenta de gestão de SERVICE DESK;
- 4.13. O número de telefone 0800 necessário ao atendimento será fornecido pela CONTRATADA que se responsabilizará pelo pagamento das tarifas decorrentes de seu uso;
- 4.14. O SERVICE DESK como ponto único de contato dos usuários, deverá designar tíquetes para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte;
- 4.15. Os serviços devem ser realizados preferencialmente de forma remota, e na impossibilidade do mesmo, de forma presencial;
- 4.16. Os serviços podem ser realizados no Datacenter do Prodest;
- 4.17. Os bens e/ou serviços a serem contratados são comuns, pois têm especificações usuais, caracterizando-se por padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos e entendidos pelo mercado, na forma do Decreto estadual nº 2.458-R/2010;

5. LOTES

- 5.1. Considerando que hoje a equipe não é capaz de gerir número demasiado de contratos, por contar na equipe apenas 5 gestores de contratos e já há X contratos sendo geridos;
- 5.2. Considerando que as boas práticas de mercado, registradas no framework ITIL, conduzem as empresas a terem um ponto único de contato para uma central de atendimento – o service desk – e assim o loteamento do serviço como um todo por zonas ou regiões do Espírito Santo, ou seja, vários pontos de contatos e várias gestões de demandas de suporte em separado feriria o que se entende por melhor maneira de se conduzir o serviço. Veja abaixo texto retirado do livro “The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle” (A Introdução Oficial ao Ciclo de Vida de Serviço ITIL) do “OGC - Office of Government Commerce” que é redator oficial do framework, em tradução realizada pelo redator do Projeto Básico:

*“A central de atendimento é uma parte vital de um setor de TI e **deve ser um ponto único de contato** para os usuários cotidianos de TI – e vai lidar com todos os incidentes e requisições de serviço, normalmente ferramentas de software especialistas para registrar e gerir todos esses eventos.*

O valor da eficiência de uma central de serviços não pode ser subestimado – uma boa central de serviços pode com frequência compensar serviços deficientes de uma organização de TI, mas uma central de serviços ruim (ou a ausência de uma) pode passar uma má impressão de uma efetiva equipe de TI.”

- 5.3. Considerando que havendo várias centrais de atendimento, elas não iriam compartilhar dados, assim, soluções conhecidas por uma região podem se manter desconhecidas para as outras regiões, gerando bases de

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

conhecimento diferentes, tornando o serviço menos eficiente e dificultando o gerenciamento da base pela GTI;

- 5.4.** Considerando que o CMDB (Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração) teria de ser fragmentado em caso de divisão em lotes do serviço completo, pois esse monitora e gerencia todos os ativos de TI, e com a fragmentação cria-se complexidade na gestão de tickets que necessitem de informações ou alterações em ativos fora da fronteira do contrato;
- 5.5.** Entende-se que pelos motivos acima, a loteamento por regiões da solução não trará benefícios para o serviço a ser realizado e da mesma forma para a gestão efetiva, considerando a complexidade do projeto, e para garantir que empresas de menor porte possam se beneficiar do projeto, abre-se a possibilidade de consórcio pela LICITANTE VENCEDORA de cada LOTE;
- 5.6.** Considerando ainda que o MS Service Manager hoje implantado no ambiente da SEDU, não é capaz de fazer a gestão total necessária para uma Central de Serviços, por limitar seu funcionamento para somente dentro do domínio de rede;
- 5.7.** Todo o gerenciamento de tickets e gestão do service desk, independente de lote, serão concentrados na ferramenta descrita no ANEXO I-H, para que não haja prejuízo na gestão do parque e nem do atendimento;
- 5.8.** Entende-se que a ferramenta disponível na SEDU não poderá ser utilizada para o serviço contratado, e assim, o LICITANTE VENCEDOR do primeiro LOTE 1 deverá prover a ferramenta utilizada por todos os lotes, por ser o LOTE que entregará a central de atendimento de primeiro nível, e portanto fará toda a gestão dos tickets de serviço;
 - 5.8.1.** Todas as necessidades quanto a licenciamento a todas as outras LICITANTES serão providas a todos os LICITANTES VENCEDORES pela vencedora do LOTE 1, em número suficiente para que esses atuem de forma satisfatória, sem gargalos e dentro dos SLAs descritos nesse projeto;
 - 5.8.2.** A vencedora do LOTE 1 fará treinamento na SOLUÇÃO para as outras vencedoras dos outros LOTES, com ata do treinamento constando ementa e lista de presença assinada, para comprovar o repasse de informação. A licitante que se recusar a receber o treinamento não poderá alegar ineficiência ou problemas causados pela ausência de treinamento, e os SLAs serão mantidos como estipulado no projeto;
 - 5.8.3.** Eventuais instalações de aplicativos, softwares, clientes nas vencedoras dos outros lotes serão realizadas pela vencedora do LOTE 1, que emitirá ata assinada das atividades realizadas;
- 5.9.** Os demais LICITANTES VENCEDORES dos LOTES 2 e 3 utilizarão a ferramenta provida pelo LICITANTE VENCEDORA do LOTE 1;
- 5.10.** Considerando ainda que nas escolas a gestão do parque de TI é realizada por demanda, não há gestão proativa, devido a baixa complexidade dos serviços efetivamente realizados nessas localidades, sendo em sua grande maioria relacionados a manutenção de computadores ou atendimento relacionados aos sistemas corporativos da SEDU;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 5.11.** Considerando que o corpo de técnicos de informática da SEDU não é suficiente para atender à demanda de serviços de manutenção de computadores, gerando demanda reprimida, e ainda não há meios de transporte e verba de diárias suficiente para realizar os deslocamentos necessários para tal;
- 5.12.** Considerando que uma vez que a demanda é maior que a oferta de técnicos, também não é possível realizar inventário de forma presencial de todos os equipamentos utilizados nas localidades, e principalmente escolas, nos restando apenas o registro de aquisição dos lotes de computadores e documentos de envio de equipamentos para as localidades desde 2013, necessitando vasculhar documentos para encontrar a localidade de cada computador, e ainda assim, se a escola enviou esse computador para outra escola não há registro;
- 5.13.** Considerando que hoje não é possível realizar um controle dos equipamentos que estão efetivamente em uso nas escolas por falta de ferramentas de inventário, que nos atualizariam da situação de cada dispositivo;
- 5.14.** Considerando que por não termos ferramentas de inventário e técnicos suficientes, gerou-se a cultura nas escolas de não solicitar tantos serviços de manutenção de computadores à GTI quanto poderia, inclusive alguns diretores sendo proativos e realizando os reparos por conta própria, e em alguns casos até mesmo juntando peças de computadores defeituosos para gerar um computadores em funcionamento, e mais uma vez, sem que haja ciência da GTI e perdendo o controle dos equipamentos que estão disponíveis e ativos;
- 5.15.** Considerando que não há, portanto, possibilidades de se criar uma lista confiável dos equipamentos ativos e aqueles que ainda estão necessitando manutenção;
- 5.16.** Considerando que para os reparos necessários desses equipamentos em grande parte necessitará de aquisição de peças e componentes tais como placas, mouses, teclados e etc;
- 5.17.** Considerando que contratos com pagamento por UST são puramente serviços, como o próprio nome sugere “unidade de serviço técnico”, assim não sendo possível incluir aquisição de material no contrato;
- 5.18.** Considerando que o pagamento por UST é a forma que vem sendo largamente recomendada por órgãos de controle de Governo estaduais e federais, e, portanto, o pagamento da parcela “serviço” do projeto devendo ser através da métrica UST;
- 5.19.** Considerando que não temos um histórico de manutenções que nos permita levantar uma lista de peças com quantitativos estimados de necessidade, até por termos ciência de haver uma enorme demanda reprimida que não conseguimos quantificar;
- 5.20.** Considerando que é esperado que uma vez que esteja implantado o Service Desk, as escolas irão abrir TÍQUETES para solucionar toda a demanda reprimida em um curto período de tempo;
- 5.21.** Entende-se que, apesar de não ser a prática mais adequada e a de melhor apreciação pelos órgãos controladores do Governo, a única forma de se

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

contratar serviço de manutenção de computadores de forma a não haver riscos nem para a SEDU e nem para o LICITANTE, é a de pagar o serviço de manutenção por equipamento ativo, em um LOTE separado dos demais;

5.21.1. Com a contratação nesse modelo, por termos pouco conhecimento sobre o nosso parque, a CONTRATADA terá total comprometimento em solucionar os defeitos, sem criar manutenções desnecessárias, pois o valor será fixo para cada mensalidade, e como não temos como comprovar os reais problemas em cada equipamento, por falta de material humano e ferramentas, essa se torna uma relação CONTRATANTE / CONTRATADA muito adequada;

5.21.2. Esse método de contratação é exclusivo para que se solucionem os problemas citados, e para assim, gerar histórico suficiente para que a equipe possa em contrato futuro realizar contrato com pagamento de UST, tal qual os LOTES 1 e 2, e com contratação em separado da aquisição de peças para a realização dos serviços, já tendo uma base da necessidade média para a SEDU;

5.22. Considerando que o Espírito Santo contém 78 municípios;

5.23. Considerando que para atingir os prazos descritos nesse Projeto Básico a LICITANTE pode entender por necessário ter estrutura local para cada Macrorregião capixaba;

5.24. Considerando ser de interesse do Estado a participação de empresas de menor porte, tais como micro empresas (ME) ou empresas de pequeno porte (EPP);

5.25. Entende-se por adequado admitir consórcio de empresas para o serviço, podendo assim empresas de maior porte utilizar do serviço de empresas de menor porte em localidades mais afastadas da capital;

5.26. Os termos da utilização de consórcio serão descritos em tópico adiante;

5.27. Com tudo o que foi explanado acima, seguem os LOTES:

LOTE	SERVIÇO
1	Service Desk – 1º e 2º níveis de atendimento, ferramenta de service desk e gestão dos processos ITIL
2	Service Desk – 3º nível de atendimento
3	Service Desk – Manutenção de computadores

5.28. As localizações da Sede, SREs, Prodest, CEE e escolas estão listadas no ANEXO I-G;

5.29. Esse modelo de divisão por LOTES garante:

5.29.1. Todas as localidades terão um ponto único de contato, ainda que dividido em LOTES, e utilizando a mesma ferramenta para todos os LOTES, não haverá interferência ou dependência entre os LOTES;

5.29.2. Garante economicidade no valor pelos serviços de maior complexidade, o 3º nível, uma vez que não se gerará expectativa pela LICITANTE de que esses serviços possam ser realizados nas escolas, onde o acesso é mais custoso;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

5.29.3. A Base de Conhecimento será compartilhada entre todos os LOTES, diminuindo o retrabalho e aumentando a eficiência do serviço, gerando menor tempo de atendimento e maior índice de satisfação do usuário;

5.29.4. A gestão dos processos ITIL descritos em 7.9 não será fragmentada, ficando a cargo do LICITANTE VENCEDOR do LOTE 1, uma vez que esse detém o 1º nível de atendimento. Essa gestão é de fato necessária, pois essa é a garantia de que o processo como um todo estará fluindo corretamente e que erros humanos não interfiram no andamento dos fluxos de informação, registros, encaminhamentos, o que é bastante comum para um Service Desk, exatamente por haver muita interação entre usuário e solucionador, assim como entre solucionadores;

5.30. Uma vez que, de acordo com o item 5.29.4, os processos ITIL descritos em 7.9 serão geridos pelo LICITANTE VENCEDOR do LOTE 1, entende-se que o controle e fiscalização do processo e das atividades estarão com esse LICITANTE;

6. DO AMBIENTE OPERACIONAL DA SEDU

6.1. A contratada deverá efetuar o levantamento de todos os serviços implantados na SEDU, a fim de tomar pleno conhecimento das ferramentas em uso e de suas configurações. O ambiente atual envolve principalmente, mas não somente, os itens e serviços descritos a seguir:

6.2. Sistema operacional de rede

i. No que tange à plataforma de sistema operacional, dos 50 servidores de rede virtualizados instalados, 3 utilizam sistema operacional Linux, e 47 utilizam Windows;

ii. Todos esses servidores são parte integrante da rede da SEDU, e os serviços de configuração e gerenciamento de sistema operacional da rede interna descritos no item 4 a seguir estão diretamente relacionados às plataformas Windows e Linux;

iii. Os hosts de virtualização atualmente rodam solução VMWare, podendo esta solução vir a ser alterada, se constatada tal necessidade, e mediante solicitação da SEDU;

6.3. Estações de trabalho e usuários

i. O parque computacional da SEDU é composto por aproximadamente 1374 (mil trezentos e setenta e quatro) usuários de rede e 15.748 (quinze mil, setecentos e quarenta e oito) estações de trabalho (embora como dito acima, boa parte não esteja mais em condições de uso e sem esse registro);

6.4. Sistemas e aplicativos de desktop

i. O Sistema Operacional (SO) das estações de trabalho é baseado em plataforma Microsoft Windows (XP, Vista, 7);

ii. Os sistemas web da SEDU são desenvolvidos em PHP, JAVA e .NET;

6.5. Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados

i. Os sistemas gerenciadores de banco de dados instalados no parque computacional da SEDU são: Microsoft SQL Server;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

6.6. Quadro resumo do ambiente operacional da SEDU

Ambiente	Descrição
Sistemas Operacionais	Windows Windows Server 2003, 2008 e 2012, Linux Red Hat Enterprise 6, FreeBSD, Ubuntu Linux
Bancos de Dados	2 (dois) SQL Server 2008, 2 (dois) SQL Server 2012
Automação de Escritórios - Suíte Microsoft	Word, Excel, PowerPoint, Access
Servidores	17 (dezesete) DELL R610
Storage Array	2 (dois) DELL EqualLogic PS6110 e 1 (um) DELL EqualLogic PS6010
Tape Library	PowerVault TL4000 Tape Library
Segurança	Firewall Juniper SSG 520 e SSG 550
Protocolo de Rede	TCP/IP
Correio Eletrônico/Colaboração	Exchange 2010 / Webmail / Outlook
Serviços	DHCP, DNS, LDAP, Antivírus, Servidores de Aplicação (IIS).
Equipamentos de rede	Enterasys Matrix N7, Dell Powerconnect 8024F, Dell Networking N4032F

6.7. Serviços rodando atualmente em máquinas virtuais Linux

- | |
|------------|
| • Firewall |
|------------|

6.8. Serviços rodando atualmente em máquinas virtuais Windows

• IIS	• SQL-Server	• Project-Server
• WSUS	• Backup	• Antivirus
• Terminal Server	• Exchange	• Print Server
• DHCP	• DNS	• Exchange
• Firewall	• Proxy	• LDAP

7. DA ESPECIFICAÇÃO DETALHADA DO OBJETO

7.1. Os serviços que serão atendidos pelo Service Desk e serão realizados pelo 1º, 2º e 3º níveis de atendimento pelo Service Desk estão descritos, assim como as USTs respectivas ao serviço, complexidade do serviço, a prioridade do serviço e outras informações constam nos CATÁLOGOS DE SERVIÇOS descritos em ANEXO I-D e ANEXO I-E;

7.2. RESUMO DOS SERVIÇOS DE 1º NÍVEL

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.2.1.** A equipe executa o registro da ocorrência, esclarecimento de dúvidas e a solução de tíquetes elegíveis, através de scripts de atendimento previamente definidos e validados pelo CONTRATANTE;
- 7.2.2.** Encaminha para o 2º nível as demandas de chamados não solucionados no 1º nível, ainda que o 2º nível se destine a outro LOTE;
- 7.2.3.** Responsável pela Gestão dos processos ITIL descritos em 7.9, assim como quaisquer outros processos ITIL que venham a ser necessários ao andamento do Service Desk;

7.3. RESUMO DOS SERVIÇOS DE 2º NÍVEL

- 7.3.1.** Serviço de 2º NÍVEL é responsável pelo atendimento a chamados que, por algum motivo, não puderam ser resolvidos pelo 1º Nível do SERVICE DESK;
- 7.3.2.** Os serviços de 2º nível deverão ser prestados nas dependências da SEDU em qualquer município do Espírito Santo, de acordo com o ANEXO I-G. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TI existente;
- 7.3.3.** O suporte de 2º Nível será acionado pelo SERVICE DESK quando houver a necessidade de atendimento local, a partir das informações e descrições constantes das REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS ou INCIDENTES abertos pelos atendentes de 1º Nível;
- 7.3.4.** Ao definir a solução do atendimento, o técnico de suporte deverá registrar o tempo gasto, das providências tomadas, dos recursos e dos procedimentos utilizados para solucionar a demanda;
- 7.3.5.** Encaminha para o 3º nível as demandas de chamados não solucionados no 2º nível;
- 7.3.6.** Os tíquetes de 2º NÍVEL relacionados à manutenção de hardware para computadores desktop serão prestados exclusivamente pelo LOTE 3;

7.4. RESUMO DOS SERVIÇOS DE 3º NÍVEL

- 7.4.1.** Serviço de 3º NÍVEL é responsável pelo atendimento a chamados que, por algum motivo, não puderam ser resolvidos pelo 1º e 2º Níveis do SERVICE DESK;
- 7.4.2.** O suporte de 3º Nível será acionado quando houver a necessidade de atendimento a partir das informações e descrições constantes das REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS ou INCIDENTES escalonados pelos atendentes de 2º Nível;
- 7.4.3.** O atendimento de 3º nível por ser realizado localmente ou preferencialmente remoto;
- 7.4.4.** O atendimento de 3º nível se restringe às localidades do ANEXO I-G no tópico LOCALIZAÇÕES DE SEDE, PRODEST, SRES E CEE;

7.5. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 7.5.1.** Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e vinculados à empresa CONTRATADA, nos termos do item 9.1.2 a seguir;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.5.2.** Antes do início das atividades, a SEDU irá reunir-se com a CONTRATADA de forma a levantar todas as premissas/adequações para a execução dos serviços. Deve-se prever e explicitar as fases de planejamento, execução e homologação final do atendimento do SERVICE DESK, gerando cronogramas com atividades e responsáveis para subsidiar a fiscalização do contrato;
- 7.5.3.** Todos os serviços deverão ser executados, preferencialmente, sem impactar as atividades rotineiras da SEDU. Os serviços deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados;
- 7.5.4.** A CONTRATADA deverá possuir scripts de atendimento, instruções de trabalho e procedimentos operacionais que permitam consultas e alterações quando se fizerem necessárias;
- 7.5.5.** Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Considera-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus prepostos como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter considerado as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência;
- 7.5.6.** As instalações físicas do SERVICE DESK deverão ser dotadas de todos os requisitos de segurança que possam aumentar sua imunidade quanto a vandalismos, acidentes, falta de energia, catástrofes (inundação, incêndio), intrusão, falhas de comunicação, falhas de sistemas, falhas humanas, sabotagem, falta de água e interferências eletromagnéticas;

7.5.7. DOS SERVIÇOS MEDIDOS EM UST

- 7.5.7.1. Os serviços do LOTE 1 e LOTE 2 serão medidos em UST com base em tarefas de suporte técnico que compõem as rotinas de trabalho da SEDU. As tarefas são compostas de atividades com duração e complexidade estimada. Cada atividade possui um custo medido em UST, conforme ANEXO I-D e ANEXO I-E do presente Termo;
- 7.5.7.2. Os serviços deverão ser realizados com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), ISO 20.000, COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge);
- 7.5.7.3. Os serviços de suporte técnico são classificados em três tipos, a saber:
- I. **Rotineiras** – serviços de periodicidade previamente definida para execução;
 - II. **Demanda** – serviços de execução de serviços que, mesmo tendo características similares às rotineiras, não possuem periodicidade de execução preestabelecida, sendo dependente de solicitações das equipes ou de demandas de correções e atualizações tecnológicas;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- III. **Incidentes** – serviços de execução de serviços que, mesmo tendo características similares às demandas, são utilizadas para o retorno do comportamento adequado do sistema. Caso necessário, haverá no prazo estipulado, posterior criação da proposta técnica com solução definitiva contabilizando todas as atividades necessárias para a completa solução do problema;
- 7.5.7.4. A unidade de referência – UST – adotada para sua validação é inicialmente equivalente ao serviço de inserção de usuário no grupo do Active Directory, que corresponde a 10 minutos de esforço, por ser considerada como atividade de complexidade mínima em serviços de tecnologia da informação. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nos serviços previstos neste Termo de Referência e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos três níveis de complexidade: Baixa, Média e Alta;
- 7.5.7.5. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de USTs deverá ser ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado. Dessa forma a UST final calculada para o serviço será baseada na multiplicação da UST inicial medida para o serviço e o valor unitário que representará a complexidade, de acordo com tabela em 7.5.7.7;
- 7.5.7.6. A adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações dos serviços, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos;
- 7.5.7.7. O quadro abaixo define a complexidade de cada atividade:

Complexidade da atividade	Sigla	Valor	Descrição das atividades
Baixa	B	1	Serviços técnicos com baixo grau de análise, em que a execução não afeta ou afeta poucos componentes do ambiente;
Média	M	2	Serviços técnicos com considerável grau de análise, em que a execução necessita de prévia análise de impacto, como criação de planos de execução e retorno; criação de procedimentos operacionais, ajustamento de

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

			documentações, desenvolvimento de scripts, leitura de relatórios e isolamento das falhas, atividades proativas para manutenção da disponibilidade, estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais para processos proativos e reativos, instalação e configuração de equipamentos e softwares básicos, correções de padrões de serviços.
Alta	A	3	Serviços técnicos com alto grau de análise, em que a execução pode afetar todo ou maior parte do ambiente; Implementação de novos serviços, criação de procedimentos e controles, estudo de viabilidade e desempenho, ajustamento de processos e de serviços, aperfeiçoamento dos critérios de disponibilidade, intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhora ou correção do desempenho, adequação e substituição de ferramentas para administração, realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas, equipamentos e ferramentas críticas, criação de políticas de instalação, correção e acompanhamento, automatização de atividades.

7.5.7.8. As tabelas apresentadas em ANEXO I-D e ANEXO I-E conterão o valor unitário do serviço, a sua complexidade e a UST resultante dessa complexidade. Haverá ainda o cálculo estimado de necessidade anual para o serviço para que se calcule a estimativa de consumo de USTs total do contrato, mas não haverá vinculação do UST previsto para o serviço e o consumo, ou seja, não haverá a impossibilidade de se usar menos ou mais USTs do que o previsto anual para aquele serviço durante o ano, bastando haver saldo de USTs sobrando para contratação;

7.5.7.8.1. Haverá o conceito de TÍQUETE PAI e TÍQUETE FILHO, onde múltiplas ocorrências de um mesmo incidente podem ser abertas por diferentes usuários, e assim todas as informações do andamento da solução do INCIDENTE ficará no TÍQUETE PAI, enquanto o TÍQUETE FILHO servirá apenas para registro e acompanhamento pelo usuário demandante, podendo este visualizar o TÍQUETE PAI e seu andamento através do relacionamento entre os objetos.

7.5.7.8.1.1. Para questões de precificação, o TÍQUETE PAI valerá o UST determinado pelo CATÁLOGO DE SERVIÇOS e o TÍQUETE FILHO, que terá a mesma categorização do TÍQUETE PAI, terá o valor de 0,5 UST.

7.5.7.9. Quando houver necessidade de realização de um serviço cujo processo ainda não houver sido previamente definido, deverá ser realizada a inclusão e a integração do novo serviço ao Catálogo de Serviços, aqui referenciado nos ANEXO I-D e ANEXO I-E, respeitando-se, em todo o caso, o disposto nas alíneas anteriores;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.5.7.10. Os novos serviços e as alterações de serviços existentes farão parte do contrato por meio de apostilamento;
- 7.5.7.11. Alterações no Catálogo de SERVIÇOS não implicarão na alteração do saldo de USTs do contrato, sendo esse alterável apenas por supressão ou aditivo do contrato;
- 7.5.7.12. O prazo do serviço será de acordo com o SLA previsto em 7.9.9.3.1, a menos que esteja fixado no catálogo de serviço, como é comum para requisições e serviços de 3º Nível;
- 7.5.7.13. As Ordens de Serviços do tipo Rotineiras ou Demandas deverão ter as atividades enquadradas em quaisquer dos serviços previstos nesse instrumento, seguindo as tipologias abaixo:
- 7.5.7.13.1. Rotineiras – atividades que tem periodicidade definida para execução;
- 7.5.7.13.2. Demandas – atividades previstas para serem realizadas, mas que dependem de emissão de Ordem de Serviço específica;
- 7.5.7.14. Caso a contratada não concorde com os prazos estabelecidos na Ordem de Serviço, deverá apresentar pedido de alteração do prazo devidamente justificado;
- 7.5.7.15. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da Central de Serviços (SERVICE DESK), visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados, resultando em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa ou outras penalidades;
- 7.5.7.16. Para execução do contrato e atendimento dos serviços demandados, deverá a CONTRATADA atender ao Nível Mínimo de Serviço Exigido definido neste Termo de Referência e Catálogo de Serviços. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:
- 7.5.7.16.1. Períodos de interrupção previamente acordados;
- 7.5.7.16.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades;
- 7.5.7.16.3. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública);
- 7.5.7.17. A SEDU estima que 15% das USTs do Catálogo de 3º Nível sejam realizadas em período extraordinário;
- 7.5.7.18. Não estão contabilizadas nesta estimativa as UST envolvidas em atividades rotineiras executadas em regime 24x7;
- 7.5.7.19. Manutenções programadas deverão ser executadas preferencialmente fora dos horários normais de expediente, ou seja, pela madrugada ou em feriados e finais de semana, e de acordo com a autorização e programação da SEDU;

7.5.8. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DE HARDWARE DE COMPUTADORES

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

7.5.8.1. Os serviços do LOTE 3 serão exclusivos para manutenção de hardware de computadores desktop, onde a CONTRATADA garantirá o funcionamento do equipamento, e os serviços necessários para tal não serão cobrados, estando todos, inclusive as peças necessárias para o reparo, cobertos pelo serviço, que será faturado mensalmente com um valor unitário para cada equipamento coberto;

7.5.8.2. A manutenção não será efetuada em todo o parque, pois há equipamentos de mais de 7 anos de uso, com isso foi definido que de modo geral serão atendidos os computadores das versões (lotes de compras) 5, 6, 7, 8 e 9. Porém o número exato desses equipamentos, assim como marca e modelo só poderá ser definido com exatidão após inventário realizado pela CONTRATADA. Segue quadro com a previsão das versões de aquisição:

Marca	Modelo	Versão	Monitor	Garantia	Quantidade
DATEN	DA75PRO	9	17" AOC OEM	15/07/2018	80
DATEN	DA75PRO	9	17" AOC OEM	31/07/2019	1529
LENOVO	ThinkCentre M76	8	17" LCD LENOVO	fora da garantia	4400
POSITIVO	Baseado em ARP MEC 73/2012	7	LCD 17" CCE, fabricação SAMSUNG OEM	até fev/2017	800
POSITIVO	variado	5 e 6	LCD 15" AOC	fora da garantia	2500
TOTAL					9309

7.5.8.3. Constatada a necessidade de substituição de peça(s) para o manutenção ou conserto do equipamento, a CONTRATADA deverá providenciar a compra da respectiva peça e sua instalação e teste. O prazo para resolução do incidente ou requisição não será alterado pela necessidade de peça;

7.5.8.4. A CONTRATADA deverá reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, a critério da CONTRATANTE; O serviço desse LOTE só se iniciará o pagamento após um inventário criterioso ser realizado pelo LICITANTE VENCEDOR do LOTE 1, uma vez que esse é o provedor da ferramenta de inventário;

7.5.8.5. A cobertura do serviço só se iniciará para cada máquina quando esta estiver efetivamente catalogada no inventário, ativa e em pleno funcionamento, e, com isso, o pagamento pelo serviço de cada

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

máquina estará condicionado ao início de sua cobertura da manutenção;

7.5.8.6. Computadores que não estiverem funcionando no momento do inventário deverão ser incluídos de forma manual, e o usuário da localidade deve solicitar seu reparo, que deverá passar por um fluxo de aprovação interno à SEDE para que possa ser realizada a manutenção inicial e então ativação do computador, e assim esse passará a ser contado na lista de computadores sob o serviço de manutenção;

7.5.9. ATENDIMENTO A SISTEMAS DA SEDU

7.5.9.1. O atendimento aos sistemas abaixo são responsabilidade da SEDU:

- SEDU Digit@l;
- Alimentação;
- SIGEST;
- SEGES CAEd;
- Controle Pagamento de Diárias;
- Contratual WEB;
- Fale Conosco;
- Portal de Relatórios;

7.5.9.1.1. Serão prestados apenas os serviços que estiverem no catálogo de serviços, no ANEXO I-D e no ANEXO I-E;

7.5.9.1.2. Outros sistemas que venham a surgir no futuro poderão ser acrescidos e incluídos no catálogo de serviços e no contrato via apostilamento;

7.5.9.2. Para cada serviço prestado pela CONTRATADA em sistemas será feita uma passagem de conhecimento presencial;

7.6. DO FLUXO DE ATENDIMENTO – VISÃO MACRO E SIMPLIFICADA

7.6.1. Todo atendimento será realizado de forma centralizada no Call Center disponibilizado pela CONTRATADA do LOTE 1, denominado 1º NÍVEL, através de telefone, email ou sistema web;

7.6.2. O atendente registrará o atendimento e se possível solucionar remotamente de acordo com scripts de atendimento, ou se não for o caso, repassar ao grupo solucionador, que poderá ser de 2º ou 3º NÍVEL, ou atendimento de garantia;

7.6.3. Os atendimentos de 2º NÍVEL poderão ser realizados pela CONTRATADA do LOTE 3 para casos de manutenção de hardware de computadores desktop ou pela CONTRATADA do LOTE 1 para os demais casos;

7.6.4. Para casos de manutenção de computador o atendimento só poderá ser realizado sem aprovação se o computador já estiver coberto pelo serviço, ou seja, já esteja sendo pago mensalidade de manutenção para esse equipamento. Caso ainda não haja cobertura, anteriormente ao serviço ser iniciado o TÍQUETE deverá passar por fluxo de aprovação interna

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

da SEDU para que se comprove a necessidade e viabilidade da inclusão do dispositivo no plano de manutenção. Esse fluxo de aprovação não trará prejuízo ao SLA do serviço, uma vez que esse só se iniciará após a aprovação;

- 7.6.5.** Todo fiquete com demanda de serviço de 2º NÍVEL deve gerar ORDEM DE SERVIÇO que será assinada pelo demandante ou competente para tal. Em caso de serviços do LOTE 3, a assinatura a ser colhida é do RESPONSÁVEL PELA UNIDADE GESTORA (seja gerência, superintendência ou escola), ou alguém autorizado por ele, previamente informado, mas ainda sob responsabilidade do RESPONSÁVEL PELA UNIDADE GESTORA, e os serviços devem ser acompanhados pelos mesmos, que serão responsáveis pela aprovação, verificação da qualidade do serviço realizado e produto entregue e por fim assinatura e aceite da ORDEM DE SERVIÇO;
- 7.6.6.** Poderá haver verificações por amostragem dos serviços realizados pela equipe técnica da SEDU;
- 7.6.7.** Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da área demandante ou sem que o problema tenha sido de fato resolvido, a mesma será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na solicitação original da Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação de glosas ou sanções previstas;
- 7.6.8.** O processo de atendimento detalhado deverá ser planejado, desenvolvido e oficializado em acordo com a CONTRATADA do LOTE 1 dentro do plano de implantação do serviço, com anuência das demais CONTRATADAS;

7.7. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DO SISTEMA DE TELEFONIA.

- 7.7.1.** A infraestrutura de telefonia dos serviços de SUPORTE TÉCNICO de 1º Nível do SERVICE DESK, a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá possibilitar, no mínimo, os requisitos detalhados a seguir:
 - 7.7.1.1. Possibilitar distribuição automática de chamadas entre os atendentes;
 - 7.7.1.2. Possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera e permitir fila de espera de chamada;
 - 7.7.1.3. Possuir identificador de chamadas (BINA);
 - 7.7.1.4. Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera;
 - 7.7.1.5. Quantificar tempo de espera de cada chamada;
 - 7.7.1.6. Fornecer tempo médio de chamadas em espera;
 - 7.7.1.7. Quantificar desistências de chamadas;
 - 7.7.1.8. Possuir dispositivo para visualização de chamadas e de seus respectivos tempos;
 - 7.7.1.9. Fornecer tempo médio de duração das chamadas;
 - 7.7.1.10. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.7.1.11. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum, ou remotamente, mediante a digitalização em estúdio, com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada, quando necessário;
- 7.7.1.12. Possuir a facilidade cut-thru, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF;
- 7.7.1.13. Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários da SEDU, com capacidade mínima de armazenamento local de 500 (quinhentas) horas, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;
- 7.7.1.14. Possibilitar que os gestores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueio e liberação de atendentes por comando;
- 7.7.1.15. Permitir a indicação da ausência do atendente no posto de atendimento;
- 7.7.1.16. Permitir a liberação automática da linha telefônica quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
- 7.7.1.17. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros;
- 7.7.1.18. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de pelo menos 10 (dez) usuários;
- 7.7.1.19. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada pelos atendentes;
- 7.7.1.20. As telas de consultas dos gestores dos atendentes dos Postos de Atendimento do SERVICE DESK devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo;

7.8. DOS REQUISITOS MÍNIMOS DO AMBIENTE FÍSICO DA LICITANTE (CALL CENTER).

- 7.8.1.** Os atendimentos de 1º nível do SERVICE DESK (Call Center) deverão ser executados nas dependências da CONTRATADA;
- 7.8.2.** Os atendimentos de 3º nível, quando remotos, deverão ser executados nas dependências da CONTRATADA. Na impossibilidade do atendimento

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

remoto, o responsável pelo serviço deve se deslocar à localidade e realizar o serviço presencialmente;

7.8.3. Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá adequar o espaço a ser disponibilizado para a instalação da sala de tele atendimento com tratamento acústico, ar condicionado, iluminação adequada e espaço físico adequado, conforme:

7.8.3.1. NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego:
<http://www.mte.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras/norma-regulamentadora-n-17-ergonomia>

7.8.4. Posições de atendimento do tipo box. Posições de atendimento de gestores colocadas em posição estratégica em relação ao grupo de operadores de tele suporte, objetivando facilitar as intervenções e orientações diretas;

7.8.5. Posição de atendimento equipada com microcomputador e telefone tipo headset (dispensa o uso das mãos);

7.8.6. Cadeiras ergométricas, com ajuste de altura para o encosto e assento;

7.8.7. A plataforma de comunicação (central de telefonia) e todos os equipamentos das posições de atendimento deverão estar conectados a um sistema de energia complementar (nobreaks e/ou geradores) para eventuais quedas ou falta de energia;

7.8.8. Caso necessário, a CONTRATADA proverá em seu ambiente, sem ônus adicional, espaço de trabalho para um técnico/analista da SEDU que acompanhará o andamento dos serviços prestados, podendo esse espaço ser provisório para o tamanho do projeto ou empreitada que gerou a necessidade;

7.8.9. Sempre que achar necessário a SEDU poderá fazer diligências nas instalações da CONTRATADA, sem agendamento de data, para verificar se estão sendo cumpridas as exigências mínimas do ambiente e as condições operacionais do SERVICE DESK;

7.9. DAS DEFINIÇÕES DE GERENCIAMENTOS ITIL

7.9.1. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES

7.9.1.1. O objetivo do GERENCIAMENTO DE INCIDENTES é garantir a execução de procedimentos para o restabelecimento de serviços o mais rápido possível e com o menor impacto para as atividades da SEDU, sempre que ocorra queda ou degradação da qualidade de um serviço de TI oferecido para o usuário final;

7.9.1.2. Dentre as principais responsabilidades do serviço de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES estão:

7.9.1.2.1. Resolver incidentes com o mínimo de impacto possível para as atividades da SEDU;

7.9.1.2.2. Escalar os incidentes para outros níveis de suporte;

7.9.1.2.3. Fornecer informações para a GERÊNCIA DE PROBLEMAS referente à recorrência de incidentes;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.9.1.2.4. Manter comunicação eficaz com a TI e seus usuários;
- 7.9.1.2.5. Gerenciar ciclo de vida do incidente desde a abertura até seu encerramento;
- 7.9.1.2.6. Assegurar uniformidade de seguimento do processo por parte de todos os atendentes;
- 7.9.1.3. O processo de atendimento a incidentes prevê as seguintes atividades:
 - 7.9.1.3.1. Detecção e registro de incidentes e de requisições de serviços;
 - 7.9.1.3.2. Classificar e prestar o suporte inicial;
 - 7.9.1.3.3. Investigar e diagnosticar;
 - 7.9.1.3.4. Resolver e recuperar;
 - 7.9.1.3.5. Encerrar o incidente;
 - 7.9.1.3.6. Tratar as requisições de serviço;
- 7.9.1.4. A CONTRATADA deverá registrar todos os incidentes atendidos por sua equipe na ferramenta de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES antes da solução do mesmo;
- 7.9.1.5. A CONTRATADA deverá garantir que todos os incidentes sejam tratados conforme o processo de gerenciamento de incidentes definido em conjunto com a SEDU;
- 7.9.1.6. A CONTRATADA deverá prover estrutura e capacitar seus profissionais para a solução de incidentes de acordo com os níveis de serviço estabelecidos;
- 7.9.1.7. A CONTRATADA deverá utilizar os seguintes recursos para a solução dos incidentes:
 - 7.9.1.7.1. Base de solução ou script de atendimento com documentação de procedimentos para a solução dos incidentes mais comuns ao ambiente da SEDU;
 - 7.9.1.7.2. Sistema de gerenciamento de incidentes para classificação, priorização, escalção e registro da solução dos incidentes atendidos;
- 7.9.1.8. A CONTRATADA deverá atualizar constantemente a base de solução de incidentes para garantir o nível de eficiência e eficácia de suas ações;
- 7.9.1.9. A CONTRATADA deverá categorizar todos os incidentes na ferramenta de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES a partir do catálogo de serviços da SEDU;
- 7.9.1.10. A CONTRATADA deverá fornecer informações referentes aos incidentes para a SEDU sempre que solicitada;
- 7.9.1.11. O atendimento a REQUISICÕES DE SERVIÇO deverá seguir os mesmos princípios do tratamento de incidentes, com exceção da

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

possível adoção de fluxos específicos para a aprovação e execução de atividades, a ser elaborado em conjunto com a SEDU;

7.9.2. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- 7.9.2.1. Entende-se por Problema a causa desconhecida de um ou mais incidentes;
- 7.9.2.2. O objetivo do GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS é minimizar a interrupção dos serviços de TI através da identificação proativa e análise de causa dos incidentes;
- 7.9.2.3. O GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS promove atividades de diagnóstico de causa raiz de incidentes de forma a determinar o modo de solução destes problemas, ficando a cargo dos processos de GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS e GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÕES a implementação das soluções;
- 7.9.2.4. O GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS deve também manter informações sobre problemas e soluções de contorno adotadas para redução do impacto dos incidentes;
- 7.9.2.5. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES e GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS são processos separados e altamente relacionados, em muitos casos com classificações e prioridades similares e compartilhamento da mesma ferramenta de gerenciamento, no entanto o GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS possui particularidades que o torna de vital importância para contribuição na redução do volume de incidentes;
- 7.9.2.6. A CONTRATADA deverá executar serviços baseados no processo de GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS garantindo a execução das atividades de registro, detecção, classificação, priorização, investigação, diagnóstico, implementação de soluções e resolução de problemas;
- 7.9.2.7. A CONTRATADA deverá executar atividade de detecção de problemas através de informações relacionadas a volume e recorrência de incidentes registrados no SERVICE DESK, gerando relatórios de tendências e comparativos mês a mês de todas as tecnologias pertinentes ao escopo do contrato;
- 7.9.2.8. A CONTRATADA deverá registrar os problemas na ferramenta de gestão do SERVICE DESK, garantindo informações precisas referentes aos sintomas apresentados aos usuários, abrangência, categorização e priorização dos problemas. A CONTRATADA deverá documentar as soluções para os problemas na ferramenta de gestão do SERVICE DESK;
- 7.9.2.9. A CONTRATADA deverá emitir, quando solicitado, relatórios de avaliação de tendência de volume de incidentes que possam identificar problemas que tenham potencial de causar novos incidentes para os usuários da SEDU;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

7.9.2.10. Mensalmente, a CONTRATADA deverá emitir relatórios dos problemas e seus respectivos planos de ação para diagnóstico e solução;

7.9.2.11. A SEDU designará um analista responsável para o acompanhamento conjunto dos problemas com o responsável pelo GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS da CONTRATADA para que possam elaborar juntos os planos de ação que permeiam atividades de ambas as organizações;

7.9.3. CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES

7.9.3.1. O objetivo de CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES é oferecer a usuários um canal no qual eles podem requisitar e receber serviço que não é incidente, tais como requisição para mudar uma senha, instalar um software em uma estação de trabalho, realocar alguns itens do equipamento de desktop ou apenas uma pergunta requisitando uma informação;

7.9.3.2. É responsabilidade do cumprimento de requisições:

7.9.3.2.1. Fornecer aos usuários e clientes informações sobre a disponibilidade dos serviços e procedimento para obter estes serviços. Disponibilidade é informar quais serviços a TI oferece e como usuário pode ter acesso a eles;

7.9.3.2.2. Fornecer componentes de serviços-padrão (por exemplo: licenças de software, caso o usuário peça a instalação de um aplicativo em seu PC);

7.9.3.2.3. Fornecer oportunidades para autoajuda, tais como documentos de solução;

7.9.3.3. Pela escala, pela natureza de frequência e baixo risco, este tipo de solicitação pode ser tratado por um processo separado em vez de congestionar os processos de Gerenciamento de Incidente e Gerenciamento de Mudança;

7.9.3.4. A CONTRATADA e CONTRATANTE decidirão posteriormente à assinatura do contrato, e a CONTRATADA documentará, qual requisição será tratada através do processo de Cumprimento de Requisição e qual irá para o Gerenciamento de Mudança ou Gerenciamento de Incidente;

7.9.3.5. O processo deve incluir aprovação apropriada antes de cumprir a requisição. O custo de cada uma deve ser determinado e pode-se limitar as solicitações de usuários para controlar o custo;

7.9.3.6. O SERVICE DESK e Gerenciamento de Incidente lidam com as requisições de serviço;

7.9.4. GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO

7.9.4.1. Entende-se por IC – ITEM DE CONFIGURAÇÃO qualquer componente que se deseje ser mantido pelo GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO, tais como equipamentos,

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

softwares, serviços ou qualquer coisa que possa impactar ou ser impactado pelos serviços do SERVICE DESK e que se deseja controlar;

- 7.9.4.2. Entende-se por GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO a gestão do inventário de ICs, mantendo informações atualizadas, assim como suas características, configurações, associações, softwares instalados e a relação deles com os serviços do catálogo, de forma a aumentar o controle sobre o parque de TI, agilidade de atendimento, e saber impacto de serviços no ambiente da SEDU, assim como a interrupção de seu funcionamento;
- 7.9.4.3. Para a realização do GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO é utilizado o SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO, que deve realizar o registro de todas as informações obtidas no CMDDB – Configuration Management DataBase ou Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração;
- 7.9.4.4. O SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO deve ser capaz de:
 - 7.9.4.4.1. Monitorar e gerenciar o inventário de ICs, nativamente ou através de integração com outro sistema, fazendo varredura automática, via rede interna ou internet, para atualizar registros dos ICs e suas alterações no CMDDB, assim como realizar descoberta automática de novos ICs na rede;
 - 7.9.4.4.2. Monitorar e gerenciar os ICs ao longo de seu ciclo de vida;
 - 7.9.4.4.3. Gerenciar a utilização de licenças de software, inventário de itens de configuração, finanças, mudanças e regulamentações;
 - 7.9.4.4.4. Maximizar o uso de recursos de TI;
 - 7.9.4.4.5. Contribuir com o controle dos custos de TI e se preparar para futuras necessidades;
 - 7.9.4.4.6. Contribuir para a assertividade da percepção de que um defeito em um equipamento é relacionado a problema de hardware, para assim agilizar o atendimento do serviço, uma vez que o técnico já terá ciência da necessidade de peças para reposição;
- 7.9.4.5. O SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONFIGURAÇÃO que será utilizado deverá ser parte da SOLUÇÃO descrita em ANEXO I-H;
- 7.9.4.6. A CONTRATADA deverá garantir que somente itens autorizados estejam presentes no ambiente de microinformática inventariado;
- 7.9.4.7. A ferramenta de descoberta de ICs deve monitorar alterações não autorizadas nos itens de configuração, enviando mensagens pelo sistema assim que detectadas;
- 7.9.4.8. O inventário, tal qual preparação das localidades para procederem com a descoberta automatizada de ICs, vide instalação de clientes ou configurações necessárias, deverá ser realizado em até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.9.4.8.1. As máquinas defeituosas devem ser incluídas manualmente no SISTEMA se não for possível realizar de forma automatizada;
- 7.9.4.9. A CONTRATADA deverá, a qualquer momento, quando requisitado, informar o histórico e o estado atual dos itens inventariados;
- 7.9.4.10. Periodicamente a SEDU fará auditorias para aferir a qualidade das informações relacionadas ao inventário. Caso sejam encontradas irregularidades durante a auditoria, a CONTRATADA deverá apresentar plano de ação para correção das mesmas;
- 7.9.4.11. A SEDU será responsável por avisar com antecedência qualquer necessidade de movimentação de equipamentos entre localizações, antecipando a necessidade de esforços da CONTRATADA no que está relacionado com a atualização do cadastro de ativos;
- 7.9.4.12. A SEDU informará à CONTRATADA os equipamentos que estão em garantia, bem como o prazo de expiração dos respectivos contratos;
- 7.9.4.13. A CONTRATADA deverá informar o vencimento das garantias de equipamentos, notificando mensalmente a SEDU a lista de equipamentos que vencerão garantia nos próximos seis meses (ou no período solicitado);
- 7.9.4.14. A CONTRATADA deverá incorporar ao SERVICE DESK o acordo de nível de serviço (SLA) de atendimento e de solução dos equipamentos que estiverem no prazo de garantia, conciliando a composição de seu tempo de atendimento com o tempo de solução definido pelo contrato de garantia;
- 7.9.4.15. A CONTRATADA deverá notificar a SEDU, através de relatórios, sobre a necessidade de reposição de equipamentos. A necessidade de reposição deverá ser baseada em informações de requisitos de capacidade dos equipamentos, histórico de incidentes relacionados à falta de capacidade e requisitos de aplicativos que são executados nos equipamentos em questão;
- 7.9.4.16. A SEDU fornecerá lista atualizada de informações de contato dos fornecedores de hardware e software a serem contatados em caso de necessidade de manutenção em garantia;

7.9.5. GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 7.9.5.1. O objetivo do GERENCIAMENTO DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS é centralizar informações sobre todos os serviços acordados, estando ele disponível a todos com autorização para acessá-lo;
- 7.9.5.2. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS será um catálogo que conterá todos os serviços disponibilizados pelo SERVICE DESK, e será acessível de acordo com as permissões do usuário do serviço;
- 7.9.5.3. Poderá haver um catálogo em operação e outro em preparação para operação, para que alterações massivas não sejam feitas sem a devida publicidade necessária aos usuários;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.9.5.4. Cada serviço conterá no mínimo as seguintes informações: nome do serviço, descrição do serviço, categoria, UST, grupo de solucionador, tipo (incidente, requisição, rotineiro), estado, criticidade, complexidade, e prioridade para requisições de serviços (que irá gerar o SLA);
- 7.9.5.5. O serviço no catálogo deve integrar com informações de outros processos tais como ICs influenciados, conhecimentos associados, fluxos e processos, usuários autorizados, etc;
- 7.9.5.6. Os serviços devem ser aprovados por CONTRATADA e CONTRATANTE, e alterações ou inclusões no catálogo inicial serão inclusos no contrato via apostilamento;
- 7.9.5.7. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS deve ser claro para o usuário final, sem descrições técnicas da solução e sim, do evento que o usuário está vivenciando, ou da requisição de serviço que o usuário utiliza, com linguagem na visão do usuário;
- 7.9.5.8. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS será configurado na solução descrita em ANEXO I-H;
- 7.9.5.9. O CATÁLOGO DE SERVIÇOS deverá ser revisto trimestralmente, para ajuste fino dos serviços listados, podendo sofrer alteração no quantitativo de UST inicial, complexidade, ou mesmo inclusão e exclusão de serviços. Essa atividade será realizada em conjunto entre CONTRATANTE e todas as CONTRATADAS, e o resultado final será documentado e assinado por todos os responsáveis para declarar comum acordo e então entrará para o contrato por apostilamento;
- 7.9.5.9.1. A revisão trimestral não impede alterações pontuais necessárias para a adequação de caráter urgente, sendo da mesma forma de comum acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA responsável pelo serviço, ou CONTRATADAS se for mais de uma, nos diferentes NÍVEIS ou LOTES, e seguirá os mesmos procedimentos da revisão trimestral;
- 7.9.5.9.2. Se não houver necessidade de revisão não haverá necessidade de documentar essa decisão;
- 7.9.5.9.3. A revisão trimestral se justifica pela falta de experiência da equipe na criação do catálogo, com isso o andamento do contrato trará conhecimento para a equipe que poderá refletir em melhores práticas, ajustes e etc para o catálogo;

7.9.6. GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO

- 7.9.6.1. O objetivo do GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO é gerar uma BASE DE CONHECIMENTO com soluções conhecidas para os serviços oferecidos, tornando mais ágil o atendimento, diminuindo a necessidade de conhecimento pelo solucionador, podendo ser realizado até pelo 1º Nível de atendimento, diminuindo o custo do atendimento;
- 7.9.6.2. O GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO será realizado na solução descrita em ANEXO I-H;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.9.6.3. O conhecimento registrado deverá incluir soluções e observações necessárias para o cumprimento do serviço, assim como soluções de contorno temporário que possam ser realizados para que o usuário continue suas atividades antes mesmo da solução do serviço solicitado;
- 7.9.6.4. O conhecimento poderá conter textos e imagens;
- 7.9.6.5. Todo ticket ao ser encerrado deve iniciar processo para gerenciamento de conhecimento, sendo que o atendente poderá criar novo conhecimento, atualizar o atual ou marcar que a solução não necessita de conhecimento registrado, ou que o conhecimento se mantém atualizado e funcional;
- 7.9.6.6. É papel desse GERENCIAMENTO DE CONHECIMENTO zelar pela base, mantendo atualizados todos os conhecimentos, fazendo revisões e inspecionar por amostragem tanto as soluções como tickets fechados e marcados como “não necessita de conhecimento registrado”;

7.9.7. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

- 7.9.7.1. O objetivo do GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS é assegurar que mudanças sejam feitas de forma controlada, e que sejam avaliadas, priorizadas, planejadas, testadas, implantadas e documentadas;
- 7.9.7.2. Uma MUDANÇA pode acontecer tanto em um IC quanto no próprio processo do ciclo de vida do SERVICE DESK, ou seja, pode ser uma melhoria ou alteração em um equipamento, por exemplo, ou em um determinado processo do gerenciamento de serviços de TI;
- 7.9.7.3. As MUDANÇAS devem ser solicitadas via REQUISIÇÃO DE MUDANÇA, que poderá ser proveniente de um TÍQUETE aberto, ou um EVENTO;
- 7.9.7.4. Uma MUDANÇA pode necessitar de aprovação para a sua LIBERAÇÃO, de acordo com o PROCESSO DE MUDANÇA definido;

7.9.8. GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO E IMPLANTAÇÃO

- 7.9.8.1. O objetivo do GERENCIAMENTO DE LIBERAÇÃO é gerir a liberação e implantação de MUDANÇAS aprovadas, realizando controle de versões;
- 7.9.8.2. Controla a instalação de softwares no parque, seja ela total, incremental ou manual;
- 7.9.8.3. As atividades que compreendem esse processo envolvem planejamento, preparação, construção, teste, implantação, realização de pilotos, transferência, retirada, verificação, suporte para liberação, entre outros;

7.9.9. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 7.9.9.1. O objetivo do GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO é garantir que o desempenho de entrega dos serviços é medida, e o monitoramento realizado para medir as entregas se estão dentro do nível acordado para o serviço;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

7.9.9.2. Entende-se por ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS – ou o mais difundido, SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT) o nível para o serviço que é aceitável para a CONTRATANTE para o contrato. O SLA que será utilizado nesse projeto é de tempo para a solução, ou seja, as horas entre a abertura e o fechamento do TÍQUETE;

7.9.9.3. LOTE 1 – SEDE E CEE

7.9.9.3.1. Para os atendimentos de 1º NÍVEL e 2º NÍVEL para demandantes das localidades de SEDE e CEE, os SLAs serão classificados de acordo com a prioridade do serviço. Segue abaixo tabelas com as prioridades e SLAs associados (em horas úteis):

Prioridades	Tempo de solução
Usuário VIP	2h
1	4h
2	8h

7.9.9.3.2. Onde:

7.9.9.3.2.1. Usuário VIP será um usuário de alto cargo e portanto prioridade elevada;

7.9.9.3.2.2. Prioridade 1 será determinado pela área do demandante, onde áreas de maior impacto terão serviços mais prioritários na SEDU SEDE, como exemplo, a **área financeira**;

7.9.9.3.2.3. Prioridade 2 será determinado pelo restante dos usuários que não são usuários VIP ou de prioridade 1;

7.9.9.4. LOTE 2

7.9.9.4.1. Para os atendimentos de 3º NÍVEL, os SLAs serão classificados de acordo com a prioridade do serviço. Segue abaixo tabelas com as prioridades e SLAs associados (em horas úteis):

Prioridades	Tempo de solução
1	4h
2	8h
3	16h

7.9.9.4.2. Onde:

7.9.9.4.2.1. Prioridade 1 é entendida por parada de um serviço de alto impacto no Órgão, sem solução temporária de contorno;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

7.9.9.4.2.2. Prioridade 2 é entendida por parada dos serviços de alto impacto no Órgão, mas com solução temporária de contorno que possibilita o andamento do serviço, ou ainda parada de serviços de médio impacto no Órgão, mas sem solução temporária de contorno;

7.9.9.4.2.3. Prioridade 3 é entendida por parada total ou parcial de serviços de baixo impacto;

7.9.9.4.2.4. As prioridades são definidas diretamente no catálogo e são atrelados ao serviço;

7.9.9.5. LOTE 3 E LOTE 1 PARA LOCALIDADES DE SRES E ESCOLAS

7.9.9.5.1. Para os atendimentos de reparo de computador, os SLAs serão classificados de acordo com a prioridade do serviço. Segue abaixo tabelas com as prioridades e SLAs associados (em horas úteis):

Prioridades	Tempo de solução
SEDE e CEE	8h
SREs e ESCOLAS	16h

7.9.9.5.2. Os atendimentos de 1º e 2º NÍVEL do LOTE 1 **para SREs e escolas** seguirão o tempo de solução da tabela do LOTE 3;

7.9.9.6. Todo serviço de requisição deve ter um SLA associado através da prioridade, que estará disponível no CATÁLOGO DE SERVIÇOS;

7.9.9.7. A prioridade de um serviço pode ser revisada, se em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, e será registrado no contrato via apostilamento de alteração do serviço no CATÁLOGO DE SERVIÇOS;

7.9.9.8. Os SLAs do serviço devem incorporar SLAs de terceiros, como o caso de garantia de equipamento ou serviço de terceiros que influencia na solução do TÍQUETE;

7.9.9.9. Deverão ser gerados relatórios dos NÍVEIS DE SERVIÇO realizados, com as taxas de desempenho aceitável e a taxa de TÍQUETES com SLAs extrapolados, que serão entregues ao representante da SEDU;

7.9.9.10. A apuração dos NÍVEIS DE SERVIÇO não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, de acordo com o item 7.5.7.16;

7.10. DA COMPROVAÇÃO DE UTILIZAÇÃO DE PROCESSOS ITIL

7.10.1. A metodologia de trabalho da CONTRATADA deverá estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY – versão 02 ou superior, que contemple no mínimo os processos:

7.10.1.1. Gerenciamento de Incidentes e Requisições;

7.10.1.2. Gerenciamento de Problemas;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

7.10.1.3. Gerenciamento de Ativos e Configuração;

7.10.2. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá apresentar metodologia de trabalho que contemple:

7.10.2.1. Gestão de SERVICE DESK;

7.10.2.2. Pesquisas de satisfação com usuários;

7.10.3. A CONTRATADA deverá apresentar a documentação dos processos e ficará a cargo da SEDU, a qualquer momento, solicitar evidências da execução dos processos;

7.11. DA MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

7.11.1. Visando a correta interpretação das responsabilidades da CONTRATADA e da SEDU, foi elaborada a matriz abaixo descrevendo o nível de responsabilidade de cada um;

7.11.2. Definições:

Cód	Significado	Descrição
R	Responsável	Quem é responsável por executar a atividade.
C	Consultado	Quem deve ser consultado sobre a forma de execução da atividade.
I	Informado	Quem deve ser informado e fornecer informações sobre a atividade.

Cód.	Envolvido
EC	EMPRESA CONTRATADA.
D	SEDU

7.11.3. Responsabilidade sobre os serviços/atividades do SERVICE DESK:

Nº	Atividade	E C	D
1	Treinar usuários multiplicadores para a correta utilização dos serviços do <i>SERVICE DESK</i> e abertura de chamados.	R	I
2	Divulgar as formas de acesso e treinar os usuários na utilização do <i>SERVICE DESK</i> .	I	R
3	Atendimento telefônico e registro de chamados dos usuários.	R	I
4	Registro de todos incidentes e requisições de serviços provenientes de usuários e alocar categorização e priorização.	R	I
5	Escalar incidentes e requisições de serviço que não poderão ser	R	C

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

	resolvidos de acordo com os tempos acordados.		
6	Manter os usuários informados do progresso dos chamados.	R	I
7	Encerrar todos os incidentes, requisições e outras chamadas de acordo com aceite do usuário, respeitando-se o prazo máximo para envio do aceite.	R	I
8	Conduzir pesquisas de satisfação com os usuários quando acordado.	R	I
9	Atualizar o banco de dados de configuração quando acordado e autorizado.	R	I
10	Prover recursos e medição dos indicadores de desempenho.	R	I
11	Responder dúvidas técnicas documentadas referentes aos recursos tecnológicos do escopo do contrato.	R	C
12	Determinar regras para priorização de incidentes e requisições de serviços.	I	R
13	Manter registrada de forma correta a ordem cronológica, com data e hora, as atividades executadas para execução de requisições de serviços e solução de incidentes.	R	I
14	Treinar equipes de atendimento no escopo do serviço prestado.	R	C
15	Identificar necessidades de treinamento para os usuários baseado nos incidentes que ocorrem no <i>SERVICE DESK</i> .	R	C
16	Gerenciar a BASE DE CONHECIMENTO documentando soluções de incidentes e procedimentos para atendimento de requisições de serviço.	R	I

7.11.4. Responsabilidades específicas do serviço de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES:

Nº	Atividade	EC	D
1	Definir, documentar e implantar o processo de GERENCIAMENTO DE INCIDENTES.	R	C
2	Gerenciar incidentes (registro, classificação, priorização, escalacão e resolução).	R	I
3	Prover investigação e diagnóstico de primeiro nível para os incidentes.	R	I
4	Resolver incidentes passíveis de solução dentro do escopo dos serviços contratados.	R	I
5	Implementar e emitir relatórios de acompanhamento de incidentes.	R	I
6	Informar incidentes críticos para os responsáveis da SEDU quando não for possível atender o SLA.	R	I
7	Manter o acompanhamento do registro até a resolução do incidente,	R	I

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

	mesmo quando escalado para outros níveis de atendimento.		
8	Documentar a solução dos incidentes antes de seu encerramento.	R	I
9	Fornecer informações para o SERVICE DESK atualizar a base de conhecimento de incidentes.	R	I
10	Corrigir falhas de hardware e software em equipamentos de microinformática, desde que não envolvam fornecimento de peças pela CONTRATADA.	R	I
11	Fornecer peças para reposição de hardware, equipamentos de reposição, peças, acessórios, partes ou suprimentos dos equipamentos.	R	I
12	Reparar falhas funcionais nos sistemas corporativos e finalísticos pertencentes a SEDU que não possuam solução documentada.	I	R
13	Prover relatórios padronizados que devem incluir estatísticas sobre o total de incidentes, incidentes significativos e o status dos incidentes.	R	I
14	Resolver incidentes de acordo com os SLAs estabelecidos.	R	I
15	Tratar eventos e registros de incidentes relacionados a servidores.	R	I
16	Escalar incidentes de segurança que tragam ameaças a organização.	R	I

7.11.5. Responsabilidades específicas do serviço de GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS:

Nº	Atividade	EC	D
1	Agir proativamente para a identificação de problemas.	R	I
2	Registrar, classificar e priorizar problemas.	R	I
3	Produzir relatórios de tendência que forneçam informações que possibilitem a identificação de problemas.	R	I
4	Diagnosticar incidentes em busca de identificação da causa raiz dos mesmos.	R	I
5	Corrigir problemas que estejam causando incidentes.	R	I
6	Monitorar a efetividade e eficiência da solução dos problemas.	R	I
7	Manter atualizada base de conhecimento para solução de incidentes.	R	I

7.11.6. Responsabilidades específicas do SERVIÇO DE SUPORTE LOCAL:

Nº	Atividade	EC	D
1	Resolver incidentes que necessitem de presença física de técnico de atendimento.	R	I
2	Executar requisições de serviço que necessitem de presença física de	R	I

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

	um técnico de atendimento.		
3	Prover recursos para deslocamento do técnico para o local de atendimento.	R	C
4	Arcar com os custos de peças de reposição quando a substituição for necessária.	R	I
5	Locomover equipamento incluso no escopo do contrato dentro das instalações físicas da SEDU.	R	C

7.12. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO.

7.12.1. Serão exigidos e auditados os seguintes níveis de serviço:

Indicador	Descrição	Meta	Objetivo	Observações
Tempo de espera na fila de atendimento telefônico.	Percentual das ligações em que o usuário aguardou na fila menos de 20 segundos.	>= 90%	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento.	Avaliado somente no período de funcionamento pactuado com a SEDU.
Taxa de abandono de ligações na fila de atendimento telefônico.	Percentual de ligações abandonadas antes de serem atendidas pelo SERVICE DESK	<= 10%	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento.	Serão consideradas abandonadas as ligações em que o usuário desligou o telefone após 15 segundos sem ser atendido.
Taxa de solução de incidentes no 1º Nível.	Percentual de incidentes resolvidos pelo 1º Nível de atendimento.	>= 60%	Medir a efetividade da base de conhecimento.	Será considerada solução de primeiro nível quando o incidente for resolvido pelo SERVICE DESK em um único contato.
Tempo de solução de Incidentes por prioridade.	Percentual de incidentes prioritizados resolvidos no tempo acordado.	>= 90%	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	De acordo com a tabela de prioridades descrita em 7.9.9.3.1

7.13. DAS PENALIDADES QUANDO DO NÃO ATENDIMENTO AO NÍVEL DE SERVIÇO ESTIPULADO.

7.13.1. Caso a CONTRATADA não atinja os níveis de serviço mínimos exigidos a SEDU poderá aplicar, sem prejuízo das demais sanções administrativas, as seguintes penalidades:

Indicador	Descrição	Meta	Frequência	Penalidade
Tempo de espera na fila de atendimento telefônico.	Percentual das ligações em que o usuário aguardou na fila menos de 20 segundos.	>= 90%	Medir a disponibilidade e agilidade do atendimento.	2% (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de SERVICE DESK.

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

Taxa de abandono de ligações na fila de atendimento telefônico.	Percentual de ligações abandonadas antes de serem atendidas pelo SERVICE DESK	<= 10%	Medir a disponibilidade e agilidade de atendimento.	2% (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de SERVICE DESK.
Taxa de solução de incidentes no 1º Nível.	Percentual de incidentes resolvidos pelo 1º Nível de atendimento.	>= 60%	Medir a efetividade da base de conhecimento.	2% (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de SERVICE DESK.
Taxa de solução de incidentes no 2º Nível.	Percentual de incidentes resolvidos pelo 2º Nível de atendimento.	>= 90%	Medir a efetividade do atendimento de 2º Nível.	2% (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de SERVICE DESK.
Tempo de solução de Incidentes por prioridade.	Percentual de incidentes priorizados resolvidos no tempo acordado.	>= 90%	Medir a efetividade do gerenciamento de incidentes.	2% (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de SERVICE DESK.
Taxa de soluções com base de solução associada	Percentual de incidentes ou solicitações de serviço que criaram ou atualizaram base de conhecimento, a menos que a solução tenha sido marcada como “não necessita de solução registrada” ou que a solução tenha sido marcada como funcional, não sendo necessário atualizar.	>= 80%	Medir a efetividade do gerenciamento da Base de Conhecimento	2% (dois por cento) do valor mensal da fatura referente ao serviço de SERVICE DESK.

7.13.2. As penalidades acima descritas, ao se repetirem pelo terceiro mês unitariamente, ficarão configuradas como inexecução parcial do contrato e sofrerão as sanções descritas no item 21, sendo o período para contagem da penalidade iniciado no primeiro dia útil do primeiro mês que se observar o não cumprimento da meta;

7.13.3. Tíquetes abertos como prioridade 1 ou nível VIP que atingirem o SLA e ultrapassarem em 5 vezes o valor do SLA configurará inexecução parcial do contrato e sofrerão as sanções descritas no item 21;

7.13.4. O sistema deverá prover relatórios para aferição dos indicadores acima;

7.14. DAS ATIVIDADES E QUALIFICAÇÕES DOS FUNCIONÁRIOS DO SERVICE DESK.

7.14.1. A quantidade e a distribuição dos profissionais alocados são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deve atender ao necessário para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

7.14.2. O SERVICE DESK deverá possuir uma estrutura que contemple, no mínimo, o seguinte:

- 7.14.2.1. SERVICE DESK;
- 7.14.2.2. Gestão da Qualidade;
- 7.14.2.3. Gestão de SERVICE DESK;
- 7.14.2.4. Suporte Técnico;
- 7.14.2.5. Suporte e Gestão de Contratos;

7.14.3. ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL (SD)

7.14.3.1. O profissional alocado nesta atividade atuará nos Postos de Atendimento (PA) do Call Center disponibilizado pela CONTRATADA para o SERVICE DESK;

7.14.3.2. Principais atividades de SERVICE DESK (SD):

- 7.14.3.2.1. Registrar todos os chamados e contatos com usuários em um banco de dados via ferramenta de gerência de SERVICE DESK, registrando os atributos necessários à geração dos relatórios/consultas gerenciais e operacionais especificados sobre os tipos de atendimentos, falhas e suas causas, perfis e principais necessidades por usuários;
- 7.14.3.2.2. Abrir, registrar e encaminhar ordens de serviços para atendimento de 2º e 3º Níveis;
- 7.14.3.2.3. Executar os atendimentos de primeiro nível;
- 7.14.3.2.4. Esclarecer dúvidas sobre equipamentos, serviços e sistemas existentes no ambiente tecnológico na SEDU;
- 7.14.3.2.5. Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de browser, cliente de e-mail, internet e intranet;
- 7.14.3.2.6. Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, sistemas corporativos, equipamentos e serviços de informática;
- 7.14.3.2.7. Esclarecer dúvidas sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
- 7.14.3.2.8. Esclarecer e informar as equipes de segundo e terceiro níveis (terceiro nível fora do escopo do projeto) quanto às ordens de serviços, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, histórico do atendimento e de registro de chamadas;
- 7.14.3.2.9. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações, relativas ao ambiente de TI da SEDU, não disponibilizadas no primeiro contato;
- 7.14.3.2.10. Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

7.14.3.3. Qualificação mínima exigida para o profissional alocado no SERVICE DESK (SD):

7.14.3.3.1. Ensino médio completo;

7.14.3.3.2. Conhecimentos em manutenção e configuração de hardware, software básico, aplicativos de escritório, navegadores WEB e clientes de correio eletrônico;

7.14.3.3.3. Noções de rede local;

7.14.3.3.4. Experiência mínima de 01 (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de escritório (suíte Office ou OpenOffice);

7.14.3.3.5. Certificação HDI – Analista de Centro de Suporte;

7.14.3.4. Após a assinatura do contrato o resumo curricular e as cópias dos certificados dos cursos deverão ser remetidos a SEDU para comprovação das qualificações exigidas neste Termo de Referência;

7.14.4. GESTÃO DA QUALIDADE (GQ).

7.14.4.1. O profissional alocado nesta atividade atuará nas instalações que a CONTRATADA disponibilizará ao SERVICE DESK e, eventualmente, atuará também no SUPORTE LOCAL quando o serviço assim o demandar;

7.14.4.2. Principais atividades do profissional responsável pela Gestão da Qualidade (GQ):

7.14.4.2.1. Os serviços de gestão da qualidade compreendem um conjunto de serviços técnicos especializados executados por profissionais da CONTRATADA, visando à elaboração, implantação e atualização contínua da base de conhecimento e dos fluxos de informações, bem como o acompanhamento e manutenção da qualidade dos serviços prestados;

7.14.4.2.2. A CONTRATADA se responsabilizará pela gestão da qualidade dos serviços de tele suporte técnico (1º Nível) e dos serviços de suporte (2º e 3º Níveis);

7.14.4.2.3. Atualizar continuamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários;

7.14.4.2.4. Elaborar e executar planos de treinamento de seus profissionais;

7.14.4.2.5. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos atendentes de tele suporte técnico (1º Nível);

7.14.4.2.6. Identificar usuários candidatos a eventos de capacitação;

7.14.4.2.7. Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da SEDU;

7.14.4.2.8. Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários, em relação aos serviços, a partir das

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

ordens de serviços concluídas e da ferramenta de gestão de SERVICE DESK;

- 7.14.4.2.9. Acompanhar ordens de serviços de 1º, 2º e 3º Níveis, garantindo que os usuários estão sendo informados sobre o andamento das mesmas;
- 7.14.4.2.10. Elaborar relatórios com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pelo SERVICE DESK;
- 7.14.4.2.11. Elaborar e fornecer relatórios gerenciais sobre os serviços executados pelo SERVICE DESK;
- 7.14.4.2.12. Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço;
- 7.14.4.3. Qualificação mínima exigida para o profissional de Gestão da Qualidade (GQ):
 - 7.14.4.3.1. Curso Superior Completo em qualquer área de formação;
 - 7.14.4.3.2. Certificação ITIL FOUNDATION ou superior;
 - 7.14.4.3.3. Experiência mínima de um ano em gestão da qualidade de SERVICE DESK;
- 7.14.4.4. Após a assinatura do contrato o resumo curricular e as cópias dos certificados dos cursos para este posto deverão ser remetidos a SEDU para comprovação das qualificações exigidas neste Termo de Referência;

7.14.5. GESTÃO DE SERVICE DESK (GS)

- 7.14.5.1. O profissional alocado nesta atividade atuará nas instalações que a CONTRATADA disponibilizará ao SERVICE DESK e, eventualmente, atuará também na SEDU quando o serviço assim o demandar;
- 7.14.5.2. Principais atividades da Gestão do SERVICE DESK (GS):
 - 7.14.5.2.1. Coordenação e supervisão dos serviços identificados no presente Termo de Referência, bem como o acompanhamento e gerenciamento do processo de solução de problemas e recuperação de falhas, registrados em ordens de serviços, abertas e encaminhadas para as equipes de 1º, 2º e 3º Níveis;
 - 7.14.5.2.2. Acompanhar a resolução de incidentes em todas as plataformas de software e hardware abrangidas pelo contrato e as que vierem a ser incluídas pela SEDU no futuro;
 - 7.14.5.2.3. Notificar não conformidades contratuais por parte de outros prestadores de serviços que fizerem parte da cadeia de atendimento de incidentes e recuperação de falhas;
 - 7.14.5.2.4. Analisar ocorrências registradas nas ordens de serviços, propondo ações corretivas e preventivas com vistas a não reincidência;
 - 7.14.5.2.5. Planejar e gerenciar os serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e pontos de rede;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.14.5.2.6. Gerenciar os contatos e providências junto aos outros prestadores de serviços envolvidos no processo de gestão de mudanças;
- 7.14.5.2.7. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades de atendimento e execução de serviços;
- 7.14.5.2.8. Elaborar e fornecer relatórios gerenciais sobre os serviços executados nas modalidades de 1º, 2º e 3º Níveis;
- 7.14.5.2.9. Acompanhar e gerenciar mudanças e projetos de mudanças que afetam as configurações, desempenho e disponibilidade dos sistemas e equipamentos da SEDU;
- 7.14.5.2.10. Registrar e validar todos os serviços que envolvam mudanças de sistemas, configurações, equipamentos e outros;
- 7.14.5.2.11. Implementar padrões e políticas para gerenciamento dos Itens de Configuração;
- 7.14.5.2.12. Gerenciar o sistema de controle de inventário, preparando-o para permitir o controle de novos itens de configuração;
- 7.14.5.2.13. Propor a SEDU o escopo do processo de gerenciamento de configuração e os itens que devem ser controlados, bem como seus padrões;
- 7.14.5.2.14. Documentar, divulgar e treinar sua equipe em processos e procedimentos de Gerenciamento de Configuração;
- 7.14.5.2.15. Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço;
- 7.14.5.3. Qualificação mínima exigida o profissional de gestão de SERVICE DESK (GS):
 - 7.14.5.3.1. Curso Superior Completo em qualquer área de formação;
 - 7.14.5.3.2. Certificação ITIL FOUNDATION ou superior;
 - 7.14.5.3.3. Certificação HDI – Support Center Team Lead;
 - 7.14.5.3.4. Experiência mínima de um ano em gerência de SERVICE DESK;
- 7.14.5.4. Após a assinatura do contrato o resumo curricular e as cópias dos certificados dos cursos para este posto deverão ser remetidos a SEDU para comprovação das qualificações exigidas neste Termo de Referência;

7.14.6. SUPORTE TÉCNICO

- 7.14.6.1. O profissional alocado nesta atividade atuará de acordo com o planejamento necessário ao cumprimento do objeto contratado e de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência;
- 7.14.6.2. Principais atividades do Suporte Técnico:
 - 7.14.6.2.1. Orientação, instalação, configuração e testes de hardware e software, bem como na solução, manutenção e remanejamento de equipamentos, serviços e aplicativos;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 7.14.6.2.2. Esclarecer dúvidas sobre o ambiente computacional da SEDU;
- 7.14.6.2.3. Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço;
- 7.14.6.3. Qualificação mínima exigida para o profissional de Suporte Técnico:
 - 7.14.6.3.1. Ensino Médio completo com complementação em informática;
 - 7.14.6.3.2. Conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores e software básico;
 - 7.14.6.3.3. Conhecimento na utilização dos produtos do Microsoft Office nas versões suportadas pelos fabricantes;
 - 7.14.6.3.4. Conhecimento de ambientes de rede local;
 - 7.14.6.3.5. Conhecimento das facilidades do ambiente Internet e Intranet;
 - 7.14.6.3.6. Experiência no trato de softwares de correio eletrônico, antivírus, e outros;
 - 7.14.6.3.7. Certificação HDI – Desktop Support Technician;
 - 7.14.6.3.8. MCDST – Microsoft Certified Desktop Support Technician ou equivalente;

7.14.7. GESTÃO DE CONTRATOS (GC)

- 7.14.7.1. O profissional alocado nesta atividade atuará nas instalações que a CONTRATADA disponibilizará ao SERVICE DESK e, eventualmente, atuará também na SEDU quando o serviço assim o demandar;
- 7.14.7.2. Principais atividades do profissional que executará a Gestão de Contratos (GC):
 - 7.14.7.2.1. Elucidar quaisquer dúvidas e/ou resolver problemas relativos aos contratos firmados entre as partes;
 - 7.14.7.2.2. Executar outras tarefas de mesma natureza e complexidade, de acordo com as necessidades do serviço;
- 7.14.7.3. Qualificação mínima exigida para o profissional que executará a Gestão de Contratos (GC):
 - 7.14.7.3.1. Curso Superior Completo em qualquer área de formação;
 - 7.14.7.3.2. Experiência mínima de um ano em gerência de contratos de SERVICE DESK;
- 7.14.7.4. Após a assinatura do contrato o resumo curricular e as cópias dos certificados dos cursos para este posto deverão ser remetidos a SEDU para comprovação das qualificações exigidas neste Termo de Referência;

8. DO PLANEJAMENTO DE CAPACIDADE

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 8.1.** A CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato, para elaborar um ESTUDO DE CAPACIDADE do ambiente tecnológico da SEDU;
- 8.2.** Este ESTUDO DE CAPACIDADE deverá contemplar a análise do ambiente tecnológico atual e, se necessário, gerar recomendações para ajustes técnicos que permitam uma melhor adaptação dos softwares e serviços que compõem a SOLUÇÃO oferecida pela CONTRATADA;
- 8.3.** O ESTUDO DE CAPACIDADE deverá contemplar no mínimo:
 - 8.3.1.** Avaliação de requisitos de hardware e software dos equipamentos que serão suportados pelo SERVICE DESK;
 - 8.3.2.** Avaliação dos links de comunicação para atendimento remoto aos usuários;
 - 8.3.3.** Avaliação das instalações, físicas, elétricas, cabeamento e rede das localizações de atendimento;
- 8.4.** Como produto final do ESTUDO DE CAPACIDADE, deverá ser entregue a SEDU um relatório de diagnóstico e recomendações para adaptação do seu ambiente tecnológico;
- 8.5.** A SEDU, por sua vez, irá viabilizar os ajustes necessários, ou, em acordo com a CONTRATADA, irá aceitar as limitações existentes ajustando os acordos de nível de serviço quando aplicável;

9. DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

9.1. DA CONTRATADA

- 9.1.1.** Executar o objeto ajustado, por intermédio exclusivo de integrantes do seu quadro de pessoal (empresa ou consórcio). Os referidos profissionais poderão ocupar a posição de diretor, sócio ou integrar o quadro permanente da empresa contratada, na condição de empregado ou de prestador de serviços, devendo comprovar, obrigatoriamente, sua vinculação com a contratada, 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;
- 9.1.2.** Assegurar a execução dos serviços objeto desta contratação com profissionais especialistas habilitados, com base em cursos e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento;
 - I. Os cursos e certificações que serão exigidos dos profissionais da contratada estão listados no ANEXO I-F e 7.14, e deverão ser comprovados pela CONTRATADA quando da execução de Ordem de Serviço que as exigirem, e conforme a complexidade da atividade, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante;
 - II. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser vinculados à CONTRATADA (empresa ou consórcio), por meio de CLT, Contrato de Prestação de Serviços ou Estatuto/Contrato Social. A

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

comprovação deste item deverá ser apresentada após a assinatura do contrato;

- 9.1.3.** Fornecer à SEDU a relação nominal dos profissionais encarregados de executar o objeto, para que o acesso as suas dependências seja autorizado pela Gerência responsável;
- 9.1.4.** 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;
- 9.1.5.** Substituir imediatamente, após solicitação, qualquer empregado incumbido da execução dos serviços, que for julgado inconveniente, ou cujo comportamento sofrer qualquer restrição por parte da SEDU, na fiscalização dos serviços, desde que devidamente comprovado;
- 9.1.6.** Qualquer ferramenta que a CONTRATADA utilizar para execução dos serviços de suporte técnico deverá ser avaliada e aprovada pela SEDU e não deverão incidir em quaisquer ônus adicionais para a Instituição;
- 9.1.7.** Disponibilizar linha telefônica e equipe para contato e atendimento aos chamados da SEDU, observando-se, em todo o caso, os prazos constantes do SLA descrito no ANEXO I-D e ANEXO I-E;
- 9.1.8.** Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus para a SEDU;
- 9.1.9.** Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela SEDU;
- 9.1.10.** Responsabilizar-se, perante a SEDU 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 ressarcimento 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 fatura do mês subsequente, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis;
- 9.1.11.** Responsabilizar-se, perante a SEDU 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;
- 9.1.12.** As normas de segurança constantes destas especificações não desobrigam a CONTRATADA do cumprimento de outras disposições legais, federais, municipais e estaduais, sendo de sua inteira responsabilidade os processos, ações ou reclamações movidas por pessoas físicas ou jurídicas em decorrência de negligência nas precauções exigidas no trabalho ou da utilização de materiais inaceitáveis na execução dos serviços;
- 9.1.13.** Todas as questões, reclamações, demandas judiciais, ações por perdas ou danos e indenizações oriundas de danos causados pela CONTRATADA serão de sua inteira responsabilidade;
- 9.1.14.** Manter todo seu pessoal técnico atualizado, através de programa específico de formação e treinamento, de forma a acompanhar o desenvolvimento tecnológico do mercado e permitir a imediata

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

implementação de novas ferramentas tecnológicas que a SEDU decida adotar;

- 9.1.15.** Exercer controle de assiduidade e da pontualidade de seus profissionais;
- 9.1.16.** Responsabilizar-se pelos encargos adicionais decorrentes de funcionários lotados em locais insalubres ou sujeitos à periculosidade;
- 9.1.17.** Disponibilizar toda mão de obra especializada necessária à realização completa da execução do objeto;
- 9.1.18.** Responsabilizar-se pelo plano de ocupação dos postos de atendimento, o qual poderá ser alterado sempre que a necessidade dos serviços e os indicadores de níveis de serviços previstos nos acordos de níveis de serviço (SLA) assim justificarem;
- 9.1.19.** Prover e arcar com os custos de:
 - 9.1.19.1. Manter equipes treinadas nos processos de gerenciamento de serviços;
 - 9.1.19.2. Manter equipe treinada nas tecnologias existentes na SEDU, as quais se encontram discriminadas no item 6 deste termo, incluindo conectividade e acesso à internet;
 - 9.1.19.3. Fornecimento de recursos computacionais (hardware e software) utilizados por sua equipe de atendimento no desempenho de suas funções;
 - 9.1.19.4. Arcar com os custos referentes ao treinamento em sistemas específicos sob sua responsabilidade, a ser ministrado às equipes do SERVICE DESK;
- 9.1.20.** Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da Contratante, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica mantida em repositório adotado pela SEDU para esse fim;
- 9.1.21.** Elaborar e encaminhar, em meio magnético, relatório de acompanhamento mensal detalhando e documentando as atividades desenvolvidas no mês anterior, com, no mínimo, as seguintes informações:
 - i. Informações totalizadoras do período:
 - 1. Período;
 - 2. Total de Ordens de Serviço registradas;
 - 3. Número de Ordens de Serviço por nível (Crítico, Severo, Alerta e Normal);
 - ii. Informações dos atendimentos:
 - 1. Número da Ordem de Serviço;
 - 2. Analista/Técnico Responsável pelo Atendimento;
 - 3. Tipo de serviço (Rotineira, Demanda ou Incidente);
 - 4. Nível de atendimento (Crítico, Severo, Alerta ou Normal);
 - 5. Data e hora do chamado;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

6. Data e hora de início e término ao atendimento;
 7. Descrição do atendimento;
 8. Tipo de atendimento (presencial ou remoto);
- 9.1.22.** Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo DEMANDANTE ou FISCAL TÉCNICO, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e níveis de qualidade fixados;
- 9.1.23.** Responsabilizar-se pela regular quitação de taxas de licenças para execução dos serviços, dependentes de quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais;
- 9.1.24.** Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 9.1.25.** Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato;
- 9.1.26.** Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado;
- 9.1.27.** Responsabilizar-se pela regular quitação de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais, decorrentes da execução do contrato, apresentando, quando solicitado pela área fiscalizadora, documentação que comprove o seu correto e tempestivo pagamento;
- 9.1.28.** Observar as normas da Política de Segurança e da Política da Qualidade da SEDU, dentre as quais:
- 9.1.28.1. Manter, por tempo indeterminado ou até autorização em contrário da SEDU, a devida confidencialidade, requerida ou não, de quaisquer dados e/ou informações pertencentes à SEDU ou por ele tratados ou custodiados e aos quais a contratada e seus representantes terão acesso ou conhecimento, incluindo aqueles relativos aos negócios existentes ou em desenvolvimento pelas partes, seja verbalmente, por escrito ou visualmente (inclusive mantendo sigilo interno, quando aplicável, necessário ou solicitado), não os comercializando, reproduzindo, cedendo ou divulgando para pessoas não autorizadas a acessá-los ou conhecê-los, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, sejam quais forem os meios ou formas utilizados – exceto quando necessário, justificável e autorizado pela SEDU;
 - 9.1.28.2. Cumprir e fazer cumprir por seus representantes, a qualquer tempo, os controles da PSI (Política de Segurança da Informação) da SEDU que sejam aplicáveis e/ou que possuam correlação direta ou indireta com a presente contratação, incluindo aqueles afetos à execução do objeto do presente contrato, desde que os mesmos e suas alterações sejam fornecidos à contratada ou informados à mesma pelo gestor do contrato, via divulgação ou através de canais aos quais a contratada tenha acesso e/ou conforme estabelecido contratualmente (se aplicável);

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

9.1.28.3. Orientar seus representantes quanto à obrigatoriedade de assinatura do “Termo de Confidencialidade e Responsabilidade” da PSI (Política de Segurança da Informação da SEDU), antes que os mesmos iniciem suas atividades;

9.1.28.4. Deverão ser previstas pela CONTRATADA as exigências aplicáveis trazidas pelo Decreto nº 2830-R/2011, em seu art. 5º, quais sejam:

Art. 5º Os editais para a contratação de serviços preverão que as empresas contratadas adotem as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

I. Medidas para evitar o desperdício de água e energia elétrica;

II. Realize um programa interno de treinamento de seus empregados, visando à redução do consumo de energia elétrica e água, e separação de resíduos sólidos (coleta seletiva), observadas as normas ambientais vigentes, sem ônus para o contratante;

III. O uso de produtos de limpeza e conservação que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;

9.2. DA SEDU

9.2.1. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições do presente Edital;

9.2.2. Disponibilizar à contratada, quando solicitado, toda a documentação e informações inerentes ao objeto contratado;

9.2.3. Pagar regularmente à contratada o preço estabelecido no contrato, se preenchidos os requisitos legais;

9.2.4. Coordenar, através da área fiscalizadora do contrato, a execução do objeto pela contratada, efetuando os registros das ocorrências constatadas;

9.2.5. Notificar a contratada, por escrito, quaisquer irregularidades que venham ocorrer, em função da execução do objeto;

9.2.6. Informar à contratada, previamente, qualquer alteração nos horários e dias de cumprimento dos serviços;

9.2.7. Assegurar o acesso dos profissionais enviados pela contratada, quando devidamente uniformizados e identificados, aos locais em que devem executar os serviços;

9.2.8. A SEDU poderá solicitar, a qualquer momento, a comprovação da qualificação técnica dos profissionais designados para a execução dos serviços, nos termos do item 9.1.2 anterior;

10. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

10.1. Os documentos necessários à habilitação deverão estar com prazo vigente, à exceção daqueles que, por sua natureza, não contenham validade. Os documentos devem ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por tabelião de notas ou por servidor da unidade que realizará a licitação;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 10.2.** Apresentar atestados fornecidos por pessoa de direito público ou privado, de fornecimento de serviços de SERVICE DESK com os mínimos demonstrados nas tabelas abaixo, de acordo com LOTES, que correspondem a 25% do atendimento atual, e quantidade de computadores atual para o LOTE 3:

LOTE	TÍQUETES MENSAIS	TÍQUETES ANUAIS
1	271	3252
2	7	84

LOTE	COMPUTADORES MANTIDOS
3	3937

- 10.3.** A comprovação deverá ser feita por meio de apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado de capacidade técnica fornecida por Órgão da Administração Pública ou Entidade Privada. O atestado deverá estar devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado da empresa ou órgão tomador;

- 10.4.** O Licitante Vencedor deverá apresentar uma declaração comprometendo-se a:

- 10.4.1.** Disponibilizar a SEDU, na assinatura do contrato, cópia dos diplomas, da certificação técnica, além da documentação comprovando que os profissionais possuem vínculo empregatício ou contrato de prestação de serviços com a licitante, mediante apresentação de cópia de carteira de trabalho ou do contrato de prestação de serviços;

- 10.4.2.** Certificações técnicas mínimas:

CERTIFICAÇÃO	MÍNIMO
ITIL FOUNDATION.	2
PMP – Project Manager Professional.	1
MCDST – Microsoft Certified Desktop Support Technician ou equivalente.	1
MCSE – Microsoft Certified Systems Engineer ou equivalente.	1

- 10.5.** Disponibilizar, quando da assinatura do Contrato, os currículos dos profissionais que executarão o objeto do contrato, conforme perfis exigidos e definidos nesse Termo de Referência;

- 10.6.** Disponibilizar, após a assinatura do primeiro contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, as instalações do ponto único de contato do SERVICE DESK (Call Center), de acordo com os requisitos deste termo de referência, em pleno funcionamento;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 10.7.** A SEDU poderá realizar diligências técnicas nos emitentes dos atestados, com o objetivo de aferir as informações fornecidas e validar a competência técnica do proponente. A SEDU reserva-se ao direito de desclassificar o proponente caso seja constatada alguma irregularidade ou não atendimento aos requisitos descritos neste documento e seus anexos;

11. DA VISITA TÉCNICA

- 11.1.** Os interessados poderão realizar visita técnica ao local objeto da prestação dos serviços para melhor especificar a proposta a ser emitida e deverá ser previamente agendada com GTI (Gerência de Tecnologia da Informação) através dos telefones (27) 3636-7800 ou 3636-7801, de 2ª a 6ª - feira, no horário das 09h00 às 17h00;
- 11.2.** A visita técnica para conhecimento pleno das áreas de execução dos serviços é facultada ao licitante e, quando realizada, deverá ser por responsável técnico indicado expressamente pela empresa, com o acompanhamento de servidor público designado para essa finalidade, no endereço que segue: Av. César Hilal, 1111 - Santa Lúcia - CEP: 29056-085 - Vitória – ES;
- 11.3.** A vistoria poderá ocorrer até a data de abertura do procedimento licitatório;
- 11.4.** O representante da licitante, para iniciar a vistoria, deverá assinar o Termo de Confidencialidade, conforme modelo apresentado no ANEXO I-C;
- 11.5.** Caso não seja realizada visita a Administração se isentará de responsabilidades sobre dúvidas ou questionamentos posteriores à licitação;

12. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1.** O serviço deverá ser executado em até 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato;
- 12.2.** O período de 60 (sessenta) dias após assinatura de contrato será considerado OPERAÇÃO ASSISTIDA, onde estarão sendo realizadas as transições necessárias, como repasse de conhecimento a cerca da infraestrutura da SEDU, sistemas corporativos que serão atendidos e demais informações que se tornem necessárias, e portanto não haverá penalidades decorridas de descumprimento de NÍVEL DE SERVIÇO;
- 12.2.1.** Esse período poderá ser prorrogado caso a CONTRATANTE tenha dificuldades de agenda para repasse de informações, e unicamente por motivações da CONTRATANTE. A oficialização da prorrogação será incluída via apostilamento;

13. DA GESTÃO DO CONTRATO

13.1. GESTÃO DO CONTRATO

- 13.1.1.** O contrato será Gerido pela Gerência de Tecnologia da Informação e terá como gestor profissional a ser designado pelo gerente de TI;
- 13.1.2.** O Gestor do Contrato deverá cumprir as seguintes atribuições descritas no art. 52-57 da Portaria SEGER/PGE/SECONT N° 049-R/2010, publicado em 25/08/2010:

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- 13.1.2.1. Promover a juntada, no procedimento administrativo, de todos os documentos contratuais recebidos;
- 13.1.2.2. Elaborar Plano de Ação em conjunto com o contratado;
- 13.1.2.3. Manter arquivo com dados atualizados do representante da contratada, contendo documentos pertinentes à sua qualificação, ao desempenho de suas atribuições e a forma de contato;
- 13.1.2.4. Registrar os ajustes acordados com o representante da contratada, colhendo sua assinatura e promovendo a sua juntada aos autos;
- 13.1.2.5. Comunicar à Administração sobre o descumprimento, pela contratada, de quaisquer das obrigações passíveis de rescisão contratual e/ou aplicação de penalidades;
- 13.1.2.6. Conferir o cumprimento do objeto e demais obrigações pactuadas, especialmente o atendimento às especificações atinentes ao objeto e sua garantia, bem como os prazos fixados no contrato, visitando o local onde o contrato esteja sendo executado e registrando os pontos críticos encontrados, inclusive com a produção, datando, assinando e colhendo a assinatura do preposto da contratada para instruir possível procedimento de sanção contratual;
- 13.1.2.7. Comunicar à contratada, mediante correspondência com aviso de recebimento, cujas cópias deverão ser juntadas aos autos, eventuais irregularidades na execução do contrato, estabelecendo prazo para solução dos problemas apontados;
- 13.1.2.8. Comunicar à contratada os danos porventura causados por seus empregados, requerendo as providências reparadoras;
- 13.1.2.9. Oficiar à contratada sobre a necessidade de atualização documental para manutenção das condições de habilitação ou atendimento de exigências legais supervenientes;
- 13.1.2.10. Analisar, conferir e atestar as notas fiscais;
- 13.1.2.11. Encaminhar a documentação à unidade correspondente para pagamento;
- 13.1.2.12. Comunicar à Administração, por escrito, sobre o término do contrato, no prazo de até 90 (noventa) dias, apresentando as justificativas necessárias, caso se trate da realização de nova licitação, de prorrogação do contrato ou de contratação direta;
- 13.1.2.13. Comunicar à Administração, mediante provocação do requisitante, a necessidade de se realizar acréscimos ou supressões no objeto contratado, com vista à economicidade e à eficiência na execução contratual;
- 13.1.2.14. Remeter o registro próprio do contrato referido no inciso IV do artigo 51 da Portaria SEGER/PGE/SECONT N° 049-R/2010, à autoridade competente ao término de cada exercício financeiro, ou por ocasião do encerramento do contrato – o que ocorrer primeiro, para apensamento aos autos respectivos;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

13.1.2.15. E demais alíneas constantes na Portaria SEGER/PGE/SECONT N°. 0049 – R/2010, DE 25/08/2010, nos artigos 49 a 52;

13.1.3. O Gestor do Contrato assinará um termo, confirmando o recebimento dos documentos necessários ao bom desempenho da função (cópias do edital, contrato, aditivos, etc.);

13.2. FISCAL DO CONTRATO

13.2.1. Na unidade Central o fiscal do contrato será profissional da área de Tecnologia de Informação (GTI) a ser designado pelo gerente de TI;

13.2.2. O Fiscal do Contrato deverá cumprir as seguintes atribuições descritas no art. 52-57 da Portaria SEGER/PGE/SECONT N° 049-R/2010, publicado em 25/08/2010:

13.2.2.1. Anotar de forma organizada, em registro próprio e em ordem cronológica, todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;

13.2.2.2. Conferir o cumprimento do objeto e demais obrigações pactuadas, especialmente o atendimento às especificações atinentes ao objeto e sua garantia, bem como os prazos fixados no contrato, visitando o local onde o contrato esteja sendo executado e registrando os pontos críticos encontrados, inclusive com a produção de provas, datando, assinando e colhendo a assinatura do preposto da contratada para instruir possível procedimento de sanção contratual;

13.2.2.3. Comunicar ao Gestor do Contrato sobre o descumprimento, pela contratada, de quaisquer das obrigações passíveis de rescisão contratual e/ou aplicação de penalidades;

13.2.2.4. Recusar os serviços executados em desacordo com o pactuado e determinar desfazimento, ajustes ou correções;

13.2.2.5. Receber, provisória ou definitivamente, o objeto do contrato sob sua responsabilidade, mediante termo circunstanciado ou recibo, assinado pelas partes, de acordo com o art. 73 da Lei n.º 8.666, de 1993, recusando, de logo, objetos que não correspondam ao contratado;

13.2.2.6. Analisar, conferir e atestar as notas fiscais;

13.2.2.7. Comunicar à Administração eventual subcontratação da execução, sem previsão editalícia ou sem conhecimento da Administração;

13.2.2.8. Fiscalizar, pessoalmente, os registros dos empregados da contratada locados nos serviços, para verificar a regularidade trabalhista;

13.2.2.9. Demais atribuições demandadas formalmente no processo pelo Gestor do Contrato e constantes na Portaria SEGER/PGE/SECONT N°. 0049 – R/2010, DE 25/08/2010, nos artigos 49 a 52;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

13.2.2.10. O Fiscal do Contrato assinará um termo, confirmando o recebimento dos documentos necessários ao bom desempenho da função (cópias do edital, contrato, aditivos, etc.);

14. PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

14.1. Será admitida a participação de empresas de serviços de manutenção reunidas em consórcio e em número máximo de 4 (quatro) empresas, e que deverá(ão) atender às condições previstas no art. 33 da Lei Federal nº 8.666/93, além daquelas estabelecidas no Edital, em especial, que as mesmas possuam no seu objeto social a compatibilidade ao objeto licitado;

14.2. Em caso de consórcio de empresas, a comprovação de toda documentação de habilitação;

14.3. Em caso de consórcio de empresas, a comprovação do Capital Social mínimo, deverá ser acrescida de 30% (trinta por cento), conforme art. 33, III da Lei 8.666/93.

14.4. No caso de participação em consórcio, as empresas consorciadas deverão apresentar instrumento público ou particular de compromisso de constituição de consórcio, devidamente registrado em cartório, subscrito por todas as participantes, na forma da legislação aplicável, do qual deverá constar pelo menos:

14.4.1. Indicação da empresa líder, obrigatoriamente aquela que apresente o maior dos Capitais Social das empresas consorciadas, sendo a responsável principal perante a CONTRATANTE, e que deverá ter poderes expressos para representar o consórcio em todas as fases do procedimento licitatório e da execução contratual, até o término de sua vigência;

14.4.2. No consórcio de empresas brasileiras e estrangeiras, a liderança caberá obrigatoriamente à empresa brasileira, atendendo, dessa forma, às condições de liderança previstas no presente edital;

14.4.3. Compromisso de que o consórcio não terá sua composição ou constituição alterada, ou, sob qualquer forma modificada, sem prévia anuência da CONTRATANTE;

14.4.4. Compromisso, se for opção do consórcio, de constituir Sociedade de Propósito Específico (SPE), que sucederá o consórcio posteriormente à contratação do consórcio pela CONTRATANTE;

14.4.5. Compromissos e obrigações dos consorciados, bem como responsabilidade individual e solidária de cada um deles, por suas obrigações de ordem fiscal, administrativa e contratual, tanto na Licitação quanto durante a execução do Contrato, até a conclusão dos Serviços que vierem a ser contratados com o consórcio;

14.4.6. Compromisso de que a duração do consórcio (caso seja ele o vencedor) será de no mínimo 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da data do efetivo início dos Serviços podendo se dilatar até o encerramento das obrigações contratadas (o que encerrar por último), ou podendo esse prazo se encerrar antes, no caso de optar a CONTRATADA, pela constituição da Sociedade de Propósito Específico. Caso o consórcio opte pela constituição posterior de SPE que sucederá o consórcio no Contrato, a

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

SPE constituída compromissará também que o prazo de sua duração será de no mínimo o prazo remanescente do Contrato e até o encerramento das obrigações contratadas (o que acontecer por último);

- 14.5.** O LICITANTE VENCEDOR fica obrigado a promover, antes da celebração do contrato, a constituição e o registro do consórcio nos termos do compromisso;
- 14.6.** Fica impedida a participação de empresa consorciada através de mais de um consórcio ou isoladamente, conforme inciso IV do artigo 33, da Lei 8.666/93;
- 14.7.** É vedada a subcontratação dos serviços;

15. DO PREÇO E DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

- 15.1.** A proposta deverá ser apresentada, com valores em real, redigida em português, em formulário oficial da empresa, que contenha a razão social, endereço, telefone, email, fax e CNPJ, conforme Modelo de Proposta Comercial do ANEXO I-B;
- 15.2.** No preço proposto, estão incluídas todas e quaisquer despesas necessárias para a perfeita execução do objeto, tais como, deslocamento (viagens), hospedagem, alimentação, transporte, tributos, fretes, encargos sociais, seguros e demais despesas inerentes à execução do objeto. Não serão realizadas cobranças posteriores de qualquer imposto, tributo ou assemelhado adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura da licitação, e que venha expressamente a incidir sobre o objeto a ser adquirido/contratado, na forma da Lei;
- 15.3.** O prazo de validade da presente proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data da sua entrega na SEDU (art. 64, § 3º, da Lei Federal nº 8.666/93);
- 15.4.** Nenhuma outra forma de remuneração será devida à CONTRATADA, seja a que título for, além da estabelecida nesta cláusula;

16. DA PESQUISA DE PREÇOS

- 16.1.** Foi realizada pesquisa de preço de acordo com as Propostas contidas no **Error! Reference source not found.** e consolidadas na tabela abaixo:

Item	Especificação do Objeto	Preço Total do Item		
		Empresa 1	Empresa 2	Empresa 3
1	Service Desk – 1º e 2º níveis de atendimento, ferramenta de service desk e gestão dos processos ITIL			
2	Service Desk – 3º nível de atendimento			
3	Service Desk – Manutenção de computadores			
PREÇO GLOBAL				

17. DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

17.1. Os recursos previstos para serem utilizados estão no programa “Nonono nono”, programa de trabalho XX.XXX.XXXX.XXXX, fonte XXXX, elemento de despesa para nonono XX.XX.XX e subelemento XX;

17.2. A proposta encontrada para este projeto foi de R\$ XX.XXX,XX (por escrito);

18. DO REAJUSTAMENTO

18.1. As condições de reajustamento, quando couber, serão especificadas posteriormente no edital, utilizando-se a redação e formato estabelecidos na minuta padrão de editais da PGE (site www.pge.es.gov.br);

19. DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO

19.1. A fatura deverá ser apresentada no protocolo da SEDU no primeiro dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, juntamente com os comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista (Certidões de Nada Consta da Receita Federal/Previdência, do FGTS, da Secretaria do Estado e da Fazenda, dos tributos Municipal e Trabalhista) da contratada;

20. DO PAGAMENTO

20.1. Ao final de cada mês, a contratada terá direito de faturar as Ordens de serviço realizadas e aceitas. As ordens de serviço com pendências deverão ser sanadas antes de serem faturadas;

20.2. Os serviços dos LOTES 1 e 2 deverão ser faturados em Unidades de Serviços Técnicos – USTs, com consumo sob demanda, sendo observado, ainda, o disposto nos itens 7.5.1 e 7.5.7.1;

20.3. Os serviços do LOTE 3 deverão ser faturados em quantidade de máquinas na cobertura do serviço;

20.4. O pagamento será feito mensalmente, após 30 dias da publicação do contrato, e após a emissão do Termo de Aceite, pela Gerência de Tecnologia de Informação da SEDU, dos serviços prestados, constantes do relatório de atendimento entregue pela CONTRATADA junto às notas fiscais;

20.5. As condições de pagamento serão especificadas posteriormente no edital utilizando-se a redação e formato estabelecido na minuta padrão de editais da PGE (site www.pge.es.gov.br), à exceção do prazo que será 10º dia útil;

21. DAS PENALIDADES

21.1. Durante a execução do contrato, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades:

- a)** Advertência;
- b)** Multas: de mora de 0,3% (zero vírgula três por cento) por dia de atraso e compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total da licitação;
- c)** Suspensão temporária do direito de licitar, de contratar com a Administração e, se for o caso, descredenciamento no SICAF / FEDERAL, pelo prazo de até 05 (cinco) anos ou enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou, ainda, até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

d) Declaração de inidoneidade para contratar com toda a Administração Pública Estadual;

21.2. Antes da aplicação das penalidades previstas nas letras "a" a "c" do item 21.1, a Contratada será advertida, podendo apresentar defesa em 05 (cinco) dias úteis. No caso da penalidade prevista na alínea "d", o prazo de defesa será de 10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação;

21.2.1. A Contratada, durante o período contratual, somente poderá receber 03 (três) advertências, quando, então, será declarado o descumprimento do Contrato, com a aplicação das penalidades cabíveis. A Administração, porém, poderá considerar rescindido o Contrato mesmo que só tenha ocorrido uma advertência;

21.2.2. As advertências, quando seguidas de justificativas aceitas pela Administração, não serão computadas para o fim previsto no subitem 21.2.1;

21.2.3. As advertências, quando não seguidas de justificativa aceita pela Administração, darão ensejo à aplicação das penalidades das alíneas "b" a "d" do item 21.1;

21.3. As multas previstas na alínea "b" poderão ser aplicadas em conjunto, e poderão ser acumuladas com uma das penalidades previstas nas alíneas "c" e "d" do item 21.1;

21.3.1. A multa moratória será calculada no momento em que ocorrer o fato gerador e, não, da advertência, estando limitada a 10% (dez por cento), quando deverá ser rescindido o Contrato e aplicada, também, a multa cominatória de 10% (dez por cento). Poderá a Administração, entretanto, antes de atingido o pré-falado limite, rescindir o Contrato em razão do atraso;

21.4. Poderão ser declarados inidôneos ou receberem a pena de suspensão, acima tratados, as empresas ou profissionais que, em razão da Lei nº 8.666/93:

21.4.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

21.4.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

21.4.3. Demonstrarem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

21.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF / FEDERAL, por intermédio da Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos – SEGER;

22. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

22.1. O prazo de vigência contratual terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de 24 (vinte e quatro) meses;

22.2. Esse prazo de vigência contratual é grande o suficiente para nos possibilitar atravessarmos o período de implantação do projeto e ainda criar

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

histórico do serviço contratado suficiente para uma futura contratação com melhores dados e informações, e ao mesmo tempo ele é curto o suficiente para não prolongarmos possíveis erros de estimativa gerados pela precariedade de dados e experiência da equipe para esse primeiro contrato;

22.3. Para os serviços de manutenção de hardware de computadores desktop 24 meses é um prazo ideal para se consiga ter um histórico de quantidade de peças suficientes para reparo do parque, histórico esse que deve ser imune à demanda reprimida inicial que gerará distorção nos números, e poderia nos levar a entender que necessitamos de muito mais peças do que suficiente para um próximo contrato, já com o serviço estabilizado;

22.4. A prorrogação não poderá ser admitida portanto, como explanado nos itens acima e em 5.21.2, para que não se prolongue formato menos adequado de cobrança para manutenção de hardware de computadores desktop e possa assim iniciar um novo contrato onde o se segregue o serviço de manutenção por UST e estoque de peças para reposição em LOTES diferenciados;

23. DA CONTRATAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA DE PRESIDÁRIOS E EGRESSOS

23.1. A CONTRATADA se obriga a efetivar a contratação de mão de obra necessária à execução do serviço advinda do sistema penitenciário do Estado do Espírito Santo, no percentual de 6% (seis por cento) da mão de obra total para execução do objeto contratual, sendo 3% (três por cento) de presidiários e 3% (três por cento) de egressos, nos termos do Decreto estadual nº 2.460-R, de 05.02.2010, publicado no DIO/ES em 08.02.2010 (Decreto disponível no seguinte endereço eletrônico: www.compras.es.gov.br, link “legislação”);

23.2. Quando a natureza complexa da obra ou serviço impedir a aplicação desse Decreto estadual, a impossibilidade aludida deverá ser devidamente apontada, esclarecida e justificada pela CONTRATADA e só o liberará do cumprimento das obrigações respectivas após a prévia aceitação das justificativas pela Secretaria de Estado de Justiça – SEJUS, por meio de decisão fundamentada;

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

ANEXO I-A

PLANILHA BÁSICA DE CUSTOS DOS SERVIÇOS

REGRAS RELATIVAS À ELABORAÇÃO DA PLANILHA BÁSICA DE CUSTOS:

- a) O salário que será adotado é o correspondente ao estipulado para as categorias, em convenção coletiva em vigor na data da apresentação da proposta.
- b) Os encargos sociais deverão ser detalhados conforme especificado no formulário e incidirão sobre o montante da remuneração, de acordo com as alíquotas definidas na legislação vigente.
- c) Caso ocorra necessidade de preenchimento do item "outros", a proponente deverá discriminá-lo. A sua inclusão, sem especificação, ensejará a desclassificação da proposta.
- d) Os preços apresentados no formulário deverão ser compostos de tal maneira que representem a compensação integral pela execução dos serviços, cobrindo todos os custos de mão-de-obra, inclusive folgadores, encargos sociais, materiais, equipamentos, acessórios de limpeza, transportes, alimentação, lucros, encargos fiscais e parafiscais, despesas diretas e indiretas, bem como aquelas indispensáveis para proporcionar e manter a higiene e segurança dos trabalhadores.
- e) É imprescindível o detalhamento do percentual relativo aos encargos trabalhistas e aos impostos municipais, estaduais e federais, tal como disposto na INSTRUÇÃO NORMATIVA SRF nº 480, de 15/12/04, ou outra norma que vier a substituí-la. A ausência de detalhamento ou a errônea indicação dos índices ensejarão a desclassificação da proponente.
- f) Deve ser gerada uma planilha de "TIPO DE MÃO-DE-OBRA" e "COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS COM A MÃO-DE-OBRA" para cada profissional envolvido nos serviços a serem executados e os mesmos devem ser somados para se chegar ao Custo Total do Serviço.

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

1 - FORMULÁRIO PARA COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS

Referência Processo nº _____

Licitação nº _____ dia ___/___/___ às ____:____ horas

Item	Descrição do Serviço	Tipo	Quantidade
		SRV	

DISCRIMINAÇÃO DO LOCAL

Local 1: _____

Endereço de prestação do serviço:

Horário de Serviço: _____ às _____

TIPO DE MÃO-DE-OBRA:

(Indicar o tipo de mão-de-obra ao qual se refere a planilha (Ex: vigilante). Deve ser apresentada uma planilha para cada Preço do Homem-Mês, considerando as diferentes incidências de adicionais, na forma deste edital, para cada caso)

Declaramos que a proposta foi elaborada com base no Salário Normativo de R\$____,____ (_____), _____ pertinente à categoria _____ de _____, homologado por Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho em ___/___/___.

COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS COM A MÃO-DE-OBRA:

I – REMUNERAÇÃO

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

a) Salário normativo R\$____,____(_____)

b) Intervalo intrajornada (art. 71 da CLT) (____%)R\$_____

c) Hora prorrogada (art. 73, § 5º da CLT) (____%)R\$_____

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- d) Adicional noturno (____%)R\$_____
- e) Reflexo DSR (Lei 605/49) (____%)R\$_____
- g) Adicional de risco de vida (cláusula 7ª, 1º T. A. CCT 2008) (____%)R\$_____
- g) Outros (especificar) (____%)R\$_____
- h) Total da remuneração (a + b + c + d + e + f + g) R\$____,____ (_____)

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

II - ENCARGOS SOCIAIS:

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

GRUPO "A"

- | | |
|---|-----------------|
| 1. INSS | (____%)R\$_____ |
| 2. SESI ou SESC | (____%)R\$_____ |
| 3. SENAI ou SENAC | (____%)R\$_____ |
| 4. INCRA | (____%)R\$_____ |
| 5. salário-educação | (____%)R\$_____ |
| 6. FGTS | (____%)R\$_____ |
| 7. seguro acidente do trabalho / SAT / INSS | (____%)R\$_____ |
| 8. SEBRAE | (____%)R\$_____ |

TOTAL DO GRUPO "A": (____%)R\$_____

GRUPO "B"

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

TOTAL DO GRUPO "B": (____%)R\$_____

GRUPO "C"

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

16. aviso prévio indenizado (____%)R\$ _____
17. indenização adicional (____%)R\$ _____
18. indenização (rescisões sem justa causa) (____%)R\$ _____

TOTAL DO GRUPO "C": (____%)R\$ _____

GRUPO "D"

19. Incidências dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do Grupo "B":
(____%)R\$ _____

TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS

R\$____,____ (____) (____ %) Grupo A + Grupo B + Grupo C + Grupo D.

III – CUSTO TOTAL DA MÃO-DE-OBRA:

(Soma dos itens I e II, ou seja, Remuneração + Encargos Sociais)

R\$____,____ (____).

COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS COM INSUMOS

I – INSUMOS:

- a) uniforme R\$ _____
b) equipamentos R\$ _____
c) manutenção e depreciação de equipamentos R\$ _____
d) outros (Especificar. Ex: vale-transporte, treinamento)R\$ _____

- *As despesas relacionadas no quadro "Composição dos Custos com Insumos", serão reajustadas com base no INPC – IBGE (Índice Nacional de Preços ao Consumidor), ou outro que vier a substituí-lo, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data da proposta ou da data do último reajustamento. No entanto, caso a despesa tenha sido incluída em Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho (ex: treinamento, vale-transporte etc.), o seu reajustamento submeter-se-á, exclusivamente, às regras indicadas no item "I – Remuneração", ainda que a despesa não ostente natureza remuneratória. Fica vedado o duplo reajustamento sobre uma mesma despesa (reajustamento por acordo trabalhista cominado com reajustamento pelo INPC).*

II - TOTAL DOS CUSTOS COM INSUMOS

(somatório dos insumos constantes do Item I deste quadro)

R\$____,____ (____).

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

DEMAIS COMPONENTES DO PREÇO OFERTADO

I – Despesas Administrativas/Operacionais (percentual sobre: custo total da mão-de-obra + total dos custos com insumos):

(____%) R\$ _____ (_____).

II – Lucro (percentual sobre: custo total da mão-de-obra + total dos custos com insumos):

(____%) R\$ _____ (_____).

III - TOTAL DOS CUSTOS COM “DEMAIS COMPONENTES” (soma dos itens I e II deste quadro)

R\$ _____ (_____).

DESPESAS COM TRIBUTOS

As alíquotas dos tributos são: ISSQN ____ % + COFINS ____ % + PIS ____ % + Outros ____ % .

Observação: (no caso de utilizar o campo “outros”, especificar o tributo, exceto IRPJ e CSLL que não devem constar da planilha¹).

✓ $To = \frac{\text{Tributos (\%)}}{100}$

✓ $Po = \text{Mão-de-obra} + \text{insumos} + \text{demais componentes}$

✓ $P1 = \frac{Po}{(1-To)}$

TOTAL DOS CUSTOS COM TRIBUTOS (P1 - Po)

R\$ _____ (_____).

¹ Conforme Orientação do Tribunal de Contas da União, Acórdão 950/2007 – Plenário: Descabe, por injurídica e por constituir acréscimo disfarçado da margem de lucro prevista, a inclusão de percentuais ou itens nas planilhas orçamentárias de contratos administrativos objetivando o ressarcimento de supostos gastos com os impostos diretos IRPJ e CSLL, devendo os administradores absterem-se de elaborar os orçamentos de referência das licitações com tais parcelas, coibindo a prática por meio de disposições editalícias apropriadas.

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

- Os valores relativos ao ISSQN devem ser definidos de acordo com a alíquota fixada no município onde a empresa prestará o serviço (regra específica prevista na Lei Complementar nº. 116/03, artigo 3º, inciso VII).

CUSTO TOTAL POR SERVIÇO/TRABALHADOR/MÊS

(custo total da mão-de-obra + total dos custos com insumos + total dos custos com “demais componentes” + total dos custos com tributos)

R\$ _____, ____ (_____).

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

ANEXO I-B

MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL

Item	Especificação do Objeto	Preço R\$	Classificação contábil
1	Service Desk – 1º e 2º níveis de atendimento, ferramenta de service desk e gestão dos processos ITIL		Serviço
2	Service Desk – 3º nível de atendimento		Serviço
3	Service Desk – Manutenção de computadores		Serviço
Preço Global			

Data da proposta

DIA/MÊS/ANO.

Dados do Proponente

Razão social:

Endereço:

Telefone:

Fax:

CNPJ:

Responsável:

Valor Total da Proposta

R\$ XXXXXXXX,XX (valor por extenso)

Condições Comerciais:

No preço proposto, estão incluídas todas e quaisquer despesas necessárias para a perfeita execução do objeto, tais como, deslocamento (viagens), hospedagem, alimentação, transporte, tributos, fretes, encargos sociais, seguros e demais despesas inerentes à execução do objeto. Não serão realizadas cobranças posteriores de qualquer imposto, tributo ou assemelhado adicional, salvo se alterado ou criado após a data de abertura da licitação, e que venha expressamente a incidir sobre o objeto a ser adquirido/contratado, na forma da Lei.

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

ANEXO I-C
TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____, inscrito(a) sob RG n.º _____ e CPF n.º _____, colaborador da empresa _____, estabelecida no endereço _____, inscrita no CNPJ/MF com o n.º _____, em razão da execução das atividades previstas do contrato n.º _____, tomei conhecimento de informações sobre o ambiente computacional da Secretaria de Estado da Educação do Espírito Santo – SEDU e aceito as regras, condições e obrigações constantes no presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da SEDU.
2. A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideias, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.
3. Neste ato comprometo-me a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da SEDU, das informações restritas reveladas.
4. Estou ciente e de acordo que as informações reveladas devem ficar limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à SEDU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.
5. Obrigo-me, perante a SEDU, a informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por minha ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
6. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura.

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes no presente Termo, assino-o.

Vitória, ____ de _____ de 201__.

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

Assinatura: _____

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

ANEXO I-D

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – LOTE 1 – SERVIÇOS DE PRIMEIRO NÍVEL

Item	Categoria	Esforço (UST inicial)	Complexidade	UST (final)	Quantidade anual	T U a
1	E-mail.Falha no recebimento de email	2	1	2	10.950	
2	E-mail.Falha no envio de email	2	1	2	10.950	
3	E-mail.Criar conta de email	2	1	2	10.950	
4	Infraestrutura.Active Directory.Reset de Senha	1	1	1	10.950	
5	Infraestrutura.Active Directory.Desativação de Conta	1	1	1	50	
6	Infraestrutura.Active Directory.Alteração de Perfil	1	1	1	50	
7	Infraestrutura.Active Directory.Liberação de Acesso	1	1	1	300	
8	Infraestrutura.Active Directory.Mover Computador para OU correta	2	1	2	150	
9	Infraestrutura.Active Directory.Criar conta de usuário	1	1	1	100	
10	Impressão.Falha na impressão	2	1	2	300	
11	Impressão.Troca de Tonner	1	1	1	365	
12	Impressão.Troca de Cartucho	1	1	1	365	
13	Impressão.Desatolamento de papel	1	1	1	365	
14	Impressão.Configurar permissão para imprimir	1	1	1	365	
15	Impressão.Instalação Impressora	1	1	1	365	
16	Impressão.Abastecimento de impressora	1	1	1	365	
17	Software.7-zip.Instalar	1	1	1	100	
18	Software.7-zip.Reinstalar	1	1	1	50	
19	Software.7-zip.Suporte	1	1	1	20	

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

20	Software.Acesso LocaVia - Sistema de Transporte.Instalar	1	1	1	20
21	Software.Acesso LocaVia - Sistema de Transporte.Reinstalar	1	1	1	20
22	Software.Acesso LocaVia - Sistema de Transporte.Reparar	1	1	1	20
23	Software.Acesso LocaVia - Sistema de Transporte.Suporte	1	1	1	20
24	Software.Adobe Acrobat Professional.Instalar	1	1	1	50
25	Software.Adobe Acrobat Professional.Reinstalar	1	1	1	50
26	Software.Adobe Acrobat Professional.Reparar	1	1	1	50
27	Software.Adobe Acrobat Professional.Suporte	1	1	1	30
28	Software.Adobe Acrobat Reader.Instalar	1	1	1	50
29	Software.Adobe Acrobat Reader.Reinstalar	1	1	1	50
30	Software.Adobe Acrobat Reader.Reparar	1	1	1	50
31	Software.Adobe Acrobat Reader.Suporte	1	1	1	30
32	Software.Adobe Flash Player.Instalar	1	1	1	50
33	Software.Adobe Flash Player.Reinstalar	1	1	1	50
34	Software.AGORA.Instalar	1	1	1	20
35	Software.AGORA.Reinstalar	1	1	1	20
36	Software.AGORA.Reparar	1	1	1	20
37	Software.AMR to MP3 Converter.Instalar	1	1	1	10
38	Software.AMR to MP3 Converter.Reinstalar	1	1	1	10
39	Software.AMR to MP3 Converter.Suporte	1	1	1	10
40	Software.Audio recorder.Instalar	1	1	1	10
41	Software.Audio recorder.Reinstalar	1	1	1	10
42	Software.Audio recorder.Reparar	1	1	1	10
43	Software.Auto Desk Design.Instalar	1	1	1	50

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

44	Software.Auto Desk Design.Reinstalar	1	1	1	50
45	Software.Auto Desk Design.Reparar	1	1	1	50
46	Software.Auto Desk Design.Suporte	1	1	1	50
47	Software.Autocad 2010.Instalar	1	1	1	20
48	Software.Autocad 2010.Reinstalar	1	1	1	20
49	Software.Autocad 2010.Reparar	1	1	1	20
50	Software.Autocad 2010.Suporte	1	1	1	10
51	Software.AVS DVD Player.Instalar	1	1	1	20
52	Software.AVS DVD Player.Reinstalar	1	1	1	20
53	Software.AVS DVD Player.Suporte	1	1	1	20
54	Software.BrOffice.Instalar	1	1	1	40
55	Software.BrOffice.Reinstalar	1	1	1	40
56	Software.BrOffice.Suporte	1	1	1	20
57	Software.CBX Online Arena.Instalar	1	1	1	150
58	Software.CBX Online Arena.Reinstalar	1	1	1	150
59	Software.CBX Online Arena.Suporte	1	1	1	150
60	Software.CCleaner.Instalar	1	1	1	50
61	Software.CCleaner.Reinstalar	1	1	1	50
62	Software.CCleaner.Suporte	1	1	1	10
63	Software.Citrix.Instalar	1	1	1	10
64	Software.Citrix.Reinstalar	1	1	1	10
65	Software.Citrix.Suporte	1	1	1	10
66	Software.Corel Draw 9.Instalar	1	1	1	50
67	Software.Corel Draw 9.Reinstalar	1	1	1	50

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

68	Software.Corel Draw 9.Suporte	1	2	2	10
69	Software.CRT.Instalar	1	1	1	150
70	Software.CRT.Reinstalar	1	1	1	150
71	Software.CRT.Suporte	1	1	1	20
72	Software.Cute PDF.Instalar	1	1	1	300
73	Software.Cute PDF.Reinstalar	1	1	1	300
74	Software.Cute PDF.Suporte	1	1	1	150
75	Software.Daemon Tools.Instalar	1	1	1	150
76	Software.Daemon Tools.Reinstalar	1	1	1	150
77	Software.Daemon Tools.Suporte	1	1	1	150
78	Software.Direct X.Instalar	1	1	1	150
79	Software.Direct X.Reinstalar	1	1	1	150
80	Software.DIRF.Instalar	1	1	1	350
81	Software.DIRF.Reinstalar	1	1	1	350
82	Software.DIRF.Suporte	1	1	1	350
83	Software.DWG View.Instalar	1	1	1	300
84	Software.DWG View.Reinstalar	1	1	1	300
85	Software.DWG View.Reparar	1	1	1	300
86	Software.Everest.Instalar	1	1	1	150
87	Software.Everest.Reinstalar	1	1	1	150
88	Software.File Format Convert.Instalar	1	1	1	300
89	Software.File Format Convert.Reinstalar	1	1	1	300
90	Software.File Format Convert.Suporte	1	1	1	150
91	Software.File Zilla.Instalar	1	1	1	50

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

92	Software.File Zilla.Reinstalar	1	1	1	50
93	Software.File Zilla.Suporte	1	1	1	25
94	Software.FireBird.Instalar	1	1	1	50
95	Software.FireBird.Reinstalar	1	1	1	50
96	Software.FireFox.Instalar	1	1	1	350
97	Software.FireFox.Reinstalar	1	1	1	350
98	Software.FireFox.Suporte	1	1	1	100
99	Software.Fonte.Instalar	1	1	1	150
100	Software.Fonte.Reinstalar	1	1	1	150
101	Software.Fonte.Suporte	1	1	1	150
102	Software.Framework.Instalar	1	1	1	350
103	Software.Framework.Reinstalar	1	1	1	350
104	Software.Free Proxy.Instalar	1	1	1	10.950
105	Software.Free Proxy.Reinstalar	1	1	1	10.950
106	Software.GeoGebra.Instalar	1	1	1	100
107	Software.GeoGebra.Reinstalar	1	1	1	100
108	Software.Google Earth.Instalar	1	1	1	100
109	Software.Google Earth.Reinstalar	1	1	1	100
110	Software.Google Earth.Suporte	1	1	1	100
111	Software.GPS.Instalar	1	1	1	100
112	Software.GPS.Reinstalar	1	1	1	100
113	Software.GPS.Suporte	1	1	1	100
114	Software.Impressão de Etiquetas.Instalar	1	1	1	300
115	Software.Impressão de Etiquetas.Reinstalar	1	1	1	300

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

116	Software.Impressão de Etiquetas.Suporte	1	1	1	300
117	Software.Instalador Módulo Cliente Oi Contas .Instalar	1	1	1	300
118	Software.Instalador Módulo Cliente Oi Contas .Reinstalar	1	1	1	300
119	Software.Internet Explorer.Instalar	1	1	1	350
120	Software.Internet Explorer.Reinstalar	1	1	1	350
121	Software.Internet Explorer.Reparar	1	1	1	350
122	Software.Internet Explorer.Suporte	1	1	1	350
123	Software.Java.Instalar	1	1	1	350
124	Software.Java.Reinstalar	1	1	1	350
125	Software.K Lite Mega Codec.Instalar	1	1	1	350
126	Software.K Lite Mega Codec.Reinstalar	1	1	1	350
127	Software.Logmein.Instalar	1	1	1	150
128	Software.Logmein.Reinstalar	1	1	1	150
129	Software.Logmein.Suporte	1	1	1	150
130	Software.Media Player.Instalar	1	1	1	350
131	Software.Media Player.Reinstalar	1	1	1	350
132	Software.Media Player.Suporte	1	1	1	350
133	Software.Media Player Classic.Instalar	1	1	1	350
134	Software.Media Player Classic.Reinstalar	1	1	1	350
135	Software.Media Player Classic.Suporte	1	1	1	350
136	Software.Movie Maker.Instalar	1	1	1	150
137	Software.Movie Maker.Reinstalar	1	1	1	150
138	Software.Movie Maker.Suporte	1	1	1	150
139	Software.Multicurso.Instalar	1	1	1	100

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

140	Software.Multicurso.Reinstalar	1	1	1	100
141	Software.Nero.Instalar	1	1	1	150
142	Software.Nero.Reinstalar	1	1	1	150
143	Software.Nero.Suporte	1	1	1	150
144	Software.Notepad++.Instalar	1	1	1	50
145	Software.Notepad++.Reinstalar	1	1	1	50
146	Software.Notepad++.Suporte	1	1	1	50
147	Software.Office.Instalar	1	1	1	30.000
148	Software.Office.Reinstalar	1	1	1	30.000
149	Software.Office.Suporte	1	1	1	30.000
150	Software.Office Communicator.Instalar	1	1	1	350
151	Software.Office Communicator.Reinstalar	1	1	1	350
152	Software.Office Communicator.Suporte	1	1	1	350
153	Software.PABX.Suporte	1	3	3	400
154	Software.Pdf Creator.Instalar	1	1	1	30.000
155	Software.Pdf Creator.Reinstalar	1	1	1	30.000
156	Software.Pdf Creator.Suporte	1	1	1	5.000
157	Software.PDF2Word.Instalar	1	1	1	5.000
158	Software.PDF2Word.Reinstalar	1	1	1	5.000
159	Software.PDF2Word.Suporte	1	1	1	5.000
160	Software.Picasa.Instalar	1	1	1	1.500
161	Software.Picasa.Reinstalar	1	1	1	1.500
162	Software.Picasa.Suporte	1	1	1	1.500
163	Software.Power DVD.Instalar	1	1	1	30.000

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

164	Software.CAGED.Instalar	1	1	1	150
165	Software.CAGED.Reinstalar	1	1	1	150
166	Software.CAGED.Suporte	1	1	1	150
167	Software.CAT.Instalar	1	1	1	150
168	Software.CAT.Reinstalar	1	1	1	150
169	Software.CAT.Suporte	1	1	1	150
170	Software.Débito 4.Instalar	1	1	1	150
171	Software.Débito 4.Reinstalar	1	1	1	150
172	Software.Débito 4.Suporte	1	1	1	150
173	Software.GDRais.Instalar	1	1	1	150
174	Software.GDRais.Reinstalar	1	1	1	150
175	Software.GDRais.Suporte	1	1	1	150
176	Software.Papper Port.Instalar	1	1	1	150
177	Software.Papper Port.Reinstalar	1	1	1	150
178	Software.Papper Port.Reparar	1	1	1	150
179	Software.Papper Port.Suporte	1	1	1	150
180	Software.Processo.Instalar	1	1	1	150
181	Software.Processo.Reinstalar	1	1	1	150
182	Software.Processo.Suporte	1	1	1	150
183	Software.QGIS.Instalar	1	1	1	150
184	Software.QGIS.Reinstalar	1	1	1	150
185	Software.QGIS.Reparar	1	1	1	150
186	Software.QGIS.Suporte	1	1	1	150
187	Software.SIAFEM.Instalar	1	2	2	150

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

188	Software.SIAFEM.Reinstalar	1	2	2	150
189	Software.SIAFEM.Suporte	1	2	2	150
190	Software.Siarhes.Instalar	1	2	2	150
191	Software.Siarhes.Reinstalar	1	2	2	150
192	Software.Siarhes.Suporte	1	2	2	150
193	Software.SIOPE.Instalar	1	1	1	150
194	Software.SIOPE.Reinstalar	1	1	1	150
195	Software.SIOPE.Suporte	1	1	1	150
196	Software.SMO.Instalar	1	1	1	150
197	Software.SMO.Reinstalar	1	1	1	150
198	Software.SMO.Suporte	1	1	1	150
199	Software.tera term.Instalar	1	1	1	150
200	Software.tera term.Reinstalar	1	1	1	150
201	Software.tera term.Suporte	1	1	1	150
202	Software.TMG Client.Instalar	1	1	1	1.000
203	Software.TMG Client.Reinstalar	1	1	1	1.000
204	Software.TMG Client.Suporte	1	1	1	500
205	Software.Visualizador de Arquivos CAD.Instalar	1	1	1	150
206	Software.Visualizador de Arquivos CAD.Reinstalar	1	1	1	150
207	Software.Visualizador de Arquivos CAD.Suporte	1	1	1	150
208	Software.Power DVD.Reinstalar	1	1	1	30.000
209	Software.Power DVD.Suporte	1	1	1	15.000
210	Software.Programas da Receita da Fazenda.Instalar	1	1	1	30.000
211	Software.Programas da Receita da Fazenda.Reinstalar	1	1	1	30.000

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

212	Software.Programas da Receita da Fazenda.Suporte	1	1	1	15.000
213	Software.Project.Instalar	1	1	1	150
214	Software.Project.Reinstalar	1	1	1	150
215	Software.Project.Suporte	1	1	1	150
216	Software.Remoção de Vírus.Suporte	1	1	1	30.000
217	Software.Módulo de Segurança.Instalar	1	1	1	15.000
218	Software.Módulo de Segurança.Reinstalar	1	1	1	15.000
219	Software.SEP - Symantec End Point.Instalar	1	1	1	30.000
220	Software.SEP - Symantec End Point.Reinstalar	1	1	1	30.000
221	Software.SEP - Symantec End Point.Reparar	1	1	1	30.000
222	Software.Somar.Instalar	1	1	1	150
223	Software.Somar.Reinstalar	1	1	1	150
224	Software.Visio 2010 Professional.Instalar	1	1	1	150
225	Software.Visio 2010 Professional.Reinstalar	1	1	1	150
226	Software.Winrar.Instalar	1	1	1	3.000
227	Software.Winrar.Reinstalar	1	1	1	3.000
228	Software.Winrar.Suporte	1	1	1	500
229	Software.Winzip.Instalar	1	1	1	3.000
230	Software.Winzip.Reinstalar	1	1	1	3.000
231	Software.Winzip.Suporte	1	1	1	500
232	Sistemas.Alimentação.Reset de Senha	1	1	1	4.000
233	Sistemas.Alimentação.Bloqueio de Usuário	1	1	1	4.000
234	Sistemas.Alimentação.Dúvidas técnicas	1	1	1	4.000
235	Sistemas.Alimentação.Criação de usuário	1	1	1	4.000

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

236	Sistemas.SIGEST.Reset de Senha	1	1	1	3.650
237	Sistemas.SIGEST.Bloqueio de Usuário	1	1	1	18.250
238	Sistemas.SIGEST.Dúvidas técnicas	1	1	1	3.650
239	Sistemas.SIGEST.Criação de usuário	1	1	1	15.000
240	Sistemas.Controle Pagamento de Diárias.Dúvidas técnicas	1	1	1	300
241	Sistemas.Contratual WEB.Reset de Senha	1	1	1	300
242	Sistemas.Contratual WEB.Bloqueio de Usuário	1	1	1	300
243	Sistemas.Contratual WEB.Dúvidas técnicas	1	1	1	300
244	Sistemas.Contratual WEB.Criação de usuário	1	1	1	300
245	Sistemas.Fale Conosco.Permissão de usuário	1	1	1	300
246	Sistemas.Fale Conosco.Permissão de usuário	1	1	1	300
247	Sistemas.Fale Conosco.Dúvidas técnicas	1	1	1	300
248	Sistemas.Portal de Relatórios.Dúvidas técnicas	1	1	1	300
249	Sistemas.Portal de Relatórios.Permissão de usuário	1	1	1	300
Total anual					

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – LOTE 1 – SERVIÇOS DE SEGUNDO NÍVEL

Item	Categoria	Esforço (UST inicial)	Complexidade	UST (final)	Quantidade anual	Total de UST anual
1	Hardware.Desktop.Instalação	2	2	4	2000	8000
2	Hardware.Desktop.AcionarGarantia	1	1	1	200	200
3	Hardware.Desktop.SubstituirMouse	1	1	1	200	200
4	Hardware.Desktop.SubstituirHD	2	1	2	200	400

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

5	Hardware.Desktop.SubstituirTeclado	1	1	1	200	200
6	Hardware.Desktop.SubstituirPlacaRede	2	1	2	200	400
7	Hardware.Desktop.SubstituirMonitor	1	1	1	200	200
8	Hardware.Desktop.SubstituirMemoria	2	1	2	200	400
9	Hardware.Desktop.SubstituirFonte	1	1	1	200	200
10	Hardware.Desktop.SubstituirCooler	1	1	1	200	200
11	Hardware.Notebook.Instalação	2	2	4	80	320
12	Hardware.Notebook.SubstituirMouse	1	1	1	20	20
13	Hardware.Notebook.Trocarbateria	1	1	1	20	20
14	Hardware.Notebook.AcionarGarantia	1	1	1	20	20
15	Hardware.Notebook.SubstituirNotebook	3	2	6	20	120
16	Software.Browser.Atualização	1	1	1	2000	2000
17	Software.Browser.Configuração	2	1	2	200	400
18	Software.Browser.Instalação	1	1	1	200	200
19	Software.Browser.Desinstalação	1	1	1	200	200
20	Software.Office.Instalação	1	2	2	200	400
21	Software.Office.Atualização	1	1	1	200	200
22	Software.Office.Configuração	2	1	2	200	400
23	Software.Office.Desinstalação	1	1	1	200	200
24	Software.Office.RemoveServicePack	1	1	1	200	200
25	Software.Windows.Configuração	2	1	2	2000	4000
26	Software.Windows.Atualização	1	1	1	2000	2000
27	Software.Windows.Reinstalação	1	1	1	200	200
28	Software.Windows.RestaurarBackup	1	1	1	200	200

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

29	Software.Squid.Configuração	2	1	2	200	400
30	Software.Antivirus.Configurar	2	1	2	200	400
31	Software.Antivirus.RemoverVirus	1	1	1	200	200
32	Software.Antivirus.Instalar	1	1	1	2000	2000
33	Software.Antivirus.Atualizar	1	1	1	200	200
34	Software.Antivirus.Desinstalar	1	1	1	200	200
35	Software.Java.Instalar	1	1	1	2000	2000
36	Software.Java.Atualizar	1	1	1	200	200
37	Software.Java.Desinstalar	1	1	1	200	200
38	Software.Java.Configurar	2	1	2	200	400
39	Software.Flash.Instalar	1	1	1	2000	2000
40	Software.Flash.Atualizar	1	1	1	200	200
41	Software.Flash.Desinstalar	1	1	1	200	200
42	Software.Flash.Configurar	2	1	2	200	400
43	Infra.Redde.TrocarPortaSwitch	1	1	1	2000	2000
44	Infra.Redde.TrocarPortaSala	1	1	1	2000	2000
45	Infra.Redde.TrocarSwitch	2	1	2	200	400
46	Infra.Redde.TrocarPathCord	1	1	1	200	200
47	Infra.Redde.ReconectarRJ25	1	1	1	200	200
48	Infra.Redde.ReconectarRJ11	1	1	1	200	200
49	Infra.Redde.RetirarLoop	2	1	2	200	400
50	Infra.ModemADSL-Instalar	1	1	1	200	200
51	Infra.ModemADSL-Configurar	2	2	4	100	400
52	Infra.ModemADSL-Atualizar	1	1	1	200	200

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

53	Infra.ModemADSL-Remover	1	1	1	200	200
54	Infra.ModemADSL-MoverdeSala	1	1	1	200	200
55	Impressão.Instalação Impressora	1	1	1	200	200
56	Impressão.Adicionar Fila Impressão	1	1	1	200	200
57	Impressão.Configurar.Impressão	1	1	1	200	200
					Total anual	37700

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

ANEXO I-E

CATÁLOGO DE SERVIÇOS – LOTE 3 – SERVIÇOS DE 3º NÍVEL

Item	Categoria	Esforço (UST inicial)	Complexidade	UST (final)	Quantidade anual	Tot de U anu
1	Hardware.Nobreak.Solicitação.Instalar	2	1	2	14	
2	Hardware.Nobreak.Incidente.Acionar a Garantia	1	1	1	28	
3	Hardware.Nobreak.Solicitação.Substituir	2	1	2	14	
4	Infraestrutura.ANTIVIRUS SERVER.Solicitação.Instalar Antivirus Remotamente	1	1	1	3000	3
5	Infraestrutura.ANTIVIRUS SERVER.Solicitação.Desinfecção Estação Remotamente	1	1	1	1500	1
6	Infraestrutura.ANTIVIRUS SERVER.Solicitação.Configurar	2	2	4	6	
7	Infraestrutura.Antivirus SERVER.Solicitação.Monitorar	1	2	2	14	
8	Infraestrutura.Antivirus SERVER.Solicitação.Analisar Log e Eventos	2	2	4	6	
9	Infraestrutura.ANTIVIRUS SERVER.Solicitação.Atualizar Versão SERVER	4	4	16	2	
10	Infraestrutura.Antivirus SERVER.Manutenção.Restauração do serviço parcialmente parado	3	4	12	4	
11	Infraestrutura.Antivirus SERVER.Manutenção.Restauração do serviço totalmente parado	4	4	16	2	
12	Infraestrutura.ANTISPAM.Solicitação.Liberar Domínio ou Endereço de E-mail	1	2	2	560	1
13	Infraestrutura.ANTISPAM.Solicitação.Bloquear Domínio ou Endereço de E-mail	1	2	2	560	1

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

14	Infraestrutura.ANTISPAM.Solicitação.Bloquear Palavra ou Conteúdo	1	2	2	112	
15	Infraestrutura.ANTISPAM.Solicitação.Liberar E-mail em Quarentena	1	2	2	560	1
16	Infraestrutura.ANTISPAM.Solicitação.Monitorar Recebimento ou Entrega de E-mail	2	2	4	560	2
17	Infraestrutura.ANTISPAM.Manutenção.Restauração do serviço parcialmente parado	3	4	12		4
18	Infraestrutura.ANTISPAM.Manutenção.Restauração do serviço totalmente parado	4	4	16		2
19	Infraestrutura.LINUX SERVER.Solicitação.Instalar Sistema Operacional	3	2	6		14
20	Infraestrutura.LINUX SERVER.Solicitação.Instalar Software	2	2	4		14
21	Infraestrutura.LINUX SERVER.Solicitação.Modificar Configuração do Sistema Operacional	2	2	4		14
22	Infraestrutura.LINUX SERVER.Solicitação.Monitorar Utilização Recursos	2	2	4		14
23	Infraestrutura.LINUX SERVER.Manutenção.Restauração do serviço parcialmente parado	3	4	12		4
24	Infraestrutura.LINUX SERVER.Manutenção.Restauração do serviço totalmente parado	4	4	16		2
25	Infraestrutura.FIREWALL.Solicitação.Criar Regra de Acesso ou Bloqueio	2	3	6		56
26	Infraestrutura.FIREWALL.Solicitação.Excluir Regra de Acesso ou Bloqueio	1	1	1		56
27	Infraestrutura.FIREWALL.Solicitação.Modificar Regra de Acesso ou Bloqueio	2	3	6		56
28	Infraestrutura.FIREWALL.Solicitação.Modificar Interface Firewall	3	3	9		14
29	Infraestrutura.FIREWALL.Solicitação.Monitorar Acesso Através do Firewall	2	3	6		112
30	Infraestrutura.FIREWALL.Solicitação.Configuração Avançada	4	4	16		14
31	Infraestrutura.FIREWALL.Manutenção.Restauração do serviço	3	4	12		4

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO – SEDU

	parcialmente parado				
32	Infraestrutura.FIREWALL.Manutenção.Restauração do serviço totalmente parado	4	4	16	2
33	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Liberar Acesso	1	2	2	112
34	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Alterar Acesso	1	2	2	112
35	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Excluir Acesso	1	2	2	112
36	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Inserir Categorização	1	2	2	112
37	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Alterar Categorização	1	2	2	112
38	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Excluir Categorização	1	2	2	112
39	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Inserir Grupo de Atendimento	1	2	2	112
40	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Alterar Grupo de Atendimento	1	2	2	112
41	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Excluir Grupo de Atendimento	1	2	2	112
42	Serviços.SERVICE DESK.Solicitação.Outros	4	4	16	14
					Total de U



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

ANEXO I-F

**RELAÇÃO DE CURSOS E CERTIFICAÇÕES PARA ATENDIMENTO DE 3º
NÍVEL**

Objeto da Ordem de Serviço	Certificações e/ou Cursos Necessários
Servidor com sistema operacional Linux	Certificação LPIC-2 (Linux Professional Institute Certification) ou RHCSA (Red Hat Certified System Administrator)
Banco de Dados MySQL	Certificação OCP (Oracle Certified Professional) em Administração de Bancos de Dados MySQL nas versões 5 ou superior



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

ANEXO I-G

Localizações de Sede, Prodest, SREs e CEE

Endereço da Localidade a ser Beneficiada (Rua, Nº/Complemento, Bairro, Cidade, Cep)	Identificador da Localidade
Rua Elizeu Divino, 215, Barra de São Francisco - ES. CEP: 29800-000	BARRA DE SÃO FRANCISCO
Avenida Marechal Deodoro, 72, Centro - Afonso Cláudio- ES - CEP: 29600-000.	AFONSO CLÁUDIO
Rua Professor Quintiliano de Azevedo, 31 - Ed. Guandu Center, 2º e 3º andares - Bairro Guandu - Cachoeiro de Itapemirim - ES. CEP: 29300-240.	CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM
Rua Chapot Presvot, 89, Praia do Canto, Vitória - ES. CEP: 29055-410	CARAPINA
Rua Santa Marta, 01, Campo Grande, Cariacica - ES CEP: 29146-360	CARIACICA
Rua Alexandre Calmon, 416, Ed. Golden Center, Centro, Colatina - ES - CEP: 29700-040.	COLATINA
Av. José Alexandre, 713, Centro Guaçuí - ES. CEP: 29560-000.	GUAÇUÍ
Rua Capitão José Maria, s/nº, Bairro Araça, Linhares - ES. CEP: 29901-900.	LINHARES
Praça Jones dos Santos Neves, 175, Centro, Nova Venécia - ES. CEP: 29830-000.	NOVA VENÉCIA
Avenida Jones dos Santos Neves, s/nº, Centro, São Mateus - ES. CEP: 29930-000.	SÃO MATEUS
Rua Santa Luzia, S/N - Praia da Costa - Vila Velha - ES. CEP: 29101-040.	VILA VELHA
Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, nº. 635, Edifício Corporate Office – 7º Andar, Enseada do Suá - Vitória - ES . CEP: 29050-335.	CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO
Av. João Batista Parra, 465 - Praia do Suá - Vitória / ES . CEP: 29050-925.	PRODEST

Localização de escolas

Endereço da Localidade a ser Beneficiada (Rua, Nº/Complemento, Bairro, Cidade, Cep)	Identificador da Localidade	Região
ALTO RIO NOVO - RUA PAULO BRUNO - Nº: - CENTRO - CEP:29760000	EEEFM PASTOR ANTONIO NUNES DE CARVALHO	Central
ARACRUZ - AVENIDA APARICIO ALVARENGA - Nº: 145 - BARRA DO RIACHO - CEP:29197556	EEEFM Caboclo Bernardo	Central
ARACRUZ - AVENIDA AURELIO ALVARENGA - Nº: 102 - GUARANA - CEP:29195421	EEEFM PROF APARICIO ALVARENGA	Central
ARACRUZ - AVENIDA SAO BENEDITO - Nº: 344 - VILA DO RIACHO - CEP:29197105	EEEFM Ermentina Leal	Central
ARACRUZ - RUA ARISTIDES BITTI - Nº: 350 - DE CARLI - CEP:29194006	EEEFM MONSENHOR GUILHERME SCHMITZ	Central
ARACRUZ - RUA ARISTIDES GUARANA - Nº: 38 - CENTRO - CEP:29190050	EEEM MISAEEL PINTO NETTO	Central
ARACRUZ - RUA EURICO CONCEICAO - Nº: - JACUPEMBA - CEP:29196019	EEEFM Dyllo Penedo	Central



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

ARACRUZ - RUA PALMEIRAS - Nº: - COQUEIRAL - CEP:29199135	EEEFM Primo Bitti	Central
BAIXO GUANDU - RUA ANTONIO SAMPAIO - Nº: 1423 - SAPUCAIA - CEP:29730000	EEEFM DR. JONES DOS SANTOS NEVES	Central
BAIXO GUANDU - RUA DUQUE DE CAXIAS - Nº: - CENTRO - CEP:29730000	EEEF Brasil	Central
BAIXO GUANDU - RUA QUINTINO BOCAIUVA - Nº: 442 - SAPUCAIA - CEP:29730000	EEEFM JOSÉ DAMASCENO FILHO	Central
BAIXO GUANDU - RUA VILA KM 14 DO MUTUM - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29730000	EEEM Maria Helena Stein Merlo	Central
COLATINA - AVENIDA ANTÔNIO PERUTTI - Nº: S/Nº - HONORIO FRAGA - CEP:29704670	EEEFM PROFª NeA MONTEIRO COSTA	Central
COLATINA - AVENIDA BRASIL - Nº: - LACE - CEP:29703035	EEEFM Geraldo Vargas Nogueira	Central
COLATINA - AVENIDA PEDRO VITALI - Nº: 209 - CENTRO - CEP:29707150	CEEJA Pedro Antonio Vitali	Central
COLATINA - AVENIDA ROSEIRAS - Nº: - MOACIR BROTAS - CEP:29701511	EEEFM LIONS CLUB DE COLATINA	Central
COLATINA - PRAÇA MUNICIPAL - Nº: 70 - CENTRO - CEP:29700220	EEEFM Aristides Freire	Central
COLATINA - RUA ADAMASTOR SALVADOR - Nº: 64 - CENTRO - CEP:29700050	EEEFM CONDE DE LINHARES	Central
COLATINA - RUA APARECIDA - Nº: 214 - SAO SILVANO - CEP:29703270	EEEFM Honório Fraga	Central
COLATINA - RUA GALDENCIO SOUZA - Nº: 83 - ITAPINA - CEP:29714035	EEEM ANTÔNIO EUGÊNIO ROSA	Central
COLATINA - RUA LUIZ MARANHÃO - Nº: 225 - VILA REAL - CEP:29706735	EEEFM PROFª CAROLINA PICHLER	Central
COLATINA - RUA PEDRO II - Nº: 128 - ESPLANADA - CEP:29702715	EEEFM Rubens Rangel	Central
GOVERNADOR LINDENBERG - AVENIDA ANDRÉ MORELLO - Nº: - DISTRITO DE MORELLO - CEP:29720000	EEEFM Irineu Morello	Central
GOVERNADOR LINDENBERG - RODOVIA DaRIO SALVADOR - Nº: - CORREGO MOACIR - CEP:29720000	EEEF DR MOACIR AVIDOS	Central
GOVERNADOR LINDENBERG - RUA ALVINO PAULO PEREIRA - Nº: 883 - NOVO BRASIL - CEP:29720000	EEEFM PROF CARLOS MENDES	Central
GOVERNADOR LINDENBERG - RUA JOÃO DALFIOR - Nº: 226 - GOVERNADOR LINDENBERG - CEP:29720000	EEEFM PROF. SANTOS PINTO	Central
IBIRACU - RUA DANIEL COMBONI - Nº: 19 - CENTRO - CEP:29670000	EEEFM Nossa Senhora da Saúde	Central
IBIRACU - RUA DANIEL COMBONI - Nº: 51 - CENTRO - CEP:29670000	EEEFM Narceu de Paiva Filho	Central
JOÃO NEIVA - RUA LUCIA COMETTI - Nº: 97 - CENTRO - CEP:29680000	EEEFM Joao Neiva	Central
LINHARES - AVENIDA ARACRUZ - Nº: 153 - SHELL - CEP:29901520	EEEF Auto Guimaraes e Souza	Central
LINHARES - AVENIDA BENEVENUTO ZORZANELLI - Nº: 1488 - BEBEDOURO - CEP:29915115	EEEFM PROF MANOEL ABREU	Central
LINHARES - AVENIDA CELESTE FAE - Nº: 1218 - NOSSA SENHORA DA CONCEICAO - CEP:29900526	EEEF LUIZ DE CAMÕES	Central
LINHARES - AVENIDA FILOGONIO PEIXOTO - Nº: 1883 - AVISO - CEP:29901295	EEEF Princesa Isabel	Central
LINHARES - AVENIDA JONES DOS SANTOS NEVES - Nº: - CENTRO - CEP:29900030	EEEFM Bartouvino Costa	Central
LINHARES - AVENIDA JOSE TESCH SOBRINHO - Nº: - SAO RAFAEL - CEP:29918000	EEEFM Manoel Salustiano de Souza	Central
LINHARES - AVENIDA PAULO - Nº: 28 - AVISO - CEP:29901150	EEEFM NOSSA SRA DA CONCEICAO	Central
LINHARES - AVENIDA PRESIDENTE CAFE FILHO - Nº: 546 - NOVO HORIZONTE - CEP:29903350	EEEFM POLIVALENTE LINHARES I	Central
LINHARES - RODOVIA LAGOA DO AGUIAR - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29915510	EEEFM Baixo Quartel	Central
LINHARES - RUA ARLINDO GAMA - Nº: - CANIVETE - CEP:29909260	EEEM Santina Morosini Cupertino	Central
LINHARES - RUA AV. SAO MATEUS - Nº: 1679 - SHELL - CEP:29900630	EEEM EMIR DE MACEDO GOMES	Central
LINHARES - RUA D PEDRO II - Nº: - INTERLAGOS - CEP:29903200	EEEFM PROFª ANTONIETA BANHOS FERNANDES	Central
LINHARES - RUA DINORAH ALMEIDA RODRIGUES - Nº: - LINHARES V - CEP:29905360	EEEFM PROFª REGINA BANHOS PAIXAO	Central



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

LINHARES - RUA JOSE MARIA - Nº: - ARACA - CEP:29901455	EEEF JOSE DE CALDAS BRITO	Central
LINHARES - RUA LIDIO DE OLIVEIRA - Nº: - REGENCIA - CEP:29914010	EEEFM VILA REGENCIA	Central
LINHARES - RUA MONSENHOR PEDRINHA - Nº: S/N - CENTRO - CEP:29900160	CEEJA de Linhares	Central
MARILANDIA - AVENIDA DOM BOSCO - Nº: 782 - CENTRO - CEP:29725000	EEEFM PADRE ANTONIO VOLKERS	Central
PANCAS - AVENIDA JOSe NUNES DE MIRANDA - Nº: 770 - SEBASTIAO FURTADO - CEP:29750000	EEEFM ARARIBOIA	Central
PANCAS - RODOVIA ANTIMO BERALDO DOS REIS - Nº: - VILA VERDE - CEP:29752000	EEEFM Januario Ribeiro	Central
PANCAS - RUA AMAZONAS - Nº: 20 - LAGINHA - CEP:29755000	EEEFM Sebastiana Grilo	Central
RIO BANANAL - RUA PADRE ALESSANDRO FERLONI - Nº: 50 - CENTRO - CEP:29920000	EEEFM Bananal	Central
SAO DOMINGOS DO NORTE - RUA THERESA FIORENTINI - Nº: 98 - CENTRO - CEP:29745000	EEEFM São Domingos	Central
SAO GABRIEL DA PALHA - CORREGO QUEIXADA - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29780000	EEEF CORREGO QUEIXADA	Central
SAO GABRIEL DA PALHA - RUA FRANCISCO NEVES - Nº: 24 - BOA VISTA - CEP:29780000	EEEF Bairro Boa Vista	Central
SAO GABRIEL DA PALHA - RUA JOAO IZOTON FILHO KM 05 - Nº: S/N - SAO VICENTE - CEP:29780000	EEEFM Sao Gabriel da Palha	Central
SAO GABRIEL DA PALHA - RUA JOSe ALVES - Nº: 22 - POPULARES - CEP:29780000	EEEF PROFESSOR CARLOS DIAS MIRANDA CUNHA	Central
SAO GABRIEL DA PALHA - RUA RICARDO AHNERT - Nº: 387 - VILA FARTURA - CEP:29780000	EEEFM Vera Cruz	Central
SAO ROQUE DO CANAA - RUA JOaO GUERINI - Nº: 300 - VILA VERDE - CEP:29665000	EEEFM David Roldi	Central
SAO ROQUE DO CANAA - VILA AGROVILA DE SANTA JÚLIA - Nº: - SANTA JULIA - CEP:29665000	EEEFM Felicio Melotti	Central
SOORETAMA - RUA BR 101 KM 126 CORREGO ALEGRE - Nº: - CORREGO ALEGRE - CEP:29927000	EEEF Alegre	Central
SOORETAMA - RUA PRINCIPAL - Nº: - JUNCADO - CEP:29927000	EEEF REGINA BOLSSANELLO FORNAZIER	Central
SOORETAMA - RUA VITORIO BOBBIO - Nº: 412 - CENTRO - CEP:29927000	EEEFM Armando Barbosa Quitiba	Central
VILA VALERIO - RUA ANTONIO BARCELOS - Nº: 167 - VILA NOVA - CEP:29785000	EEEF Valerio	Central
VILA VALERIO - RUA NATALINO COSSI - Nº: 203 - CENTRO - CEP:29785000	EEEFM Atilio Vivacqua	Central
AFONSO CLAUDIO - AVENIDA LEVY DIAS DE CARVALHO - Nº: 200 - SERRA PELADA - CEP:29603000	EEEFM Elvira Barros	Metropolitana
AFONSO CLAUDIO - RUA ALIPIO VIEIRA DA CUNHA - Nº: 307 - PIRACEMA - CEP:29600000	EEEFM JOSE ROBERTO CHRISTO	Metropolitana
AFONSO CLAUDIO - RUA ANTONIETA SOUZA LIMA - Nº: - FAZENDA GUANDU - CEP:29609000	EEEFM Maria de Abreu Alvim	Metropolitana
AFONSO CLAUDIO - RUA PEDRO RIBEIRO - Nº: 177 - SAO FRANCISCO - CEP:29600000	EEEM Sao Francisco	Metropolitana
AFONSO CLAUDIO - RUA UTE AMELIA GASTIN PADUA - Nº: 124 - SAO TARCISIO - CEP:29600000	EEEFM Afonso Claudio	Metropolitana
AFONSO CLAUDIO - RUA WERNER RUCHDESCHEL - Nº: 227 - VILA PONTOES - CEP:29604000	EEEFM Jose Giestas	Metropolitana
BREJETUBA - ESTRADA DE BREJAUBINHA - Nº: 120 - ZONA RURAL - CEP:29630000	EEEFM Marlene Brandao	Metropolitana
BREJETUBA - FAZENDA LEOGILDO - Nº: ZONA RURAL - ZONA RURAL - CEP:29630000	EEEFM Leogildo Severino de Souza	Metropolitana
BREJETUBA - RUA NEPTALY ANTONIO CAETANO - Nº: 160 - SAO JORGE DE OLIVEIRA - CEP:29635000	EEEFM Sao Jorge	Metropolitana
BREJETUBA - RUA PRAÇA 15 DE DEZEMBRO - Nº: 100 - BELARMINO ULIANA - CEP:29630000	EEEFM Alvaro Castelo	Metropolitana
BREJETUBA - VILA RANCHO DANTAS - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29630000	EEEFM Fazenda Campores	Metropolitana
CARIACICA - AVENIDA ITAPEMIRIM - Nº: 2100 - ITAOCA - CEP:29330000	EEEF Jardim Feliz	Metropolitana
CARIACICA - AVENIDA JOSE - Nº: 533 - NOVO HORIZONTE - CEP:29147760	EEEFM Theodomiro Ribeiro Coelho	Metropolitana
CARIACICA - AVENIDA NOSSA SENHORA DA PENHA - Nº: - FLEXAL I - CEP:29155780	EEEFM Ana Lopes Balestrero	Metropolitana



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

CARIACICA - AVENIDA PERIMETRAL - Nº: - VALE DA ESPERANCA - CEP:29141010	EEEFM PROFESSOR JOSE LEAO NUNES	Metropolitana
CARIACICA - AVENIDA VIRGILIO FRANCISCO SCHWAB - Nº: - PORTO DE CARIACICA - CEP:29156603	EEEFM Rosa Maria Reis	Metropolitana
CARIACICA - ESTRADA CANGAIBA - Nº: S/N - SANTO ANTONIO - CEP:29156840	EEEF Jose Rodrigues Coutinho	Metropolitana
CARIACICA - PRACA DA OFICINA - Nº: - SOTEMA - CEP:29147970	EEEFM Itagiba Escobar	Metropolitana
CARIACICA - PRACA LUIZ BEZERRA SOBRINHO - Nº: - CARIACICA SEDE - CEP:29156970	EEEFM PROF AUGUSTO LUCIANO	Metropolitana
CARIACICA - RODOVIA JOSE SETTE - Nº: - SAO JOAO BATISTA - CEP:29156315	EEEFM SAO JOAO BATISTA - CARIACICA	Metropolitana
CARIACICA - RODOVIA JOSE SETTE KM 12 - Nº: - PORTO DE CARIACICA - CEP:29156650	EEEF Eulalia Moreira	Metropolitana
CARIACICA - RUA 108 - Nº: - NOVA ROSA DA PENHA II - CEP:29157288	EEEFM Teotônio Brandao Vilela	Metropolitana
CARIACICA - RUA 95 - Nº: - NOVA ROSA DA PENHA I - CEP:29156976	EEEF PROF MARIUZA SECHIN	Metropolitana
CARIACICA - RUA A - Nº: 38 - JARDIM BOTANICO - CEP:29142745	EEEF Gladiston Regis Barbosa	Metropolitana
CARIACICA - RUA AMARO - Nº: - JARDIM AMERICA - CEP:29140300	EEEFM DR AFONSO SCHWAB	Metropolitana
CARIACICA - RUA AMAZONAS - Nº: - JARDIM AMERICA - CEP:29140040	EEEF Pautila Rodrigues Xavier	Metropolitana
CARIACICA - RUA AMAZONAS - Nº: - ROSA DA PENHA - CEP:29143320	EEEF Ventino da Costa Brandao	Metropolitana
CARIACICA - RUA ANTONIO SILVERIO DIAS - Nº: - ALTO LAJE - CEP:29151340	EEEFM PROFª MARIA DE LOURDES SANTOS SILVA	Metropolitana
CARIACICA - RUA BLUMENAU - Nº: - BELA VISTA - CEP:29142296	EEEF Celestino de Almeida	Metropolitana
CARIACICA - RUA CACHOEIRO DO ITAPEMIRIM - Nº: 173 - NOVA BRASILIA - CEP:29149510	EEEF Jose Maria Ferreira	Metropolitana
CARIACICA - RUA CARLOS ROGERIO JESUS GOMES - Nº: 100 - CRUZEIRO DO SUL - CEP:29144190	EEEFM Hunney Everest Piovesan	Metropolitana
CARIACICA - RUA CLARICIO ALVES RIBEIRO - Nº: 138 - ITANGUA - CEP:29149800	EEEFM PROF JOAQUIM BARBOSA QUITIBA	Metropolitana
CARIACICA - RUA FERRO E ACO - Nº: - BELA AURORA - CEP:29141550	EEEF Tiradentes	Metropolitana
CARIACICA - RUA FUNDAO - Nº: - VILA CAPIXABA - CEP:29148140	EEEFM Ary Parreiras	Metropolitana
CARIACICA - RUA GABINO RIOS - Nº: - PORTO DE SANTANA - CEP:29153010	EEEF General Tiburcio	Metropolitana
CARIACICA - RUA I - Nº: - TABAJARA - CEP:29155000	EEEFM Maria de Lourdes Poyares Labuto	Metropolitana
CARIACICA - RUA IMACULADA CONCEIÇÃO - Nº: - ITACIBA - CEP:29150200	EEEF PROF AUGUSTO CARVALHO	Metropolitana
CARIACICA - RUA LEANDRO DEL HOMO - Nº: - SAO FRANCISCO - CEP:29145405	EEEFM Jesus Cristo Rei	Metropolitana
CARIACICA - RUA MARIO ARAUJO - Nº: 13 - SANTANA - CEP:29154100	EEEFM CEL OLIMPIO CUNHA	Metropolitana
CARIACICA - RUA MONTE CASTELO - Nº: - VERA CRUZ - CEP:29146759	EEEF Antônio Esteves	Metropolitana
CARIACICA - RUA ONZE - Nº: - MARACANA - CEP:29142859	EEEFM Maracana	Metropolitana
CARIACICA - RUA PAULICEIA - Nº: - ORIENTE - CEP:29150550	EEEFM NOSSA SENHORA APARECIDA	Metropolitana
CARIACICA - RUA PEDRO I - Nº: 21 - BANDEIRANTES - CEP:29142100	EEEFM MARIANO FIRME DE SOUZA	Metropolitana
CARIACICA - RUA POLIVALENTE - Nº: - ITACIBA - CEP:29150430	EEEFM PROF MARIA PENEDO	Metropolitana
CARIACICA - RUA PRINCIPAL - Nº: - NOVA CANAA - CEP:29153400	EEEF Manoel Paschoal de Oliveira	Metropolitana
CARIACICA - RUA PRINCIPAL - Nº: - NOVO BRASIL - CEP:29158992	EEEF Boa Vista	Metropolitana
CARIACICA - RUA PRINCIPAL - Nº: - PORTO BELO I - CEP:29156000	EEEF DR SOUZA ARAUJO	Metropolitana
CARIACICA - RUA PRINCIPAL - Nº: - RIO MARINHO - CEP:29140156	EEEFM ALZIRA RAMOS	Metropolitana
CARIACICA - RUA QUINZE - Nº: - NOVA ROSA DA PENHA I - CEP:29157413	EEEFM ZAIRA MANHAES DE ANDRADE	Metropolitana



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

CARIACICA - RUA RIO ITAPEMIRIM - Nº: - SANTA CATARINA - CEP:29143616	EEEFM DR JOSE MOYSES	Metropolitana
CARIACICA - RUA SAO LUIZ - Nº: - MOXUARA - CEP:29155700	EEEF Adalberto Queiroz	Metropolitana
CARIACICA - RUA SEBASTIAO - Nº: - PRESIDENTE MEDICI - CEP:29153650	EEEF Presidente Medici	Metropolitana
CARIACICA - RUA SESI - Nº: - PORTO DE SANTANA - CEP:29153076	EEEFM Presidente Castelo Branco	Metropolitana
CARIACICA - RUA SESSENTA E UM - Nº: - NOVA ROSA DA PENHA I - CEP:29157432	EEEFM SATURNINO RANGEL MAURO	Metropolitana
CARIACICA - RUA SETOR DA CVRD - Nº: 1132 - PORTO DE SANTANA - CEP:29153580	EEEFM JOAO CRISOSTOMO BELESA	Metropolitana
CARIACICA - RUA SILVANO FERREIRA SANTOS - Nº: - PORTO NOVO - CEP:29155355	EEEF Stellita Ramos	Metropolitana
CARIACICA - RUA TREZE - Nº: 170 - ANTONIO FERREIRA BORGES - CEP:29157856	EEEF Wellington Ferreira Borges	Metropolitana
CONCEICAO DO CASTELO - PRACA DA MATRIZ - Nº: 9 - CENTRO - CEP:29370000	EEEFM PROFª ALDY SOARES MERCON VARGAS	Metropolitana
DOMINGOS MARTINS - ALAMEDA DOS PINHAIS - Nº: - CENTRO - CEP:29260000	EEEFM Teofilo Paulino	Metropolitana
DOMINGOS MARTINS - ESTRADA PRINCIPAL - Nº: 35 - PARAJU - CEP:29273000	EEEFM GISELA SALLOKER FAYET	Metropolitana
DOMINGOS MARTINS - RUA PETERLE - Nº: - PEDRA AZUL - CEP:29278000	EEEFM Pedreiras	Metropolitana
DOMINGOS MARTINS - RUA REINOLDO KIEFER - Nº: 92 - PONTO ALTO - CEP:29273993	EEEFM DE PONTO DO ALTO	Metropolitana
FUNDAO - RUA JOAO ARÇARI - Nº: - CENTRO - CEP:29188000	EEEF PROFESSORA MARIA DA PAZ PIMENTEL	Metropolitana
FUNDAO - RUA VICENTE FERNANDES DE OLIVEIRA - Nº: 38 - CENTRO - CEP:29185000	EEEFM Nair Miranda	Metropolitana
GUARAPARI - AVENIDA ANTONIO GUIMARAES - Nº: 100 - ITAPEBUSSU - CEP:29210190	EEEFM Zuleima Fortes Faria	Metropolitana
GUARAPARI - AVENIDA SANTANA - Nº: - MEAIBE - CEP:29208180	EEEF Manoel Rosindo da Silva	Metropolitana
GUARAPARI - PRACA CENTRAL DE UNA - Nº: - UNA - CEP:29222540	EEEF Celita Bastos Garcia	Metropolitana
GUARAPARI - RODOVIA JONES DOS SANTOS NEVES - Nº: - SAO JOSE - CEP:29200260	EEEF Sao Jose	Metropolitana
GUARAPARI - RUA ERNESTINA VIEIRA SIMOES - Nº: - OLARIA - CEP:29202552	EEEFM Joventina Simoes	Metropolitana
GUARAPARI - RUA FERNANDO DE ABREU - Nº: 417 - SAO JUDAS TADEU - CEP:29200490	EEEFM ZENOBIA LEAO	Metropolitana
GUARAPARI - RUA HORACIO SANTANA - Nº: 155 - PARQUE DA AREIA PRETA - CEP:29200750	EEEM DR SILVA MELLO	Metropolitana
GUARAPARI - RUA JOAQUIM DA SILVA LIMA - Nº: 58 - CENTRO - CEP:29200260	EEEM Guarapari	Metropolitana
GUARAPARI - RUA MANOEL ALVARENGA - Nº: - PEROCAO - CEP:29220525	EEEFM LEANDRO ESCOBAR	Metropolitana
GUARAPARI - RUA OZIAS SANTANA - Nº: 100 - MORRO ATALAIA - CEP:29200010	EEEFM Angelica Paixao	Metropolitana
GUARAPARI - RUA RIO CLARO - Nº: S/N - ZONA RURAL - CEP:29200010	EEEFM Rio Claro	Metropolitana
GUARAPARI - RUA WALTRUDES ALVES ROSA - Nº: - KUBITSCHEK - CEP:29203150	EEEFM Lyra Ribeiro Santos	Metropolitana
ITAGUACU - ALTO JATIBOCAS - Nº: - ALTO JATIBOCAS - CEP:29620000	EEEFM Alto Lage	Metropolitana
ITAGUACU - AVENIDA 17 DE FEVEREIRO - Nº: 160 - CENTRO - CEP:29690000	EEEFM Eurico Salles	Metropolitana
ITAGUACU - RUA MALVINA PASSAMANI - Nº: - ITAIMBE - CEP:29690000	EEEFM Alfredo Lemos	Metropolitana
ITARANA - ALTO JATIBOCAS - Nº: - ALTO JATIBOCAS - CEP:29620000	EEEFM Alto Jatibocas	Metropolitana
ITARANA - RUA LIMOEIRO DE SANTO ANTONIO - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29620000	EEEF PROF JOSUE BALDOTTO	Metropolitana
ITARANA - RUA VALENTIN DE MARTIN - Nº: 303 - CENTRO - CEP:29620000	EEEFM PROFª ALEYDE COSME	Metropolitana
LARANJA DA TERRA - AVENIDA CARLOS PALACIO - Nº: 264 - CENTRO - CEP:29615000	EEEFM Luiz Jouffroy	Metropolitana
LARANJA DA TERRA - RUA GUILHERME PIZZAIA - Nº: - JOATUBA - CEP:29615000	EEEFM Joaquim Caetano de Paiva	Metropolitana



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

LARANJA DA TERRA - RUA PRINCIPAL - Nº: - SOBREIRO - CEP:29619000	EEEM SOBREIRO	Metropolitana
MARECHAL FLORIANO - RUA COLINA DA FE E DA CIENCIA - Nº: - CENTRO - CEP:29255000	EEEFM EMILIO OSCAR HULLE	Metropolitana
MARECHAL FLORIANO - RUA PROJETADA - Nº: - ARAGUAIA - CEP:29258000	EEEFM Victório Bravim	Metropolitana
SANTA LEOPOLDINA - RUA DIRETOR RUDIO - Nº: 40 - CENTRO - CEP:29640000	EEEFM Alice Holzmeister	Metropolitana
SANTA LEOPOLDINA - RUA PROJETADA - Nº: - HOLANDA - CEP:29640000	EEEFM Guilhermina Hulda Krugerua Reinholz	Metropolitana
SANTA MARIA DE JETIBA - ALTO SANTA MARIA - Nº: - SANTA MARIA DE JETIBA - CEP:29645000	EEEFM FAZENDA EMILIO SCHROEDER	Metropolitana
SANTA MARIA DE JETIBA - AVENIDA GERMANO MARQUARDT - Nº: - ALTO RIO POSSMOSER - CEP:29645000	EEEFM Alto Rio Possmoser	Metropolitana
SANTA MARIA DE JETIBA - AVENIDA JOaO PEDRO LAUVERS - Nº: - GARRAFAO - CEP:29645000	EEEM Francisco Guilherme	Metropolitana
SANTA MARIA DE JETIBA - RODOVIA DR AFONSO SCHWAB KM5 - Nº: - SAO SEBASTIAO DE BELEM - CEP:29645000	EEEFM PROF HERMANN BERGER	Metropolitana
SANTA MARIA DE JETIBA - RUA ARTHUR LEMKE - Nº: - CARAMURU - CEP:29645000	EEEFM Frederico Boldt	Metropolitana
SANTA MARIA DE JETIBA - RUA HENRIQUE JJ KUSTER - Nº: 355 - SAO LUIS - CEP:29645000	EEEFM Sao Luis	Metropolitana
SANTA MARIA DE JETIBA - RUA HERMANN ROELKE - Nº: 131 - CENTRO - CEP:29645000	EEEFM Graça Aranha	Metropolitana
SANTA TERESA - AVENIDA BARaO ORLANDO BONFIM - Nº: 978 - VILA NOVA - CEP:29650000	EEEFM José Pinto Coelho	Metropolitana
SANTA TERESA - RUA PROJETADA - Nº: - SAO JOAO DE PETROPOLIS - CEP:29650000	EEEFM Frederico Pretti	Metropolitana
SERRA - ALAMEDA DOS ESTUDANTES - Nº: - PLANALTO SERRANO BLOCO A - CEP:29176970	EEEF PROF JOAO ANTUNES DAS DORES	Metropolitana
SERRA - AVENIDA ARABIAS - Nº: - CIDADE CONTINENTAL-SETOR AFRICA - CEP:29163480	EEEFM PROF MARIA OLINDA DE OLIVEIRA MENEZES	Metropolitana
SERRA - AVENIDA BELO HORIZONTE - Nº: - PRAIAMAR - CEP:29182295	EEEM Antonio Jose Peixoto Miguel	Metropolitana
SERRA - AVENIDA BRASILIA - Nº: - PORTO CANOA - CEP:29168600	EEEFM PROF HILDA MIRANDA NASCIMENTO	Metropolitana
SERRA - AVENIDA CEL MANOEL NUNES - Nº: LARANJEIRAS - LARANJEIRAS VELHA - CEP:29162010	EEEFM LARANJEIRAS	Metropolitana
SERRA - AVENIDA EDVALDO LIMA - Nº: - NOVA ALMEIDA CENTRO - CEP:29182050	EEEF Virginio Pereira	Metropolitana
SERRA - AVENIDA GETULIO VARGAS - Nº: 192 - SERRA CENTRO - CEP:29176090	EEEFM PROF JOãO LOYOLA	Metropolitana
SERRA - AVENIDA GUARAPARI - Nº: - JARDIM LIMOEIRO - CEP:29164120	EEEFM Maria Jose Zouain de Miranda	Metropolitana
SERRA - AVENIDA GUARAPARI - Nº: - VALPARAISO - CEP:29160010	EEEFM Maria Penedo	Metropolitana
SERRA - AVENIDA HO SHI MIN - Nº: - CIDADE CONTINENTAL-SETOR ASIA - CEP:29163610	EEEF Francisco Alves Mendes	Metropolitana
SERRA - AVENIDA HONOLULU - Nº: - CIDADE CONTINENTAL-SETOR OCEANIA - CEP:29163453	EEEFM ZUMBI DOS PALMARES - SERRA	Metropolitana
SERRA - AVENIDA MARIO DA SILVA NUNES - Nº: 1000 - JARDIM LIMOEIRO - CEP:29164044	EEEFM ARISTOBULO BARBOSA LEAO	Metropolitana
SERRA - AVENIDA OLINDA - Nº: - BARCELONA - CEP:29166027	EEEFM Sizenando Pechincha	Metropolitana
SERRA - AVENIDA PRINCIPAL - Nº: - SOLAR DE ANCHIETA - CEP:29162831	EEEFM Silvio Egito Sobrinho	Metropolitana
SERRA - AVENIDA RIO DOCE - Nº: - ELDORADO - CEP:29169400	EEEFM MESTRE ALVARO	Metropolitana
SERRA - AVENIDA SANTAREM - Nº: - BARCELONA - CEP:29166400	EEEFM PROF JURACI MACHADO	Metropolitana
SERRA - AVENIDA VEREADOR JORGE CACULO - Nº: - CAMPINHO DA SERRA II - CEP:29176970	EEEF PROFª ADEVALNI AZEVEDO	Metropolitana
SERRA - RUA 13 DE MAIO - Nº: - TAQUARA II - CEP:29167647	EEEF Manoel Lopes	Metropolitana
SERRA - RUA 22 DE ABRIL - Nº: - MANGUINHOS - CEP:29173041	EEEF Prefeito Jose Maria Miguel Feu Rosa	Metropolitana
SERRA - RUA ACUCENA - Nº: - SERRA DOURADA II - CEP:29171217	EEEFM Francisca Peixoto Miguel	Metropolitana
SERRA - RUA ALFREDO GALENO - Nº: - VILA NOVA DE COLARES - CEP:29172835	EEEFM VILA NOVA DE COLARES	Metropolitana



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

SERRA - RUA CORONEL EDGAR - Nº: S/N - PRAIA DE CARAPEBUS - CEP:29164630	EEEF Carapebus	Metropolitana
SERRA - RUA DA INDEPENDENCIA - Nº: S/N - CARAPINA GRANDE - CEP:29160050	EEEFM Romulo Castelo	Metropolitana
SERRA - RUA DEZESSETE - Nº: - MARINGA - CEP:29168308	EEEFM MARINGA	Metropolitana
SERRA - RUA DISTRITO FEDERAL - Nº: 3 - CENTRAL DE CARAPINA - CEP:29161567	EEEF JONES JOSE DO NASCIMENTO	Metropolitana
SERRA - RUA DOS BEIJA FLORES - Nº: - TAQUARA I - CEP:29175350	EEEF Taquara I	Metropolitana
SERRA - RUA DOS PERDIZES - Nº: - EURICO SALLES - CEP:29160390	EEEFM BELMIRO TEIXEIRA PIMENTA	Metropolitana
SERRA - RUA E - Nº: 215 - CASTELANDIA - CEP:29172639	EEEFM FRANCISCO NASCIMENTO	Metropolitana
SERRA - RUA ELIAS TOMAS - Nº: - BOA VISTA I - CEP:29161520	EEEFM ARLINDO FERREIRA LOPES	Metropolitana
SERRA - RUA ESTUDANTES - Nº: - SANTO ANTONIO - CEP:29178679	EEEFM Clovis Borges Miguel	Metropolitana
SERRA - RUA FLOR DE CACTUS - Nº: - FEU ROSA - CEP:29172045	EEEFM Antonio Engracio da Silva	Metropolitana
SERRA - RUA GOITACASES - Nº: - DAS LARANJEIRAS - CEP:29175597	EEEF Germano Andre Lube	Metropolitana
SERRA - RUA GUACIRA - Nº: 713 - JARDIM ATLANTICO - CEP:29175256	EEEFM JACARAÍPE	Metropolitana
SERRA - RUA GUIMARAES ROSA - Nº: - CHACARA PARREIRAL - CEP:29164360	EEEFM IRACEMA CONCEICAO SILVA	Metropolitana
SERRA - RUA MARIA DE FATIMA DA COSTA - Nº: - ANDRE CARLONI - CEP:29161828	EEEFM D JOAO BATISTA DA MOTTA E ALBUQUERQUE	Metropolitana
SERRA - RUA MIGUEL JOSe - Nº: - PITANGA - CEP:29169830	EEEF JUDITH LEO CASTELLO RIBEIRO	Metropolitana
SERRA - RUA PATOS DE MINAS - Nº: - NOVA CARAPINA II - CEP:29170197	EEEFM Nova Carapina	Metropolitana
SERRA - RUA PINGO DE OURO - Nº: 222 - CAMPINHO DA SERRA I - CEP:29178029	EEEF Campinho	Metropolitana
SERRA - RUA PROJETADA - Nº: S/N - JARDIM GUANABARA - CEP:29177520	EEEFM Getúlio Pimentel Loureiro	Metropolitana
SERRA - RUA PROJETADA - Nº: S/Nº - JARDIM TROPICAL - CEP:29160010	EEEFM ANTONIO LUIZ VALIATI	Metropolitana
SERRA - RUA RUI BARBOSA - Nº: 451 - DE FATIMA - CEP:29160813	EEEFM Clotilde Rato	Metropolitana
SERRA - RUA SABIA - Nº: S/N - SERRA DOURADA III - CEP:29171801	EEEF PROF ANNA GOMES	Metropolitana
SERRA - RUA TULIPAS - Nº: - SERRA DOURADA II - CEP:29171233	EEEFM ELICE BAPTISTA GáUDIO	Metropolitana
SERRA - RUA VITORIA-REGIA - Nº: - FEU ROSA - CEP:29172075	EEEFM MARINETE DE SOUZA LIRA	Metropolitana
VENDA NOVA DO IMIGRANTE - AVENIDA EVANDI AMERICO COMARELA - Nº: 675 - CENTRO - CEP:29375000	EEEFM Fioravante Caliman	Metropolitana
VENDA NOVA DO IMIGRANTE - RUA DOM JOAO BATISTA - Nº: 51 - VILA BETANIA - CEP:29375000	EEEF Liberal Zandonadi	Metropolitana
VENDA NOVA DO IMIGRANTE - RUA LA VILLE - Nº: 134 - TRINTA DE DEZEMBRO - CEP:29375000	EEEF DOMINGOS PERIM	Metropolitana
VIANA - RUA DR OLIVAL PIMENTEL - Nº: 124 - CENTRO - CEP:29135000	EEEFM NELSON VIEIRA PIMENTEL	Metropolitana
VIANA - RUA ESPIRITO SANTO - Nº: - MARCILIO DE NORONHA - CEP:29135000	EEEM IRMA DULCE LOPES PONTE	Metropolitana
VIANA - RUA GOIAS - Nº: - UNIVERSAL - CEP:29135000	EEEM Augusto Ruschi	Metropolitana
VIANA - RUA NOVE - Nº: - ARLINDO VILLASCHI - CEP:29135000	EEEFM EWERTON MONTENEGRO GUIMARAES	Metropolitana
VIANA - RUA RESPLENDOR - Nº: - CANAA - CEP:29135000	EEEFM ANILIA KNAK BUSS	Metropolitana
VIANA - RUA SANTA HELENA - Nº: 125 - VILA BETHANIA - CEP:29135000	EEEFM MARIA DE NOVAES PINHEIRO	Metropolitana
VILA VELHA - AVENIDA GABRIEL DA PALHA - Nº: - VALE ENCANTADO - CEP:29113300	EEEFM BENICIO GONCALVES	Metropolitana
VILA VELHA - AVENIDA JOAO MENDES - Nº: - SANTA MONICA - CEP:29105200	EEEM PROFESSOR AGENOR RORIS	Metropolitana
VILA VELHA - AVENIDA JUDITH GOES COUTINHO - Nº: - PONTA DA FRUTA - CEP:29129030	EEEFM Judith da Silva Goes Coutinho	Metropolitana



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

VILA VELHA - AVENIDA LEOPOLDINA - Nº: 100 - PRAIA DE ITAPARICA - CEP:29102040	EEEF FRANCELINA CARNEIRO SETUBAL	Metropolitana
VILA VELHA - AVENIDA MARROCOS - Nº: - JABAETE - CEP:29126747	EEEM Mario Gurgel	Metropolitana
VILA VELHA - AVENIDA SALGADO FILHO - Nº: - SOTECO - CEP:29106010	EEEF Desembargador Candido Marinho	Metropolitana
VILA VELHA - AVENIDA VITORIA REGIA - Nº: - SANTA INES - CEP:29108055	EEEFM Florentino Avidos	Metropolitana
VILA VELHA - RUA ALAN KARDEC - Nº: - DIVINO ESPIRITO SANTO - CEP:29107240	EEEFM Agenor de Souza Le	Metropolitana
VILA VELHA - RUA ALECRIM - Nº: 100 - JARDIM ASTECA - CEP:29104455	EEEFM Catharina Chequer	Metropolitana
VILA VELHA - RUA ANA SIQUEIRA - Nº: - ALECRIM - CEP:29117310	EEEFM P HUMBERTO PIACENTE	Metropolitana
VILA VELHA - RUA ANTONIO ABRAAO - Nº: - ILHA DAS FLORES - CEP:29115550	EEEFM DR FRANCISCO FREITAS LIMA	Metropolitana
VILA VELHA - RUA BERNARDO SCHNEIDER - Nº: - CENTRO - CEP:29100170	EEEM Godofredo Schneider	Metropolitana
VILA VELHA - RUA E - Nº: - TERRA VERMELHA - CEP:29127995	EEEFM Terra Vermelha	Metropolitana
VILA VELHA - RUA FERNANDO ANTONIO DA SILVEIRA - Nº: 98 - SANTA RITA - CEP:2911845	EEEF PROF JORGE ANIZIO BORJAILLE	Metropolitana
VILA VELHA - RUA JOAO COUTINHO - Nº: - BARRA DO JUCU - CEP:29125030	EEEFM Marcilio Dias	Metropolitana
VILA VELHA - RUA MOURISCO - Nº: - GLORIA - CEP:29122070	EEEFM LUIZ MANOEL VELLOZO	Metropolitana
VILA VELHA - RUA ONZE - Nº: 100 - VILA NOVA - CEP:29105110	EEEFM PROF MAURA ABAURRE	Metropolitana
VILA VELHA - RUA PAULO NEVES - Nº: 100 - SANTA RITA - CEP:29118590	EEEF Galdino Antonio Vieira	Metropolitana
VILA VELHA - RUA RONALDO GONCALVES DE REZENDE - Nº: - PLANALTO - CEP:29118410	EEEF DANTE MICHELINI	Metropolitana
VILA VELHA - RUA RUBEM BRAGA - Nº: - BOA VISTA I - CEP:29102640	EEEFM Prof Geraldo Costa Alves	Metropolitana
VILA VELHA - RUA SALVADOR - Nº: - ARIBIRI - CEP:29120020	EEEFM Assisolina Assis Andrade	Metropolitana
VILA VELHA - RUA SEBASTIAO - Nº: 100 - VILA GARRIDO - CEP:29116280	EEEF Barao do Rio Branco	Metropolitana
VILA VELHA - RUA SEBASTIAO GAIBA - Nº: - VILA GARRIDO - CEP:29116300	EEEFM ADOLFINA ZAMPROGNO	Metropolitana
VILA VELHA - RUA TEREZINHA - Nº: - SAO TORQUATO - CEP:29114002	EEEFM Silvio Rocio	Metropolitana
VILA VELHA - RUA THADEU RAUTA - Nº: - COBILANDIA - CEP:29111065	EEEM ORMANDA GONCALVES	Metropolitana
VITORIA - AVENIDA CHARLES BITRAN - Nº: 251 - JARDIM CAMBURI - CEP:29092270	EEEM PROF RENATO JOSE DA COSTA PACHECO	Metropolitana
VITORIA - AVENIDA DARIO LOURENCO DE SOUZA - Nº: 752 - MARIO CYPRESTE - CEP:29026080	EEEFM MAJOR ALFREDO PEDRO RABAIOLI	Metropolitana
VITORIA - AVENIDA DARIO LOURENÇO DE SOUZA - Nº: 752 - SANTO ANTONIO - CEP:29026080	EEE OR AUD EEE ORAL E AUDITIVA	Metropolitana
VITORIA - AVENIDA LEITAO DA SILVA - Nº: - PRAIA DO SUA - CEP:29052110	EEEFM DES CARLOS XAVIER PAES BARRETO	Metropolitana
VITORIA - AVENIDA MARUIPE - Nº: 1455 - MARUIPE - CEP:29043210	EEEFM HILDEBRANDO LUCAS	Metropolitana
VITORIA - AVENIDA VITORIA - Nº: S/N - FORTE SAO JOAO - CEP:29017023	EEEM COLÉGIO ESTADUAL DO ESPIRITO SANTO	Metropolitana
VITORIA - PRACA CRISTOVAO JAQUES - Nº: 260 - SANTA HELENA - CEP:29055070	EEEM PROF FERNANDO DUARTE RABELO - VITORIA	Metropolitana
VITORIA - RUA ALEIXO NETTO - Nº: 1060 - PRAIA DO CANTO - CEP:29055260	EEEM IRMA MARIA HORTA	Metropolitana
VITORIA - RUA AMADEU MUNIZ CORREIA - Nº: - ILHA DAS CAIEIRAS - CEP:29032170	EEEFM ELZA LEMOS ANDREATTA	Metropolitana
VITORIA - RUA DO ALMIRANTE - Nº: S/Nº - GOIABEIRAS - CEP:29070360	EEEFM ALMIRANTE BARROSO	Metropolitana
VITORIA - RUA FRANCISCO ARAUJO - Nº: 35 - CENTRO - CEP:29015090	EEEFM MARIA ORTIZ	Metropolitana
VITORIA - RUA LAD SANTA CLARA - Nº: - PARQUE MOSCOSO - CEP:29020680	EEEF MARIA ERICINA SANTOS	Metropolitana
VITORIA - RUA NEREU RAMOS - Nº: - REPUBLICA - CEP:29070160	EEEM ARNULPHO MATTOS	Metropolitana



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

VITORIA - RUA RUBENS BLEY - Nº: 100 - DA PENHA - CEP:29047170	EEEFM AFLORDIZIO CARVALHO DA SILVA	Metropolitana
VITORIA - RUA SAO BENTO - Nº: 66 - CENTRO - CEP:29016290	CEEJA DE VITÓRIA	Metropolitana
VITORIA - RUA WILSON FREITAS - Nº: - CENTRO - CEP:29016340	EEEM GOMES CARDIM	Metropolitana
AGUA DOCE DO NORTE - RUA ALMIRANTE BARROSO - Nº: S/Nº - CENTRO - CEP:29820000	EEEFM Sebastiao Coimbra Elizeu	Norte
AGUA DOCE DO NORTE - RUA ANTONIO VITORINO DE OLIVEIRA - Nº: - SANTA LUZIA DO AZUL - CEP:29823000	EEEFM Olegario Martins	Norte
AGUA DOCE DO NORTE - RUA DA QUADRA - Nº: - SANTAO AGOSTINHO - CEP:29824000	EEEFM DERMEVAL LEITE RIBEIRO	Norte
AGUIA BRANCA - CORREGO COMUNIDADE SAO PEDRO - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29795000	CEIER de Agua Branca	Norte
AGUIA BRANCA - RUA JORGE ELIAS HITTI - Nº: 220 - CENTRO - CEP:29795000	EEEFM AGUIA BRANCA	Norte
BARRA DE SAO FRANCISCO - ALAMEDA JOAO XXIII - Nº: 144 - VILA PEREIRA - CEP:29800000	EEEFM Joao XXIII	Norte
BARRA DE SAO FRANCISCO - CORREGO DO ITA - Nº: - MONTE SINAI - CEP:29807990	EEEF Ita	Norte
BARRA DE SAO FRANCISCO - CORREGO SAO JOSE - Nº: - PAULISTA - CEP:29815000	EEEF Antonio Cirilo	Norte
BARRA DE SAO FRANCISCO - RUA ALFA - Nº: 445 - VARGEM ALEGRE - CEP:29800000	EEEF Vargem Alegre	Norte
BARRA DE SAO FRANCISCO - RUA DIRCEU CARDOSO - Nº: 240 - IRMAOS FERNANDES - CEP:29800000	EEEFM GOVERNADOR LINDENBERG	Norte
BARRA DE SAO FRANCISCO - RUA FRANCISCO DE ANDRADE - Nº: - MONTE SENIR - CEP:29800000	EEEF Monte Senir	Norte
BARRA DE SAO FRANCISCO - RUA JOSE TIAGO - Nº: - MONTE SINAI - CEP:29807990	EEEFM ALADIM SILVESTRE DE ALMEIDA	Norte
BARRA DE SAO FRANCISCO - RUA vila paulista - Nº: - VILA PAULISTA - CEP:29815000	EEEFM PROF ASCENDINA FEITOSA	Norte
BOA ESPERANCA - AVENIDA DEMOCRATA - Nº: 845 - CENTRO - CEP:29845000	EEEFM ANTONIO DOS SANTOS NEVES	Norte
BOA ESPERANCA - RUA PRINCIPAL - Nº: - SOBRADINHO - CEP:29845000	EEEFM Sobradinho	Norte
CONCEICAO DA BARRA - AVENIDA GOVERNADOR VALADARES - Nº: - CENTRO - CEP:29967000	EEEFM Jose Carlos Castro	Norte
CONCEICAO DA BARRA - AVENIDA WALDEREDO FARIA - Nº: 728 - BRAÇO DO RIO - CEP:29967000	EEEFM Augusto de Oliveira	Norte
CONCEICAO DA BARRA - RUA ASSENTAMENTO PAULO VINHAS - Nº: - ITAUNAS - CEP:29965000	EEEF CORREGO DO CEDRO	Norte
CONCEICAO DA BARRA - RUA ASSENTAMENTO PONTAL JUNDIA - Nº: - BRAÇO DO RIO - CEP:29967000	EEEF Assentamento Uniao	Norte
CONCEICAO DA BARRA - RUA ASSENTAMENTO VALDICIO B DOS SANTOS - Nº: - ITAUNAS - CEP:29965000	EEEF VALDICIO BARBOSA DOS SANTOS	Norte
CONCEICAO DA BARRA - RUA EVANDRO RODRIGUES BARCELOS - Nº: - ITAUNAS - CEP:29965990	EEEM Dunas de Itaúnas	Norte
CONCEICAO DA BARRA - RUA 27 DE SETEMBRO - Nº: 31 - CENTRO - CEP:29960000	EEEM PROF JOAQUIM FONSECA	Norte
ECOPORANGA - PRACA TOLENTINO XAVIER RIBEIRO - Nº: 586 - CENTRO - CEP:29850000	EEEFM DE ECOPORANGA	Norte
ECOPORANGA - RUA JOAQUIM DE SOUZA LIMA - Nº: 260 - NOSSA SRA APARECIDA - CEP:29850000	EEEF Daniel Comboni	Norte
ECOPORANGA - RUA PADRE LUIS TONI - Nº: S/N - IMBURANA - CEP:29850000	EEEFM José Teixeira Fialho	Norte
ECOPORANGA - RUA PRINCIPAL - Nº: - PRATA DOS BAIANOS - CEP:29850000	EEEF PATRIMONIO PRATA DOS BAIANOS	Norte
ECOPORANGA - RUA PRINCIPAL - Nº: S/N - JOASSUBA - CEP:29850000	EEEFM Joassuba	Norte
ECOPORANGA - RUA SANTA CRUZ - Nº: 31 - COTAXE - CEP:29855000	EEEF Cotaxe	Norte
ECOPORANGA - RUA SAO JOSE - Nº: S/N - CENTRO - CEP:29850000	EEEF Santa Terezinha	Norte
JAGUARE - AVENIDA 9 DE AGOSTO - Nº: - CENTRO - CEP:29950000	EEEM Pedro Paulo Groberio	Norte
JAGUARE - CORREGO DA AREIA - Nº: - INTERIOR - CEP:29950000	EEEF XIII de Setembro	Norte
JAGUARE - RUA 13 DE DEZEMBRO - Nº: 943 - CENTRO - CEP:29950000	EEEFM Irma Tereza Altoe	Norte



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

MANTENOPOLIS - RUA ALVIM SAMPAIO - Nº: - IPIRANGA - CEP:29770000	EEEFM Christiano Dias Lopes	Norte
MANTENOPOLIS - RUA JOAQUIM BATISTA DE SOUZA - Nº: - CENTRO - CEP:29770000	EEEFM Job Pimentel	Norte
MANTENOPOLIS - RUA JOSE MOREIRA FILHO - Nº: S/N - SANTA LUZIA - CEP:2977200	EEEFM Palmerindo Vieira Campos	Norte
MONTANHA - AVENIDA PRESIDENTE KENNEDY - Nº: 190 - CENTRO - CEP:29894000	EEEFM Padre Manoel da Nóbrega	Norte
MONTANHA - RUA ANTONIO PAULINO - Nº: 1085 - CENTRO - CEP:29890000	EEEFM PROFESSOR ELPIDIO CAMPOS DE OLIVEIRA	Norte
MONTANHA - RUA LINHARES - Nº: 14 - CENTRO - CEP:29890000	EEEM Dom Jose Dalvit	Norte
MUCURICI - RUA ITABUNAS - Nº: 25 - CENTRO - CEP:29884000	EEEM ITABAIANA	Norte
MUCURICI - RUA ROUXINOL - Nº: 6 - PLANALTO - CEP:2988000	EEEFM de Mucurici	Norte
NOVA VENECIA - AVENIDA MATEUS TOSCANO - Nº: 163 - MUNICIPAL I - CEP:29830000	EEEM DOM DANIEL COMBONI	Norte
NOVA VENECIA - AVENIDA CARLOS KRAUSER - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29830000	EEEFM Jose Zamprogno	Norte
NOVA VENECIA - RUA DO COMERCIO - Nº: - GUARAREMA - CEP:29842000	EEEFM Alarico Jose de Lima	Norte
NOVA VENECIA - RUA DUARTE - Nº: 431 - RUBIA - CEP:29830000	EEEM Maria Dalva Gama Bernabé	Norte
NOVA VENECIA - RUA PRINCIPAL - Nº: - CRISTALINO - CEP:29830000	EEEM ZEFERINO OLIOSI	Norte
NOVA VENECIA - RUA PRINCIPAL - Nº: - SOBREIRO - CEP:29619000	EEEM Xaph Abrahao da Costa	Norte
PEDRO CANARIO - AVENIDA ANTONIO GUEDES ALCOFORADO - Nº: 194 - COLINA - CEP:29970000	EEEM MANOEL DUARTE DA CUNHA	Norte
PEDRO CANARIO - AVENIDA FRANCISCO PORFIRIO DE SOUZA - Nº: - CRISTAL DO NORTE - CEP:29978000	EEEFM PROF LUIZA BASTOS FARIA	Norte
PEDRO CANARIO - RUA ALBERTO REIS CASTRO - Nº: 102 - CANARINHO - CEP:29970000	EEEF Pedro Canario Ribeiro	Norte
PEDRO CANARIO - RUA ASSENTAMENTO CASTRO ALVES - Nº: - ASSENTAMENTO CASTRO ALVES - CEP:29970000	EEEF TRES DE MAIO	Norte
PEDRO CANARIO - RUA DR EDWARD ABREU DO NASCIMENTO - Nº: - NOVO HORIZONTE - CEP:29970000	EEEF DR EDWARD ABREU DO NASCIMENTO	Norte
PEDRO CANARIO - RUA PRAÇA NOSSA SENHORA APARECIDA - Nº: - FLORESTA DO SUL - CEP:29970000	EEEFM Floresta do Sul	Norte
PINHEIROS - RUA ANA ATAIDES - Nº: 285 - SAO JOAO DO SOBRADO - CEP:29985000	EEEFM Sao Joao do Sobrado	Norte
PINHEIROS - RUA EURICO REZENDE - Nº: 320 - CENTRO - CEP:29980000	EEEM Nossa Senhora de Lourdes	Norte
PONTO BELO - PRACA GETULIO VARGAS - Nº: S/N - CENTRO - CEP:29885000	EEEM Itamira	Norte
PONTO BELO - RUA ACRE - Nº: 40 - VILA NOVA - CEP:29885000	EEEFM PROF MARIA MAGDALENA DA SILVA	Norte
SAO MATEUS - AVENIDA BRASIL - Nº: 203 - VILA NOVA - CEP:29941090	EEEFM Americo Silves	Norte
SAO MATEUS - AVENIDA ESPERA FELIZ - Nº: - GURIRI NORTE - CEP:29946600	EEEFM WALLACE CASTELLO DUTRA	Norte
SAO MATEUS - PRACA MESQUITA NETO - Nº: 269 - CENTRO - CEP:29930270	EEEM CECILIANO ABEL DE ALMEIDA	Norte
SAO MATEUS - RUA ASSENTAMENTO 27 DE OUTUBRO - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29949040	EEEF 27 DE OUTUBRO	Norte
SAO MATEUS - RUA CAMILO SILVA - Nº: - NESTOR GOMES - CEP:29949020	EEEFM Nestor Gomes	Norte
SAO MATEUS - RUA COPA 70 - Nº: 145 - SANTO ANTONIO - CEP:29941620	EEEFM Santo Antônio	Norte
SAO MATEUS - RUA CORONEL CONSTANTINO CUNHA - Nº: 1890 - CENTRO - CEP:29930360	EEEFM Pio XII	Norte
SAO MATEUS - RUA HUMBERTO DE ALMEIDA FRANCKLIN - Nº: 1 - UNIVERSITARIO - CEP:29933415	EEEFM Marita Motta Santos "antiga Sao Matheus"	Norte
SAO MATEUS - RUA RAIMUNDO GUILHERME SOBRINHO - Nº: - CENTRO - CEP:29930050	EEEF DR EMILIO ROBERTO ZANOTTI	Norte
SAO MATEUS - RUA SAO DOMINGOS - Nº: - SANTA MARIA (NOVA VERONA) - CEP:29947510	EEEFM CORREGO DE SANTA MARIA	Norte
VILA PAVAO - CORREGO SAO ROQUE DO ESTEVAO - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29843000	CEIER de Vila Pavão	Norte



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

VILA PAVAO - RUA ADELAIDE RAMLOW - Nº: S/N - ONDINA - CEP:29843000	EEEFM PROF ANA PORTELA DE SA	Norte
ALEGRE - AVENIDA DR WANDERLEY - Nº: - CENTRO - CEP:29500000	EEEFM Aristeu de Aguiar	Sul
ALEGRE - AVENIDA DR WANDERLEY - Nº: - CENTRO - CEP:29500000	EEEFM Jose Corrente	Sul
ALEGRE - RUA ANTONIO LEMOS BARBOSA - Nº: - VILA DO SUL - CEP:29500000	EEEFM PROFESSOR PEDRO SIMAO	Sul
ALEGRE - RUA DR OLIVIO CORREA PEDROSA - Nº: 178 - CENTRO - CEP:29500000	EEEF PROFESSOR LELLIS	Sul
ALEGRE - RUA JOSE LOUREIRO PRATA - Nº: 190 - CELINA - CEP:29510000	EEEFM Sirena Rezende Fonseca	Sul
ALEGRE - RUA LUCINDO RODRIGUES PINTO - Nº: 183 - CAFE - CEP:29515000	EEEFM Oscar de Almeida Gama	Sul
ALEGRE - RUA SEBASTIAO JOSE VIAL - Nº: 320 - ANUTIBA - CEP:29530000	EEEFM Ana Monteiro de Paiva	Sul
ALEGRE - RUA THEODORO PINTO DE SOUZA - Nº: - RIVE - CEP:29520000	EEEFM PROF CELIA TEIXEIRA DO CARMO	Sul
ALFREDO CHAVES - RUA NELSON DA COSTA MELLO - Nº: 197 - OURO BRANCO - CEP:29240000	EEEFM Camila Motta	Sul
ANCHIETA - RODOVIA ESTRADA DE RODAGEM - Nº: 1078 - ANCHIETA - CEP:29230000	EEEFM CORONEL GOMES DE OLIVEIRA	Sul
APIACA - RUA JOSE PUPPIN - Nº: S/Nº - BONSUCESSO - CEP:29450000	EEEM Godofredo Possi	Sul
APIACA - RUA LAD MARECHAL CANDIDO RONDON - Nº: - CENTRO - CEP:29450000	EEEFM CANDIDA POVOA	Sul
ATILIO VIVACQUA - RUA GENERAL DUTRA - Nº: 15 - CENTRO - CEP:29490000	EEEFM Fernando de Abreu	Sul
BOM JESUS DO NORTE - RUA ATAULPHO LOBO - Nº: 70 - CENTRO - CEP:29460000	EEEFM Horacio Plínio	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - AVENIDA JORGE SIMAO - Nº: 27 - CORAMARA - CEP:29313367	EEEF Coramara	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - AVENIDA MONTE CASTELO - Nº: - INDEPENDENCIA - CEP:29306505	EEEF DR ARISTIDES ALEXANDRE CAMPOS	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - CORREGO DOS MONOS - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29328000	EEEF PROF AMELIA TOLEDO DO ROSARIO	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA ADAO MATHIELO - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29326000	EEEF Gironda	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA AGUILAR FERREIRA ATHAYDE - Nº: 83 - MONTE BELO - CEP:29314775	EEEFM NEWTRO FERREIRA DE ALMEIDA	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA BERNARDO DE ALMEIDA - Nº: S/N - MARIA ORTIZ - CEP:29301470	EEEFM PROF CLAUDIONOR RIBEIRO	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA BRAZ VIVACQUA - Nº: 40 - CENTRO - CEP:29325000	EEEFM PROF PETRONILHA VIDIGAL	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA CABO TAVEIRA - Nº: - SANTA CECILIA - CEP:29307530	EEEF Santa Cecilia	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA CARIRI - Nº: - AQUIDABAN - CEP:29308210	EEEF Inah Werneck	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA CARLOS VIANA - Nº: - COUTINHO - CEP:29300982	EEEF Coutinho	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA DIOGO PIRES DE AMORIM - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29323000	EEEF PACOTUBA	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA DR. DEOLINDO - Nº: 198 - BAIMINAS - CEP:29305440	EEEEE AUDITIVA LIONS PROF. NAPOLEÃO ALBUQUERQUE	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA FRANCISCO MARTINS - Nº: 13 - AMARELO - CEP:29304420	EEEFM BERNARDINO MONTEIRO	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA HILDA LOPES BARBIERI - Nº: S/N - JARDIM AMERICA - CEP:29310715	EEEFM Agostinho Simonato	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA HUMBERTO TIRELLO - Nº: 2 - AEROPORTO - CEP:29314110	EEEFM PROF HOSANA SALLES	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA JACINTO PASTRO - Nº: 14 - BASILEIA - CEP:29302848	EEEF Dona Maria Santana	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA JOAO FRANKLIN MACHADO - Nº: - ABELARDO FERREIRA MACHADO - CEP:29309274	EEEFM PRESIDENTE GETULIO VARGAS	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA JOAO SANTANA - Nº: - SUMARE - CEP:29304540	EEEFM Fraternidade e Luz	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA JOELMAR DAROS - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29321000	EEEFM Zacheu Moreira de Fraga	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA JORGE MARCONDES DE SOUZA - Nº: 12 - PRESIDENTE ARTHUR DA COSTA E SILVA - CEP:29305811	EEEF Clube do Bosque	Sul



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA JOSE REBELLO - Nº: 50 - SANTA HELENA - CEP:29307158	EEEF Carolina Passos Gaigher	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA MATEUS - Nº: - RUI PINTO BANDEIRA - CEP:29315802	EEEF ELISEU LOFEGO	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA MOREIRA - Nº: 171 - CORONEL BORGES - CEP:29306017	EEEFM Liceu Muniz Freire	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA MOREIRA - Nº: 215 - CORONEL BORGES - CEP:29306320	CEEJA de Cachoeiro de Itapemirim	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA MOREIRA - Nº: 215 - CORONEL BORGES - CEP:29306320	EE CEI ATILA DE ALMEIDA MIRANDA	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA NELSON BORELLI - Nº: 6 - OTTON MARINS - CEP:29301822	EEEF Rotary	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA OLGA CONTARINI - Nº: - ABELARDO FERREIRA MACHADO - CEP:29309257	EEEF Jose Taveira Santos	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA PACIFICO PEZZODIPANE - Nº: S/N - LUIZ TINOCO DA FONSECA - CEP:29313235	EEEFM LIONS SEBASTIAO PAIVA VIDAURRE	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA PEDRO SILVAN - Nº: - CORONEL BORGES - CEP:29306240	EEEFM FRANCISCO COELHO AVILA JUNIOR	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA PRAÇA JOSE GAVA - Nº: - BURARAMA - CEP:29327000	EEEFM WILSON RESENDE	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA RORONEL FRANCISCO ATHAYDE, CONDURU - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29329000	EEEFM PROFESSOR DOMINGOS UBALDO	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA SAMUEL DUARTE - Nº: - SANTO ANTONIO - CEP:29300550	EEEFM QUINTILIANO DE AZEVEDO	Sul
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - RUA SARGENTO VALDEMIR R SIMOES - Nº: S/N - ZUMBI - CEP:29302360	EEEFM MARIA ANGELICA MARANGONI SANTANA	Sul
CASTELO - RUA BERNARDINO MONTEIRO - Nº: 126 - CENTRO - CEP:29360000	EEEM Emilio Nemer	Sul
CASTELO - RUA MACHADO DE ASSIS - Nº: 694 - SAO MIGUEL - CEP:29360000	EEEFM Joao Bley	Sul
DIVINO DE SAO LOURENCO - RUA ADOLFO BATISTA - Nº: - CENTRO - CEP:29590000	EEEFM Juvenal Nolasco	Sul
DORES DO RIO PRETO - AVENIDA FIRMINO DIAS - Nº: 360 - CENTRO - CEP:29580000	EEEFM PEDRO DE ALCANTARA GALVEAS	Sul
DORES DO RIO PRETO - RUA PRINCIPAL - Nº: - PEDRA MENINA - CEP:29580000	EEEFM SAO JOSE - DORES DO RIO PRETO	Sul
GUACUI - RODOVIA PREF NORIVAL COUZI - KM 96 - Nº: KM 96 - MORADA DAS PALMEIRAS - CEP:29560000	EEEM MONSENHOR MIGUEL DE SANCTIS	Sul
GUACUI - RUA JOSE VIEIRA DE SOUZA - Nº: - QUINCAS MACHADO - CEP:29560000	EEEF ANTONIO CARNEIRO RIBEIRO	Sul
IBATIBA - AVENIDA AFONSO CLAUDIO - Nº: 440 - CENTRO - CEP:29395000	EEEFM PROF MARIA TRINDADE OLIVEIRA	Sul
IBITIRAMA - RUA CONCEIÇÃO MIRANDA VAILANT - Nº: 21 - CENTRO - CEP:29540000	EEEFM Antônio Lemos Júnior	Sul
IBITIRAMA - RUA GERALDO DE OLIVEIRA BARBOSA - Nº: - CENTRO - CEP:29545000	EEEFM Olavo Rodrigues da Costa	Sul
ICONHA - AVENIDA DANILO MONTEIRO DE CASTRO - Nº: 229 - CENTRO - CEP:29280000	EEEFM CEL ANTONIO DUARTE	Sul
IRUPI - RUA JOAO MARIANO - Nº: 27 - CENTRO - CEP:29398000	EEEFM Bernardo Horta	Sul
IRUPI - VILA DE SAO JOSE DE IRUPI - Nº: - ZONA RURAL - CEP:29398000	EEEM Pastor Adilson Bento de Freitas	Sul
ITAPEMIRIM - AVENIDA CRISTIANO DIAS LOPES - Nº: S/N - CENTRO - CEP:29330000	EEEFM WASHINGTON PINHEIRO MEIRELLES	Sul
ITAPEMIRIM - AVENIDA ITAPEMIRIM - Nº: 2100 - ITAOCA - CEP:29330000	EEEF Itaoca	Sul
ITAPEMIRIM - RODOVIA SAFRA X MARATAIZES KM 25 - Nº: - GRAUNA - CEP:29330000	EEEF Grauna	Sul
ITAPEMIRIM - RUA MAURICIO DE SOUZA SILVA - Nº: - ITAIPAVA - CEP:29338000	EEEFM Leopoldino Rocha	Sul
ITAPEMIRIM - RUA PRINCIPAL - Nº: - GARRAFAO - CEP:29330000	EEEFM Antonio Jacques Soares	Sul
IUNA - AVENIDA OTACILIO SEVERINO DA SILVA - Nº: - SANTISSIMA TRINDADE - CEP:29393000	EEEM Santíssima Trindade	Sul
IUNA - AVENIDA PREFEITO JOSE RAPOSO - Nº: 84 - PEQUIA - CEP:29392000	EEEFM P AFONSO BRAZ	Sul
IUNA - RUA DES EPAMINONDAS AMARAL - Nº: 190 - CENTRO - CEP:29390000	EEEFM Henrique Coutinho	Sul
IUNA - RUA SEBASTIAO CORREA BRAGA - Nº: - IUNA - CEP:29392000	EEEM Sao Joao do Príncipe	Sul



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

JERONIMO MONTEIRO - RUA DANIEL COMBONI - Nº: 200 - CENTRO - CEP:29550000	EEEFM Jerônimo Monteiro	Sul
MARATAIZES - AVENIDA SIMAO SOARES - Nº: S/N - BARRA DE ITAPEMIRIM - CEP:29345000	EEEFM Domingos Jose Martins	Sul
MARATAIZES - RUA PAULO ROCHA - Nº: - JACARANDA - CEP:29345000	EEEM PROF JOSE VEIGA DA SILVA	Sul
MIMOSO DO SUL - PRACA DARCY FRANCISCO PIRES - Nº: 56 - CENTRO - CEP:29400000	EEEF Monteiro da Silva	Sul
MIMOSO DO SUL - PRACA DEP EVALDO RIBEIRO CASTRO - Nº: - CENTRO - CEP:29400000	EEEFM Monsenhor Elias Tomasi	Sul
MIMOSO DO SUL - RUA CUSTODIO GONÇALVES FIGUEIRA - Nº: - SAO JOSE DAS TORRES - CEP:29400000	EEEM Elizabeth Nazario Laurentino	Sul
MIMOSO DO SUL - RUA JOAQUIM LEITE GUIMARAES - Nº: - SANTA TEREZINHA - CEP:29400000	EEEFM Antônio Acha	Sul
MIMOSO DO SUL - RUA NAZLE ALBUT ACHA - Nº: - CENTRO - CEP:29400000	EEEF Pedro Jose Vieira	Sul
MIMOSO DO SUL - RUA PRINCIPAL - Nº: - CONCEICAO DE MUQUI - CEP:29400000	EEEM ANTÔNIO SABATINI SIMONI	Sul
MUNIZ FREIRE - RUA FRANCELINO GOULART - Nº: 76 - MENINO JESUS - CEP:29380000	EEEM Menino Jesus	Sul
MUNIZ FREIRE - RUA MARIA ASCENSAO SOARES - Nº: 134 - VIEIRA MACHADO - CEP:29383000	EEEM PROF MARIA CANDIDO KNEIPP	Sul
MUNIZ FREIRE - RUA NOSSA SENHORA DA CONCEICAO - Nº: - PIACU - CEP:29386000	EEEFM Arquimino Mattos	Sul
MUNIZ FREIRE - RUA SEBASTIAO COSTA - Nº: 27 - ITAICI - CEP:29388000	EEEM Judith Viana Guedes	Sul
MUNIZ FREIRE - RUA CAPITAO JOAO ALVES - Nº: 60 - CENTRO - CEP:29380000	EEEFM Braulio Franco	Sul
MUQUI - RUA HUMBERTO BERTASSONI - Nº: - SAO FRANCISCO - CEP:29480000	EEEFM Senador Dirceu Cardoso	Sul
MUQUI - RUA JOSE GALDINO COIMBRA - Nº: - BOA ESPERANCA - CEP:29480000	EEEF Marcondes de Souza	Sul
PIUMA - RUA MIMOSO DO SUL - Nº: 884 - CENTRO - CEP:29285000	EEEFM PROF FILOMENA QUITIBA	Sul
PRESIDENTE KENNEDY - RUA MANOEL LUCIO GOMES - Nº: 20 - CENTRO - CEP:29350000	EEEFM PRESIDENTE KENNEDY	Sul
RIO NOVO DO SUL - ESTRADA DE VIRGÍNIA NOVA - Nº: - VIRGINIA NOVA - CEP:29290000	EEEFM Virginia Nova	Sul
RIO NOVO DO SUL - RUA CAPITAO BLEY - Nº: 19 - CENTRO - CEP:29290000	EEEFM Waldemiro Hemerly	Sul
SAO JOSE DO CALCADO - AVENIDA RUI BARBOSA - Nº: 146 - CENTRO - CEP:29470000	EEEFM Mercedes Garcia Vieira	Sul
VARGEM ALTA - RUA ALBERTO DO CARMO - Nº: 70 - CENTRO - CEP:29295000	EEEFM Presidente Luebke	Sul
VARGEM ALTA - RUA CAETANO VANINI - Nº: - SAO JOSE DE FRUTEIRAS - CEP:29295000	EEEM Guilherme Milaneze	Sul
VARGEM ALTA - RUA PRAÇA PADRE OLIVIO - Nº: - CENTRO - CEP:29297000	EEEFM AGOSTINHO AGRIZZI	Sul



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

ANEXO I-H

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO

1. DOS OBJETIVOS

- 1.1. Fornecer os requisitos técnicos necessários para as ferramentas de software utilizadas no gerenciamento da Central de Serviços (SERVICE DESK) da SEDU e especificar as características do serviço que deverá ser prestado durante a implantação dessas ferramentas;
- 1.2. O conjunto de informações deste ANEXO deverá ser utilizado como base para a definição da viabilidade de fornecimento da SOLUÇÃO (como denominaremos as ferramentas de software), bem como dos serviços prestados durante sua implantação;
- 1.3. Os requisitos técnicos aqui descritos especificam as características gerais da SOLUÇÃO capazes de operacionalizar todos os processos de um SERVICE DESK com padrões descritos pelo modelo ITIL;

2. DO ESCOPO

2.1. Escopo da solução

2.1.1 O escopo da SOLUÇÃO abrange os processos do ITIL descritos como principais atividades do SERVICE DESK e que possuem integração com os demais processos do Ciclo de Vida dos Serviços de TIC;

2.1.2 Escopo principal da SOLUÇÃO de gerenciamento do SERVICE DESK da SEDU:

- I. Gerenciamento de Incidentes;
- II. Gerenciamento de Problemas;
- III. Cumprimento de Requisições;
- IV. Dashboards e Relatórios;
- V. Gerenciamento de Nível de Serviços;
- VI. Gerenciamento de Mudanças;
- VII. Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
- VIII. Gerenciamento de Ativos e Configuração;
- IX. Gerenciamento do Conhecimento;

2.2. Escopo do serviço de implantação

2.2.1 O escopo do serviço de configuração e implantação da SOLUÇÃO será restrito as atividades abaixo, substituindo, quando aplicável, qualquer ferramenta utilizada para atividades semelhantes:

- I. Implantação total do processo de Gerenciamento de Incidentes;
- II. Implantação total do processo de Gerenciamento de Problemas;
- III. Implantação total do processo de Cumprimento de Requisições integrando-se as demais soluções existentes e servindo como única ferramenta de relacionamento com o usuário dos serviços operacionais existentes;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

- IV. Implantação de Relatórios e Dashboards personalizados de acordo com as especificidades da SEDU;
- V. Implantação total do processo de Gerenciamento do Nível de Serviços;
- VI. Implantação total do processo de Gerenciamento de Mudanças;
- VII. Implantação total do processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
- VIII. Implantação total do processo de Gerenciamento de Ativos e Configuração;
- IX. Implantação total do processo de Gerenciamento do Conhecimento;

2.3. Diagrama geral do escopo da solução

2.3.1 O diagrama abaixo ilustra os relacionamentos entre os itens que formam o escopo da SOLUÇÃO proposta, suas entradas, saídas e integrações;



2.3.2 O diagrama considera como Ciclo de Vida dos Serviços de TIC as seguintes fases: Estratégia do Serviço (Service Strategy); Desenho do Serviço (Service Design); Transição de Serviço (Service Transition); Operação de Serviço (Service Operation) e Melhoria de Serviço Continuada (Continual Service Improvement);

3. DOS PADRÕES DE NOMENCLATURA

3.1. Para fins de padronização será descrita a seguir a nomenclatura que deverá ser utilizada para referenciar os diversos relacionamentos com o SERVICE DESK pretendido:

3.1.1 CLIENTE: SEDU;

3.1.2 USUÁRIO: servidores da SEDU que utilizam os serviços de TI oferecidos no SERVICE DESK;

3.1.3 OPERADOR: é o responsável pela execução dos processos de atendimento aos USUÁRIOS que utilizam os serviços do SERVICE DESK. O OPERADOR do SERVICE DESK é um usuário da SOLUÇÃO assim como os demais envolvidos no processo;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

- 3.1.4** **EQUIPE:** constitui um grupo de OPERADORES que executam a mesma atividade ou participam de um mesmo processo coordenado;
- 3.1.5** **GESTOR DE PROCESSO:** é o funcionário responsável pelo gerenciamento de um processo específico descrito pelo ITIL e/ou executado com interfaces no SERVICE DESK;
- 3.1.6** **SUPERVISOR:** é o responsável formal por uma EQUIPE, ou turno, dentro da estrutura hierárquica formal do SERVICE DESK;
- 3.1.7** **ADMINISTRADOR:** é um especialista do SERVICE DESK responsável por administrar, instalar e configurar a SOLUÇÃO quando esses procedimentos forem necessários;
- 3.1.8** **SLA (Service Level Agreement) – ANS (Acordo de Nível de Serviço):** Acordo documentado entre o provedor de serviço e a SEDU, que define as principais metas dos serviços prestados e responsabilidades de ambas as partes;
- 3.1.9** **OLA (Operational Level Agreement) – ANO (Acordo de Nível Operacional):** Acordo entre as equipes de TI internas da SEDU, para que o provedor de serviços possa entregar o requisito estabelecido;

4. DOS REQUISITOS TÉCNICOS GERAIS

- 4.1.** A SOLUÇÃO deve possuir recursos de segurança de forma a atender os requisitos técnicos descritos abaixo:
 - 4.1.1** A SOLUÇÃO deve possibilitar a configuração de diferentes perfis para cada OPERADOR ou GRUPO de operadores, conforme a necessidade da SEDU;
 - 4.1.2** A SOLUÇÃO deve permitir a criação e manutenção de OPERADORES (usuários da SOLUÇÃO), GRUPOS e PERFIS com funções pré-determinadas, possibilitando a personalização de diferentes níveis de autorização. A SOLUÇÃO deve permitir que um OPERADOR faça parte de um ou mais GRUPOS e ter seus níveis de acesso definidos por meio dessas autorizações;
 - 4.1.3** A SOLUÇÃO deve armazenar o histórico das operações realizadas em cada um dos módulos, para fins de auditoria e exigências legais internas e externas;
 - 4.1.4** A SOLUÇÃO deve armazenar o status dos andamentos dos fluxos de processo (workflow) e das alterações realizadas em suas bases de dados em forma de histórico, incluindo as informações do OPERADOR que realizou as ações;
 - 4.1.5** A ferramenta deve possibilitar o registro e consulta a dados estatísticos sobre o acesso de usuários, tais como: acesso simultâneo, tempo de conexão ao ambiente e origem do acesso;
 - 4.1.6** A SOLUÇÃO deverá prover trilhas de auditoria que registre todos os movimentos (transações) executados pelo operador com o objetivo de permitir o controle sobre os aspectos administrativos, aspectos de suporte, atuação dos operadores no sistema, acesso aos documentos e configurações do sistema;
 - 4.1.7** A SOLUÇÃO deverá permitir o registro transacional das operações executadas no software (LOG) possibilitando a habilitação de trilhas de auditoria em quaisquer campos do banco de dados do sistema, com registro das alterações feitas nos dados e documentos com data, hora e usuário;
 - 4.1.8** Cada OPERADOR deve ter acesso a uma área de trabalho específica (como HOME, por exemplo) de acesso onde serão apresentados os TÍQUETES a ele



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

pertencentes, ou pendentes, assim como os TÍQUETES destinados ou gerados pela sua EQUIPE;

4.1.9 A SOLUÇÃO deve possuir compatibilidade com navegação WEB baseadas em protocolos seguros, como HTTPS e SSL;

4.1.10 A SOLUÇÃO deve ser compatível com dispositivos móveis tais como smartphones e tablets nas plataformas móveis de mercado iOS, Android e Windows;

4.1.11 A SOLUÇÃO deve prover mecanismos de segregação do acesso e funcionalidades aos operadores através de seu nível de atuação (operadores, gerentes de projeto, consultor de projetos, suporte, administração, chefia, supervisão, etc.) implantando mecanismos para restringir as operações no sistema conforme os perfis associados a estes OPERADORES;

4.1.12 A SOLUÇÃO deve possibilitar o controle de restrições de acesso por OPERADOR e por GRUPO;

4.1.13 A SOLUÇÃO deve possuir mecanismo de proteção da senha preferencialmente integrada ao catálogo AD (Microsoft Active Directory) da SEDU;

4.1.14 A interface da SOLUÇÃO deve possuir os seguintes requisitos:

- I. A SOLUÇÃO deve ter versão completa no idioma Português até o final da implantação;
- II. Todas as funções, tanto dos operadores quanto administradores e usuários devem estar disponíveis em interface WEB, compatível com navegadores Internet Explorer, Internet Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox últimas versões, inclusive Relatórios e DashBoards. A única exceção aceitável é a interface de customização do software;
- III. A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade de "ajuda" (Help) sensível ao contexto, nativa e integrada em seus módulos, orientando os operadores com mensagens claras e com conteúdo traduzido para o português;
- IV. A SOLUÇÃO deve ser completa em sua totalidade e deve ser implantada, utilizada e suportada de modo que seja virtualmente considerada como componente tecnológico único pelo SERVICE DESK. Quando composta por mais de uma ferramenta, módulo, complemento, software ou qualquer outra tecnologia que lhe permita atender a todos os requisitos desta especificação técnica, estes devem ser fornecidos de tal modo que não gerem custos adicionais para a SEDU. Estes eventuais complementos, interconexões, configurações e customizações devem ser entregues sem que seja necessário adquirir outras tecnologias, serviços ou licenças complementares de softwares já utilizados em sua infraestrutura de TIC;
- V. A CONTRATADA deverá oferecer uma garantia de evolução tecnológica quanto à composição e funcionalidades da SOLUÇÃO, de modo que eventuais inovações, aquisições, fusões não gerem uma descontinuidade da SOLUÇÃO a ser fornecida;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

- VI. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para planejar e instalar a SOLUÇÃO de modo a obter o seu desempenho máximo. O(s) fabricante(s) da SOLUÇÃO deve(m) possuir centro de atendimento técnico no Brasil com suporte para implantação, uso e ajustes no produto;
- VII. A CONTRATADA deverá disponibilizar a SOLUÇÃO que será instalada na infraestrutura da SEDU, suas atualizações e novas versões em mídias CD ou DVD;
- VIII. O controle de licenças deve ser centralizado em servidores de modo que não seja necessário o controle das instalações feitas nos terminais de trabalho. Esse controle deve poder ocorrer pela internet para as localidades que estão fora do domínio da rede da SEDU;
- IX. A SOLUÇÃO deve ser totalmente confiável e não ter quaisquer defeitos ou falhas, ela deve produzir resultados consistentes e uniformes, não apresentando nenhum tipo de inconsistência em suas bases de dados. Seu desempenho deve ser suficiente para atender à demanda de licenças e volume de utilização da SEDU indicados no presente Termo de Referência para TODOS OS LOTES;
- X. A CONTRATADA deverá concluir os trabalhos de instalação, configuração e ajustes da SOLUÇÃO conforme descrito no cronograma acordado;
- XI. A SOLUÇÃO deve ser totalmente compatível com sistemas operacionais Windows 2008 Server R2 ou superior. Deve suportar os bancos de dados MS-SQL Server 2008 ou superior;
- XII. Durante a implantação inicial as integrações necessárias aos processos ITIL descritos devem ser totalmente implementadas de forma que estejam operantes no final do projeto;

5. DOS REQUISITOS TÉCNICOS DOS PROCESSOS

- 5.1.** A SOLUÇÃO deve permitir que os processos descritos pelo ITIL e definidos no presente ANEXO sejam implantados e gerenciados;
- 5.2.** A SOLUÇÃO deverá operacionalizar todos os processos de TI indicados pela SEDU. O SERVICE DESK deve servir como único e estratégico ponto de contato entre a SEDU e seus USUÁRIOS. Para que isso aconteça na SOLUÇÃO o seguinte padrão deve ser respeitado:
 - 5.2.1** Todo contato feito entre o USUÁRIO e o SERVICE DESK deverá ser registrado como um TÍQUETE. Este TÍQUETE pode ser aberto através de telefone, site ou e-mail. O TÍQUETE deve ter um código único de registro que deverá acompanhar os registros subsequentes até o fim do processo;
 - 5.2.2** Um TÍQUETE deverá ser classificado pelo SERVICE DESK como um INCIDENTE, ou REQUISIÇÃO DE SERVIÇO, ou PROBLEMA, ou MUDANÇA para logo após ser categorizado, priorizado e passar ao FLUXO DE PROCESSO referente ao processo que pertence;
 - 5.2.3** Quando classificada como INCIDENTE, esse deve receber um código único de incidente, que deverá acompanhá-lo até o final do processo e estará vinculado ao TÍQUETE que o originou. A mesma coisa serve para REQUISIÇÃO, PROBLEMA e MUDANÇA;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

- 5.2.4** O USUÁRIO poderá abrir TÍQUETES por telefone, e-mail ou por uma interface WEB. Essa mesma interface WEB deverá manter informações sobre o andamento do TÍQUETE para que o USUÁRIO possa acompanhá-lo;
- 5.2.5** Os TÍQUETES abertos por e-mail deverão ser oriundos de uma caixa postal ligada diretamente à SOLUÇÃO. A SOLUÇÃO deverá receber o e-mail e transformá-lo automaticamente em um TÍQUETE, distribuindo às caixas dos OPERADORES conforme padrões de atendimento. As trocas de e-mail subsequentes resultantes do atendimento e das movimentações do TÍQUETE deverão ser feitas pela própria SOLUÇÃO sem obrigar o OPERADOR a utilizar outra ferramenta para isso. Essas trocas deverão ter o mesmo código de TÍQUETE associado, para que mais tarde seja possível recuperar todo o andamento do processo. Isso vale também para os demais tipos de abertura de TÍQUETES;
- 5.2.6** Todas as ações dos diversos OPERADORES envolvidos no processo deverão ser sempre registradas com vínculo ao TÍQUETE principal. Deve ser possível associar PROBLEMAS a INCIDENTES, bem como aos demais processos. Sendo que no encerramento de um nível maior seja possível encerrar os níveis abaixo;
- 5.3.** Todo tipo de TÍQUETE (atendimento ativo ou passivo) entre USUÁRIOS e o SERVICE DESK deverá ser registrado na SOLUÇÃO de forma que receba um código único de registro (protocolo). Esse registro poderá dar origem a INCIDENTES, PROBLEMAS, REQUISIÇÕES DE SERVIÇO, ou MUDANÇAS, dependendo da CLASSIFICAÇÃO dada ao TÍQUETE;
- 5.4.** A SOLUÇÃO deve ser capaz de garantir a segregação de funções entre os diversos NÍVEIS e PERFIS de OPERADORES, que devem possuir direitos de acesso estabelecidos individualmente ou através de GRUPOS;
- 5.5.** A SOLUÇÃO deve possibilitar que os TÍQUETES sejam diferenciados e relacionados;
- 5.6.** A SOLUÇÃO deve permitir o gerenciamento da fila de atendimento, auxiliando os analistas a definir a ordem em que os TÍQUETES devem ser atendidos, gerenciamento este que será executado através de um contínuo monitoramento de tempo e volume por TÍQUETE em fila a partir de parâmetros configuráveis;
- 5.7.** A SOLUÇÃO deve permitir o encerramento de um TÍQUETE no local da execução do atendimento. Caso este atendimento seja remoto, deve ser fornecido meio de encerramento do TÍQUETE sem a necessidade de deslocamento ao local da equipe de apoio e uma possibilidade de feedback ao cliente;
- 5.8.** A SOLUÇÃO deve permitir a abertura de TÍQUETE via correio eletrônico enviando uma resposta padronizada com o número do TÍQUETE ao USUÁRIO solicitante;
- 5.9.** Permitir a integração com produtos de terceiros para abertura de TÍQUETE através de alertas ou correio eletrônico;
- 5.10.** Aplicar regras de caixa de entrada (prioridade, rejeição) às mensagens que chegam pelo e-mail, passando por validações, associação automática de prioridade e redirecionamento. Abrir automaticamente o TÍQUETE e encaminhá-lo via e-mail passando para os devidos responsáveis e/ou grupos de trabalhos;
- 5.11.** Possuir funcionalidade de comunicação que permita o encaminhamento da solicitação de serviço para endereços de e-mails, possibilitando a descrição de detalhes do serviço e a vinculação de documentos na mensagem,



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

permitindo, desta forma, que a resposta do e-mail possa ser tratada automaticamente como resposta ao TÍQUETE;

- 5.12.** Possuir a funcionalidade de comunicação que permita o encaminhamento da ordem de serviço para endereços de e-mails, permitindo a descrição de detalhes do serviço e a vinculação de documentos na mensagem;
- 5.13.** A SOLUÇÃO deve fornecer suporte para notificação e escalção de demandas baseadas na tolerância do tempo relacionado ao que está sendo gerenciado pelo SLA;
- 5.14.** Controlar os prazos dos TÍQUETES em função dos prazos acordados enviando um alerta para equipe sobre a possível quebra de SLA;
- 5.15.** Permitir a aplicação e visualização de acordos de níveis de serviços nas solicitações de serviços;
- 5.16.** Permitir a aplicação e visualização de acordos de níveis de serviços nos TÍQUETES;
- 5.17.** A SOLUÇÃO deve disparar, no encerramento do TÍQUETE, e-mails automáticos para pesquisar a satisfação do cliente disponibilizando formulário WEB para o preenchimento do mesmo. Os resultados devem ser acessíveis por relatório ou DASHBOARDS, além de exportáveis;
- 5.18.** A SOLUÇÃO deve permitir o cálculo da disponibilidade de técnicos e analistas baseado nos serviços em andamento ou planejados;
- 5.19.** Deve permitir a análise entre serviços planejados e realizados para comparação entre as metas planejadas e realizadas;
- 5.20.** A SOLUÇÃO deve permitir a associação de planos de trabalhos possibilitando o apontamento de tarefas, técnicos, materiais, serviços e ferramentas nos TÍQUETES;
- 5.21.** Possibilitar a associação de tarefas aos serviços, vinculadas ou não a um Plano de Trabalho;
- 5.22.** Permitir a organização da sequência dos planos de trabalho e a consolidação de múltiplos procedimentos para serviços específicos a serem executados;
- 5.23.** A SOLUÇÃO deve permitir a designação de técnicos e equipes, com a qualificação profissional necessária para o serviço, baseado em calendário de turno;
- 5.24.** Permitir associar um supervisor ao serviço para acompanhamento do TÍQUETE;
- 5.25.** Permitir o agrupamento de TÍQUETES para aperfeiçoar o uso de recursos comuns;
- 5.26.** Permitir a criação de hierarquia de serviços sem limite de níveis;
- 5.27.** Assegurar que os TÍQUETES sejam transferidos para outros SOLUCIONADORES ou GRUPOS de SOLUCIONADORES conforme suas especialidades ou a terceiros (provedores de telefonia, produtos, etc.) com acompanhamento total de passos, histórico de registros, datas, horários e consumo de tempo;
- 5.28.** A SOLUÇÃO deve permitir a ordenação dos TÍQUETES por localização física ou prioridade de importância;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

- 5.29.** Permitir a criação e consulta a base de conhecimento a partir deste módulo, possibilitando a criação de lista de perguntas e respostas, divididas por tema;
- 5.30.** A SOLUÇÃO deve permitir a criação e o acompanhamento do TÍQUETE possibilitando o registro das informações de descrição, data da solicitação, dados do solicitante, dados do serviço, IC relacionado, conta contábil para custeio, status, data da última alteração do status, prioridade e classificação do serviço;
- 5.31.** Permitir a criação de TÍQUETE com aproveitamento de informações registradas em outras solicitações;
- 5.32.** Permitir a associação entre TÍQUETES de modo que eles sejam relacionados ou dependentes;
- 5.33.** Atribuir prioridade a cada TÍQUETE de maneira automática conforme o equipamento e/ou tipo de serviço a executar ou se o USUÁRIO for classificado como USUÁRIO com atendimento especial (VIP);
- 5.34.** Permitir o cadastramento de TÍQUETES padrões que serão preenchidas automaticamente por comando do OPERADOR ou USUÁRIO;
- 5.35.** Um TÍQUETE classificado como REQUISIÇÃO DE SERVIÇO tem os seguintes requisitos:
- 5.35.1** Deve possuir um código único de registro, associado ao código do TÍQUETE que o originou;
 - 5.35.2** Deve ter um FLUXO DE PROCESSO previamente definido pela SEDU que possa ser implementado dentro da SOLUÇÃO de forma que seja atendida em todo o seu ciclo de vida;
 - 5.35.3** A REQUISIÇÃO deve poder ser “encerrada” sendo que o TÍQUETE pode permanecer aberto para dar seguimento a outros FLUXOS DE PROCESSO necessários;
 - 5.35.4** Cada fase do ciclo de vida da REQUISIÇÃO deve ser registrada, categorizada, priorizada de acordo com padrões de SLA e OLA previamente definidos;
 - 5.35.5** Deve registrar histórico de todo o ciclo de vida da REQUISIÇÃO, com OPERADORES, TEMPOS e AÇÕES;
 - 5.35.6** Deve poder ser escalado gerando avisos caso esteja ultrapassando limites previamente cadastrados em SLA e OLA;
 - 5.35.7** Deve possibilitar uma pesquisa de satisfação no seu encerramento através da INTERFACE do USUÁRIO;
 - 5.35.8** Deve ser possível associar uma REQUISIÇÃO à outra, bem como a PROBLEMAS, ou INCIDENTES, ou MUDANÇAS, sendo que as FILHAS (sub-registros) serão encerradas quando a PAI (registro principal) for encerrado;
 - 5.35.9** Deve poder ser enviado para outro sistema de FLUXO DE PROCESSO e mais tarde ser recuperado por meio de integração de sistemas;
- 5.36.** Um TÍQUETE classificado como INCIDENTE tem os seguintes requisitos:
- 5.36.1** Deve possuir um código único de registro, associado ao código do TÍQUETE que o originou;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

- 5.36.2** Deve ter um FLUXO DE PROCESSO previamente definido pela SEDU e implementado dentro da SOLUÇÃO de forma que seja atendida em todo o seu ciclo de vida;
- 5.36.3** O INCIDENTE deve poder ser "encerrado" sendo que o TÍQUETE pode permanecer aberto para dar seguimento a outros fluxos de processo necessários;
- 5.36.4** Cada fase do ciclo de vida do INCIDENTE dever ser registrada, categorizada, priorizada de acordo com padrões de SLA e OLA previamente definidos;
- 5.36.5** Deve registrar histórico de todo o ciclo de vida do INCIDENTE, com OPERADORES, TEMPOS e AÇÕES;
- 5.36.6** Deve poder ser escalado gerando avisos caso esteja ultrapassando limites previamente cadastrados em SLA e OLA;
- 5.36.7** Deve possibilitar uma pesquisa de satisfação no seu encerramento através da INTERFACE do usuário;
- 5.36.8** Deve ser possível associar um INCIDENTE a outro, bem como a PROBLEMAS, ou MUDANÇAS, ou REQUISIÇÕES, sendo que as FILHAS serão encerradas quando a PAI for encerrada;
- 5.36.9** Deve poder ser enviado para outro sistema de FLUXO DE PROCESSO e mais tarde ser recuperado por meio de integração de sistemas;
- 5.37.** Um TÍQUETE classificado como PROBLEMA tem os seguintes requisitos:
- 5.37.1** Deve possuir um código único de registro, associado ao código do TÍQUETE que o originou;
- 5.37.2** Deve ter um FLUXO DE PROCESSO previamente definido pela SEDU e implementado dentro da SOLUÇÃO de forma que seja atendido em todo o seu ciclo de vida;
- 5.37.3** O PROBLEMA deve poder ser "encerrado" sendo que o TÍQUETE pode permanecer aberto para dar seguimento a outros FLUXOS DE PROCESSO necessários;
- 5.37.4** Cada fase do ciclo de vida do PROBLEMA dever ser registrada, categorizado, priorizada de acordo com padrões de SLA e OLA previamente definidos;
- 5.37.5** Deve registrar histórico de todo o ciclo de vida do PROBLEMA, com OPERADORES, TEMPOS e AÇÕES;
- 5.37.6** Deve poder ser escalado gerando avisos caso esteja ultrapassando limites previamente cadastrados em SLA e OLA;
- 5.37.7** Deve possibilitar uma pesquisa de satisfação no seu encerramento através da INTERFACE do usuário;
- 5.37.8** Deve ser possível associar um PROBLEMA a outro, bem como a MUDANÇAS, ou INCIDENTES, ou REQUISIÇÕES, sendo que as FILHAS serão encerradas quando a PAI for encerrada;
- 5.37.9** Deve poder ser enviado para outro sistema de FLUXO DE PROCESSO e mais tarde ser recuperado por meio de integração de sistemas;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

- 5.38.** Um TÍQUETE classificado como MUDANÇA tem os seguintes requisitos:
- 5.38.1** Deve possuir um código único de registro, associado ao código do TÍQUETE que o originou;
 - 5.38.2** Deve ter um FLUXO DE PROCESSO previamente definido pela SEDU e implementado dentro da SOLUÇÃO de forma que seja atendida em todo o seu ciclo de vida;
 - 5.38.3** A MUDANÇA deve poder ser "encerrada" sendo que o TÍQUETE pode permanecer aberto para dar seguimento a outros FLUXOS DE PROCESSO necessários;
 - 5.38.4** Cada fase do ciclo de vida da MUDANÇA deve ser registrada, categorizada, priorizada de acordo com padrões de SLA e OLA previamente definidos;
 - 5.38.5** Deve registrar histórico de todo o ciclo de vida da MUDANÇA, com OPERADORES, TEMPOS e AÇÕES;
 - 5.38.6** Deve poder ser escalado gerando avisos caso esteja ultrapassando limites previamente cadastrados em SLA e OLA;
 - 5.38.7** Deve possibilitar uma pesquisa de satisfação no seu encerramento através da INTERFACE do usuário;
 - 5.38.8** Deve ser possível associar uma MUDANÇA à outra, bem como a PROBLEMAS, ou INCIDENTES, ou REQUISIÇÕES, sendo que as FILHAS serão encerradas quando a PAI for encerrada;
 - 5.38.9** Deve poder ser enviada para outro sistema de FLUXO DE PROCESSO e mais tarde ser recuperado por meio de integração de sistemas;
- 5.39.** A SOLUÇÃO deverá implementar e possibilitar o cadastramento de SLA (Acordos de Nível de Serviço) e OLA (Acordos de Nível Operacional) de forma que sejam associados a USUÁRIOS, ÁREAS, ou ATIVIDADES. Esses acordos deverão ser checados automaticamente pela SOLUÇÃO durante o ciclo de vida dos TÍQUETES de forma que possibilitem avisos para acompanhamento e escalonamento de soluções. A SOLUÇÃO deve também:
- 5.39.1** Suportar a definição de níveis de serviço para os processos GERENCIAR INCIDENTES, GERENCIAR PROBLEMAS, GERENCIAR MUDANÇAS e REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS;
 - 5.39.2** Possibilitar a definição dos níveis de serviço de tempo para início do atendimento e tempo de solução, no mínimo;
 - 5.39.3** Suportar a diferenciação dos níveis de serviço estabelecidos para um chamado de acordo com seu tipo, classificação, prioridade, área fim, ICs envolvidos e USUÁRIOS envolvidos;
 - 5.39.4** Suportar a definição de níveis de serviço para os serviços de TI;
 - 5.39.5** Possibilitar a definição dos níveis de serviço de tempo de resposta e disponibilidade, no mínimo;
 - 5.39.6** Possibilitar a definição de paradas programadas e janelas de manutenção para os serviços de TI, de modo que interrupções durante esses intervalos não influenciem o cálculo dos níveis de serviço correspondentes;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

- 5.39.7** Auxiliar na monitoração de acordos de nível operacional (OLA) e contratos de apoio com fornecedores externos (UCs) do mesmo modo que tratar um SLA;
- 5.39.8** Permitir a programação de revisão SLA, OLA e UCs;
- 5.39.9** Emitir alertas automáticos (via correio eletrônico, por exemplo), quando um nível de serviço estiver próximo de seu limite acordado;
- 5.39.10** Prover às gerências de incidentes, problemas e requisições de serviços, o acesso a informações de SLA;
- 5.39.11** Prover à gerência de mudanças o acesso a informações de SLA, para tratar requerimentos de disponibilidade, janelas para implementações, detalhes acordados e assuntos correlatos;
- 5.39.12** Permitir a emissão de relatórios comparativos entre os níveis de serviço acordados e os níveis de serviço efetivamente realizado;
- 5.39.13** Permitir a emissão de gráficos gerenciais consolidados por período, contendo os KPIs;
- 5.39.14** Permitir o relacionamento entre SLA, OLA e UCs;
- 5.39.15** Permitir a associação de incidentes a serviços e SLA, possibilitando a visualização dos incidentes que impactaram serviços e SLA;
- 5.39.16** Permitir a associação de problemas a serviços e SLA, possibilitando a visualização dos problemas que impactaram cada serviço;
- 5.39.17** Permitir a associação de SLA a serviços;
- 5.40.** A SOLUÇÃO deverá possuir ferramenta para Gerenciamento de Configuração (CMDB) de forma automática conforme o seguinte:
- 5.40.1** Possuir suporte ao registro, armazenamento e gerenciamento dos Itens de Configuração (ICs) da SEDU, assim como de seus atributos, como, por exemplo: versão, propriedade, localização, categoria, custo, modelo de identificação, número de série, fornecedor, fabricante, administrador(es), informações de aquisição e garantia, estado (status) e outros customizáveis em uma base de dados de gerenciamento de configuração (CMDB);
- 5.40.2** Permitir a variação dos atributos dos ICs de acordo com o tipo do IC (exemplo: equipamentos de LAN, servidores, documentação, serviços e aplicações);
- 5.40.3** Permitir a adição de atributos nos tipos de ICs através de assistentes, sem a necessidade de implementação ou codificação;
- 5.40.4** Estabelecer os relacionamentos entre os ICs de acordo com as definições do ITIL e deverá suportar, no mínimo, os seguintes tipos de relacionamento: "pai/filho", "está conectado a", "depende de", "é parte de", "reside em", "faz uso de" e "é cópia de";
- 5.40.5** Possuir uma ferramenta de rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- 5.40.6** A ferramenta de CMDB Discovery deverá ser capaz de identificar, no mínimo, os seguintes componentes da infraestrutura da SEDU: servidores, microcomputadores desktop, notebooks, switches, impressoras, sistemas operacionais e softwares;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

- 5.40.7** A ferramenta de CMDB Discovery será parte da SOLUÇÃO, podendo a ferramenta ser parte nativa da solução ou software integrado, mas de forma a ser transparente a gestão das informações dentro do sistema da SOLUÇÃO;
- 5.40.8** A ferramenta de descoberta automatizada deve funcionar nos ambientes nos seguintes moldes:
- 5.40.8.1. Localidades que usufruem da rede SEDU, fazendo parte do domínio de rede e consumindo serviços de rede: SEDU Sede, Datacenter no Prodest, Regionais e Conselho Estadual de Educação;
 - 5.40.8.2. Localidades externas à rede SEDU, utilizando internet comum tais como ADSL, satélite, etc para comunicação, sem IP fixo, fora do domínio e sem acesso a serviços da rede: Escolas. Não é possível por limitações de segurança realizar VPN nessas localidades;
 - 5.40.8.2.1. A realização da descoberta nessas localidades pode ser realizada através de outra ferramenta, através de integração construída pela CONTRATADA, de forma transparente para a SOLUÇÃO, e as questões de licenciamento serão também responsabilidade da CONTRATADA;
- 5.40.9** Deverá dar suporte à auditoria automática dos dados dos ICs por meio da comparação entre as informações do CMDB e as obtidas pela ferramenta de CMDB Discovery;
- 5.40.10** Deverá permitir a customização do estado do ciclo de vida do IC (exemplo: em manutenção, em teste, em produção, em implantação e outros);
- 5.40.11** Prover acesso ao CMDB e permitir ações de navegação, modificação e extração de informações de acordo com o nível de autorização do perfil do USUÁRIO;
- 5.40.12** Permitir o registro de LINHAS DE BASE do IC, para ser capaz de, caso ocorra uma mudança sem sucesso, reverter a sua configuração para uma de suas versões prévias;
- 5.40.13** Permitir a consulta ao histórico de mudanças de um IC para propósitos de auditoria (exemplo: data de instalação, registro de mudanças, localização prévia);
- 5.40.14** Permitir a definição de uma estrutura hierárquica de categorias de ICs;
- 5.40.15** Manter atualizado no CMDB o relacionamento dos ICs com a biblioteca definitiva de software (DSL);
- 5.40.16** Possuir capacidade de atualizar automaticamente o relacionamento entre os ICs quando itens são adicionados, eliminados ou atualizados;
- 5.40.17** Possuir funcionalidade para facilitar a inclusão manual de ICs no CMDB para os casos em que a informação não for alimentada por intermédio da ferramenta de CMDB Discovery e deva ser incluída manualmente, como por exemplo, durante a fase de planejamento de um novo serviço;
- 5.40.18** Possibilidade de associação de um modelo (template) de IC com as informações que serão pré-incluídas nos campos dos ICs gerados;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

- 5.40.19** Definição de um padrão de rotulação para definição de nomes de identificação do IC, com definição de prefixos e sufixos com variação sequencial;
- 5.41.** Permitir o controle de licenciamento de software, fornecendo uma visão do número total de licenças, o número de licenças em uso e a localização das licenças em uso de cada software;
- 5.42.** Permitir a associação de USUÁRIOS e responsáveis a cada IC;
- 5.43.** Permitir a visualização gráfica do CMDB, permitindo a exibição dos ICs e seus relacionamentos como estruturas de árvores. Deverá ser possível estabelecer a relação entre um serviço prestado ao negócio e um IC específico, tal como um equipamento ou uma aplicação;
- 5.44.** O processo de GERENCIAMENTO DE ATIVOS E CONFIGURAÇÃO da SOLUÇÃO deverá ser integrado com os seguintes processos:
- 5.44.1** GERENCIAR MUDANÇAS: possibilidade de associação de ICs às mudanças, para obtenção da relação de todos os registros de mudanças que afetam um determinado IC;
- 5.44.2** GERENCIAR INCIDENTES: possibilidade de associação de ICs aos incidentes, para obtenção da relação de todos os registros de incidentes que afetam um determinado IC;
- 5.44.3** GERENCIAR PROBLEMAS: possibilidade de associação de ICs aos problemas, para obtenção da relação dos registros de problemas que afetam um determinado IC;
- 5.44.4** GERENCIAR NÍVEIS DE SERVIÇOS: possibilidade de associação de ICs a serviços de negócio, estabelecendo quais ICs fazem parte da infraestrutura de um determinado serviço e possibilidade de associação de SLAs a ICs;
- 5.45.** A SOLUÇÃO deverá possuir ferramentas para Gerenciamento do Catálogo de Serviços definido pela CONTRATANTE. A SOLUÇÃO deve também:
- 5.45.1** Permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 5.45.2** Permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface da SOLUÇÃO;
- 5.45.3** Permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de negócio, associando os ICs que o suportam;
- 5.45.4** Permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de tecnologia da informação (TI), associando os serviços de negócio que são suportados por eles, bem como os ICs que os suportam;
- 5.45.5** Permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TI ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços;
- 5.45.6** Permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos USUÁRIOS;
- 5.45.7** Permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

- 5.46.** A SOLUÇÃO deve possuir uma BASE DE CONHECIMENTO TÉCNICO (BCT) que permita buscas, filtros e atualizações por parte dos CLIENTES e/ou dos OPERADORES. A SOLUÇÃO deve também:
- 5.46.1** Possuir uma base de conhecimento onde serão registradas soluções para os problemas e erros conhecidos. Deverá ser possível relacionar os problemas e suas respectivas soluções a mudanças e a incidentes específicos;
 - 5.46.2** Permitir a consulta rápida das informações que se encontram na base de conhecimento por palavras-chave e possibilitar a navegação hierárquica de tópicos ou assuntos;
 - 5.46.3** Possibilitar a USUÁRIOS ADMINISTRADORES com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas;
 - 5.46.4** Possuir listas de perguntas frequentes (FAQs) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas;
 - 5.46.5** Prover dados do processo denominado GERENCIAR CONHECIMENTO para os processo GERENCIAR INCIDENTES e GERENCIAR PROBLEMAS;
 - 5.46.6** Suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de ativos de conhecimento;
 - 5.46.7** Suportar o recebimento de propostas de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um USUÁRIO;
 - 5.46.8** Suportar o agendamento de revisões para cada ativo de conhecimento. O APLICATIVO deverá emitir alertas configuráveis ao se aproximar a data de revisão de um determinado ativo de conhecimento;
 - 5.46.9** A SOLUÇÃO deve conter um repositório integrado de procedimentos, documentações e outras formas de registros de conhecimentos e experiências que forneçam subsídios à aplicação de soluções definitivas, soluções de contorno e causas-raiz de incidentes envolvendo a infraestrutura de TI com o principal objetivo de auxiliar na prevenção de recorrências de incidentes já conhecidos;
 - 5.46.10** Será considerado como BCT o conjunto dos diversos registros dos processos da SOLUÇÃO que são mantidos em suas tabelas internas e nos documentos anexados que componham todo o arcabouço de informação a ser armazenado na SOLUÇÃO;
 - 5.46.11** A BCT deve ser acessível a todos os módulos da SOLUÇÃO e deve suportar o armazenamento e consulta de informações diretamente das TAREFAS dos diversos módulos nativos e construídos via FLUXO DE PROCESSO na SOLUÇÃO;
 - 5.46.12** A BCT deve exibir página de resultados de modo customizado, acessível pela interface WEB;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

- 5.46.13** A SOLUÇÃO deve ser capaz de controlar os envios de dados à BCT através da imposição de um processo de aprovação;
- 5.46.14** A publicação de novos conhecimentos e o envio e adição de novos documentos devem ser controladas através de um fluxo de aprovação configurável e disponibilizado pela SOLUÇÃO;
- 5.46.15** A BCT deve possuir controle de versão, autoria e revisão para os DOCUMENTOS publicados, deve permitir categorizar os artigos publicados na BCT de modo customizado, como, por exemplo, "Solução Definitiva" e "Solução de Contorno";
- 5.46.16** A SOLUÇÃO deverá manter um histórico sobre as modificações realizadas em suas bases de dados;
- 5.46.17** Permitir localização rápida de soluções através de pesquisas avançadas e o uso de palavras chave como forma de consulta a base de dados;
- 5.46.18** Permitir a localização rápida de soluções no BCT, através de pesquisas WEB avançadas com procura por palavras-chaves e coringas;
- 5.46.19** A SOLUÇÃO deve permitir a realização de pesquisas detalhadas na base de chamados a partir de critérios definidos pelo usuário;
- 5.46.20** A BCT deve permitir a configuração de modos de acesso restrito ou público aos conjuntos de conhecimentos armazenados em suas bases de dados;
- 5.46.21** A SOLUÇÃO deverá contabilizar o número de acessos e a identificação do OPERADOR que acessou a base de dados a cada conhecimento registrado ou pesquisado;
- 5.46.22** A SOLUÇÃO deve ser capaz de manter um histórico sobre os registros modificados através de inclusão e alteração nos documentos da BCT;
- 5.46.23** Proporcionar a avaliação pelos OPERADORES da qualidade do conteúdo da BCT, permitindo que estes avaliem a utilidade e qualidade do conhecimento;
- 5.46.24** A SOLUÇÃO deve possuir recurso para anexar e visualizar arquivos externos aos processos e atividades, como procedimentos, formulários, fluxogramas, planilhas, apresentações, vídeos de treinamento, páginas web criados em formato de DOCUMENTOS;
- 5.46.25** A SOLUÇÃO deve ser entregue configurada de modo a oferecer um Banco de Soluções que permita documentar as melhores práticas e soluções para problemas comuns na BCT;
- 5.46.26** A SOLUÇÃO deve ser entregue com FLUXO DE PROCESSO que permita que os trâmites de resolução de INCIDENTES e PROBLEMAS sejam encaminhados, com os devidos requisitos de publicação e versionamento, para o BCT;
- 5.46.27** O acesso a BCT pelos USUÁRIOS deve ser implantada baseada nos IC e SERVIÇOS a eles relacionados;
- 5.46.28** A SOLUÇÃO deve ser capaz de criar diferentes BCT's de soluções técnicas e de autoatendimento para o acesso diferenciado entre agentes e clientes;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

5.46.29 Para que a SOLUÇÃO possa ser implantada garantindo a segregação de funções, controle e rastreamento de atividades serão obrigatórios que se cumpram os requisitos quanto ao gerenciamento dos OPERADORES/USUÁRIOS;

6. DOS REQUISITOS TÉCNICOS COMPLEMENTARES

6.1. A SOLUÇÃO deve permitir o desenvolvimento de interfaces de acordo com o seguinte:

6.1.1 Possuir, preferencialmente, funcionalidade nativa que permita a criação de interfaces de colaboração, permitindo sua customização, inclusão, duplicação, modificação, exclusão e alteração em seu formato e conteúdo;

6.1.2 A SOLUÇÃO deverá permitir a criação de campos, tabelas, menus e outros controles visuais de navegação do tipo radiobutton, combobox, listbox e treeview para customização das interfaces;

6.1.3 Caso a ferramenta não possua nativamente funcionalidade que permita a criação de interfaces de colaboração, a solução de SERVICE DESK ofertada deverá ser customizável e as customizações necessárias para o atendimento aos itens solicitados acima, deverão ser desenvolvidas pela contratada sem ônus a contratante;

6.1.4 Permitir a duplicação e adequação de interfaces existentes na SOLUÇÃO para desenvolvimento de novas funcionalidades;

6.1.5 Possuir formas de padronização visual de ícones, comandos, ações e barras de menu para qualquer interface que permita a criação de forma fácil de uma identidade visual;

6.1.6 Permitir que durante a construção da INTERFACE de uma aplicação, seja possível a definição de controle de acesso de forma a controlar o acesso aos campos, tabelas, menus e outros controles visuais de navegação;

6.2. A SOLUÇÃO deve permitir que a SEDU possa estabelecer critérios de gerenciamento de indicadores de desempenho sobre os processos, de acordo com o descrito a seguir:

6.2.1 Deve ser capaz de produzir indicadores a partir de coletas de dados em FORMATOS ABERTOS, construídos a partir de dados obtidos em meios de COMUNICAÇÃO ABERTA;

6.2.2 Deve permitir a definição de indicadores de desempenho para qualquer um dos fluxos de processo definidos em seu ambiente de modo que os GESTORES possam acompanhar periodicamente o cumprimento das metas estabelecidas em seus SLA;

6.2.3 Deve permitir que um mesmo indicador seja utilizado em múltiplos processos;

6.2.4 Deve manter o histórico dos dados dos indicadores de desempenho monitorados em períodos configuráveis pelos ADMINISTRADORES. Devem armazenar até cinco anos de dados históricos;

6.2.5 Deve permitir que os administradores do sistema configurem a forma de avaliação dos indicadores, como: forma de coleta, processos de origem dos dados, método de pontuação, quadro de cores, simbologia e indicadores de tendência;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

- 6.2.6** Deve permitir a vinculação entre indicadores e relatórios com atualização dinâmica de resultados. Os resultados devem ser exibidos em diversos níveis de detalhamento, permitindo a análise desde o desempenho global, parcial ou individual dos indicadores;
- 6.2.7** Deve permitir que os resultados sejam apresentados através de diversos tipos de gráficos comparativos configuráveis pelos ADMINISTRADORES, com visualização WEB de todos os gráficos, relatórios e curvas de tendência oriundas dos resultados históricos dos demais indicadores dos processos suportados;
- 6.2.8** A visualização gráfica da SOLUÇÃO deve permitir que seja feita uma análise da evolução e tendência sobre os resultados monitorados, com a exibição de indicativos em caso de tendência futura de não cumprimento de metas;
- 6.2.9** Deve permitir a obtenção de dados externos e a vinculação destes dados à sua arquitetura de modo que possam fazer parte da construção e avaliação de seus indicadores;
- 6.2.10** Indicadores Mínimos:
- I. Número médio de incidentes relacionados a problemas registrados;
 - II. Média de incidentes por tipo de item de configuração;
 - III. Incidentes por IC, por Cliente, por Operador, etc;
 - IV. Percentual de incidentes fechados sem confirmação do cliente;
 - V. Distribuição dos incidentes registrados por Equipe;
 - VI. Percentual de incidentes encaminhados para Gestão de Problema;
 - VII. Percentual de incidentes solucionados por nível de suporte;
 - VIII. Percentual de incidentes recorrentes;
 - IX. Percentual de incidentes por tipo de prioridade;
 - X. Percentual de incidentes escalados erroneamente;
 - XI. Percentual de Incidentes por categoria;
 - XII. Lapso temporal entre a notificação e o fechamento do registro do incidente;
 - XIII. Lapso temporal entre a notificação e o registro do incidente;
 - XIV. Tempo médio consumido entre as atividades de Incidente;
 - XV. Liberações implantadas no prazo planejado;
 - XVI. Percentual de RDM rejeitadas;
 - XVII. Quantidade de mudanças emergenciais;
 - XVIII. Lapso temporal entre o registro e autorização da RDM;
 - XIX. Quantidade de mudanças rejeitadas pelo CCM;
 - XX. Lapso temporal entre o registro do problema e o envio da RDM para aprovação;
 - XXI. Média de problemas por tipo de item de configuração;
 - XXII. Distribuição dos problemas registrados por Equipe;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

- XXIII. Percentual de problemas de grande impacto registrados por Equipe;
 - XXIV. Tempo médio consumido na atividade de controlar o problema;
 - XXV. Tempo médio consumido entre as atividades “Categorizar” e “Prestar Suporte ao Incidente”;
 - XXVI. Chamados de prioridade VIP ou 1 que estão com SLA estourado em 5 vezes nos moldes do item 7.13.3;
 - XXVII. Número de ligações telefônicas atendidas e não atendidas por horário;
 - XXVIII. Série histórica de ligações telefônicas atendidas e não atendidas por horário;
 - XXIX. Número de ligações em espera por horário e tempo médio de espera;
 - XXX. Série histórica de ligações em espera por horário e tempo médio de espera;
 - XXXI. Número de incidentes registrados por horário e atendente;
 - XXXII. Tempo médio de atendimento por atendente;
 - XXXIII. Série histórica de tempo de atendimento por atendente;
 - XXXIV. Número e percentual de incidentes solucionados no prazo e fora do prazo;
 - XXXV. Série histórica de incidentes solucionados no prazo e fora do prazo;
 - XXXVI. Número e percentual de incidentes solucionados fora do prazo, conforme planilha de penalidades;
 - XXXVII. Série histórica de incidentes solucionados fora do prazo, conforme planilha de penalidades;
 - XXXVIII. Número de incidentes resolvidos no prazo e fora do prazo por nível de suporte;
 - XXXIX. Série histórica de incidentes resolvidos no prazo e fora do prazo por nível de suporte;
 - XL. Número de incidentes resolvidos no prazo e fora do prazo por técnico em cada nível de suporte;
 - XLI. Série histórica de incidentes resolvidos no prazo e fora do prazo por técnico em cada nível de suporte;
 - XLII. Percentual de solução no primeiro nível;
 - XLIII. Série histórica de solução no primeiro nível;
 - XLIV. Número de incidentes por categoria/subcategoria;
 - XLV. Ranking dos maiores e menores clientes;
 - XLVI. Número de incidentes solucionados com Base de Conhecimento;
 - XLVII. Série histórica de incidentes solucionados com Base de Conhecimento;
 - XLVIII. Número de incidentes solucionados por categoria com KB;
- 6.3.** A SOLUÇÃO deve possuir funcionalidade integrada ou nativa que permita a geração de relatórios voltados para os USUÁRIOS e ADMINISTRADORES. Estas funcionalidades devem ser fornecidas de modo que o componente de geração



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

de relatórios, quando não compor o pacote principal da SOLUÇÃO, seja fornecido e configurado de modo que seja integrado ao ambiente da SOLUÇÃO evitando a necessidade de aquisição de licenças ou tecnologias adicionais ou complementares e permitindo que os USUÁRIOS possam criar, modificar e gerar os relatórios no mesmo ambiente operacional de utilização da SOLUÇÃO;

6.4. A SOLUÇÃO deve permitir que os processos de gerenciamento dos relatórios sejam estabelecidos de modo a possibilitar:

6.4.1 Deve ser fornecida com tecnologia que permita a importação, captura e extração de dados para sua utilização na construção dos relatórios;

6.4.2 Deverá permitir que OPERADORES, GESTORES e ADMINISTRADORES criem seus próprios relatórios, com os atributos básicos de paginação, com números de páginas, quebras e classificação por colunas, customização do título, sem necessidade de ajustes ou exportações para publicação em outra tecnologia. O conteúdo dos relatórios poderá conter colunas resultantes de cálculos ou condições lógicas decorrentes da manipulação de dados contidos nas tabelas armazenadas na SOLUÇÃO;

6.4.3 A SOLUÇÃO deverá ser capaz de exportar os relatórios para publicação WEB;

6.4.4 Deverá permitir o armazenamento para reutilização, reimpressão ou desenvolvimento de novos relatórios;

6.4.5 Deverá possuir funcionalidade de administração que permita o agendamento para publicação e envio por e-mail de relatórios e gráficos criados em seu ambiente operacional;

6.4.6 Deverá permitir que durante a construção de relatórios, gráficos e indicadores sejam definidos controles de níveis de acesso aos conteúdos gerados;

7. DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

7.1. A contratada deve garantir um atendimento técnico através de um "Help Desk" ou correio eletrônico, comprometendo-se com os níveis de atendimento, em caso de problemas com a SOLUÇÃO, conforme relacionados abaixo:

Severidade	Definição	Atendimento	
		Inicial	Final
A	Situações de parada do sistema, da rede, do servidor, ou de uma aplicação crítica, causando grave impacto sobre a produção. Problemas de alto-impacto onde a produção tem seguimento, mas é comprometida seriamente em pouco tempo.	01 (uma) hora.	02 (duas) horas.
B	Problemas de alto impacto onde a produção tem seguimento, mas de modo reduzido. Questão importante para a produtividade em longo prazo, mas não ocasiona uma interrupção imediata no trabalho.	02 (duas) horas.	06 (seis) horas.
C	Questão importante, mas que não tem impacto significativo sobre a produtividade do cliente.	06 (seis) horas.	24 (vinte e quatro) horas

7.2. O tempo de resolução de problemas dependerá de sua extensão, gravidade, disponibilidade de recursos de hardware e software. O licitante vencedor deverá fornecer uma estimativa de tempo para solução do problema dentro da primeira



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

hora de atendimento. Os prazos de atendimento poderão ser prorrogados, desde que aceitas pela CONTRATANTE as justificativas apresentadas pela CONTRATADA que revelem a necessidade de dilação do prazo;

7.3. O treinamento deve respeitar as seguintes condições:

7.3.1A empresa deverá ministrar treinamento de no mínimo 40 (quarenta) horas para até 6 (seis) administradores. Grupo este composto conforme escolha da SEDU;

7.3.2O treinamento para os ADMINISTRADORES deve ser fornecido de modo que este grupo possa realizar todas as funções que permitam a administração geral do ambiente, sua configuração, instalação, análise de desempenho, construção de fluxos de processos (WORKFLOW) e demais atividades que permitam o suporte e manutenção geral de todas as funcionalidades do SERVICE DESK;

7.3.3O treinamento deverá ser ministrado sob a responsabilidade e custos da CONTRATADA no local e em datas a serem previamente acordadas. As datas deverão obedecer ao cronograma de eventos previstos neste ANEXO;

7.3.4A CONTRATADA se responsabiliza em fornecer, sem custo adicional para a SEDU, material didático impresso na língua portuguesa (Brasil) a todos participantes para acompanhamento do treinamento. Ao final do treinamento deverá ser emitido certificado de conclusão de treinamento a cada participante;

7.4. Perfil dos usuários:

Perfil / Grupo	Definição	Acesso à Solução
Clientes	USUÁRIOS que necessitem registrar novos TÍQUETES ou consultar o andamento destes TÍQUETES.	Consulta WEB.
Operadores	Técnicos/Analistas executores do SERVICE-DESK e do processo de INCIDENTES/ REQUISIÇÕES. Executores dos processos de Problemas e de Mudanças que necessitem criar, consultar e interagir com os fluxos envolvidos.	Acesso identificado, registrado, segmentado.
Administradores	Acesso ilimitado às funções de configuração, instalação e customização da SOLUÇÃO.	Acesso completo a todos os módulos, identificado, registrado e único.

7.5. Cronograma de entregas:

Fase	Descrição	Entrega
A	Entrega da SOLUÇÃO.	Até 15 (quinze) dias úteis após a emissão da Autorização para Fornecimento.
B	Treinamentos. Documentação da implementação. Plano de projeto. Especificação de processos ITIL.	Até 55 (cinquenta e cinco) dias úteis após a conclusão da Fase A.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

	Especificação técnica e funcional. Configurações gerais da ferramenta de gestão do Service Desk. Processo de Gerenciamento de Incidentes na ferramenta. Processo de Gerenciamento de Requisições na ferramenta. Integrações. Relatórios/Dashboard. Testes e homologação. Go Live e operação assistida.	
C	Encerramento (Aceite Final).	Até 10 (dez) dias úteis após a conclusão da Fase B.

7.6. Os manuais, documentos e mídias devem ser entregues conforme as definições a seguir:

7.6.1 IDIOMA – Os manuais, quando citado, deverão ser entregues traduzidos para o idioma PORTUGUÊS;

7.6.2 CONTEÚDO DOS MANUAIS EM PORTUGUÊS - Os manuais deverão conter índices analíticos e remissivos, glossário e figuras das telas em referência. O tamanho da fonte e a qualidade da impressão a ser produzida devem permitir à completa e inequívoca compreensão do conhecimento que está sendo transmitido;

7.6.3 DATA DE ENTREGA – Os manuais deverão ser entregues antes da realização dos treinamentos descritos no presente ANEXO;

7.6.4 MANUAIS E MÍDIAS ORIGINAIS – Os manuais, mídias e demais materiais originais, fornecidos pelo fabricante da SOLUÇÃO deverão ser entregues pela CONTRATADA à SEDU;

7.6.5 ATUALIZAÇÃO – Sempre que houver alteração na versão da SOLUÇÃO que impliquem modificação no conteúdo no MANUAL DO USUÁRIO e no MANUAL DE OPERAÇÃO, a CONTRATADA deverá entregar novas cópias deste material a SEDU antes da implantação das modificações na SOLUÇÃO, assim como a atualização dos manuais originais e das mídias eletrônicas que permitam a restauração ou completa reinstalação da SOLUÇÃO;

7.6.6 MANUAIS PARA OS ADMINISTRADORES – informações detalhadas e atualizadas sobre a instalação, configuração, operação, administração e utilização da SOLUÇÃO;

7.6.7 MANUAL DE OPERAÇÃO – Manual para utilização pelos diversos OPERADORES, com instruções completas e precisas que permitam a capacitação para a realização de cada uma das tarefas envolvida com seus respectivos MÓDULOS ITIL;

7.6.8 MANUAL DOS ADMINISTRADORES – Manual para utilização pelos GESTORES e ADMINISTRADORES, contendo informações completas e precisas sobre a forma de interação destes USUÁRIOS com a SOLUÇÃO;



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

7.6.9 MANUAL DO SERVICE DESK – Manual para utilização pelos OPERADORES alocados às funções de SERVICE DESK e INCIDENTES e os GESTORES de INCIDENTES e PROBLEMAS, contendo informações completas e precisas sobre a forma de interação destes USUÁRIOS com a SOLUÇÃO;

8. DA GARANTIA E HOMOLOGAÇÃO

8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação que comprove o fornecimento e suporte técnico da SOLUÇÃO ofertada durante toda a vigência do contrato;

8.2. O LICITANTE vencedor classificado em primeiro lugar na etapa de lances deverá instalar a SOLUÇÃO em ambiente operacional da SEDU onde a equipe técnica da SEDU e PRODEST verificarão se todas as funcionalidades exigidas neste termo são atendidas. Em caso de não atendimento às especificações mínimas constantes neste instrumento, o LICITANTE será desclassificado do certame tendo em vista que não atendeu ao mínimo previsto no edital;

9. DA EQUIPE TÉCNICA E CAPACITAÇÕES MÍNIMAS

9.1. Antes do início da implantação da SOLUÇÃO, a CONTRATADA deverá enviar para aprovação prévia da SEDU, os currículos dos profissionais que farão parte da equipe que prestará os serviços;

9.2. A equipe deverá possuir os requisitos listados abaixo:

9.2.1 GERENTE DE CONTAS – A CONTRATADA deverá indicar um Gerente de Contas que deverá ser o ponto focal do órgão GESTOR TÉCNICO nas questões de: emissão de notas fiscais, envio de equipamentos e eventuais problemas com profissionais e/ou contratados da CONTRATADA, no que corresponde a SOLUÇÃO;

9.2.2 GERENTE DE PROJETOS – A CONTRATADA deverá indicar um Gerente de Projetos que deverá ser o ponto focal do órgão GESTOR TÉCNICO nas questões referentes ao gerenciamento do projeto de implantação da SOLUÇÃO, acompanhamento do cronograma, gerenciamento da equipe da CONTRATADA e controlador da qualidade dos serviços prestados;

9.2.3 ANALISTAS – Deverão compor ainda a equipe técnica, no mínimo, dois profissionais com experiência comprovada na implantação da SOLUÇÃO;

9.2.4 INSTRUTOR/CONSULTOR – A CONTRATADA deverá indicar um instrutor/consultor com experiência no uso, implantação e treinamento da SOLUÇÃO para ministrar treinamento;

10. DOS REQUISITOS FUNCIONAIS

10.1. A SOLUÇÃO a ser utilizada deverá conter todos os módulos que cumpram as práticas ITIL de Suporte a Serviços (SERVICE DESK, REQUISICÕES/INCIDENTES, PROBLEMAS, MUDANÇAS, CONFIGURAÇÃO, BASE DE CONHECIMENTO). A SOLUÇÃO deve ainda ser capaz de atender a funcionalidades específicas de módulos adicionais (INTEGRAÇÃO, FLUXO DE PROCESSO (WORKFLOW), CONTROLE e ACESSO REMOTO) para gestão e integração da SOLUÇÃO com o ambiente tecnológico dos CLIENTES;

10.2. Deverá haver total integração da SOLUÇÃO de SERVICE DESK com os demais produtos envolvidos na SOLUÇÃO;

10.3. A funcionalidade de Controle e Acesso Remoto deve atender ao seguinte:



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO**

10.3.1 Funcionar nos ambientes nos seguintes moldes:

10.3.1.1. Localidades que usufruem da rede SEDU, fazendo parte do domínio de rede e consumindo serviços de rede: SEDU Sede, Datacenter no Prodest, Regionais e Conselho Estadual de Educação;

10.3.1.2. Localidades externas à rede SEDU, utilizando internet comum tais como ADSL, satélite, etc para comunicação, sem IP fixo, fora do domínio e sem acesso a serviços da rede: Escolas. Não é possível por limitações de segurança realizar VPN nessas localidades;

10.3.2 O acesso será consensual (via permissão de acesso por parte do usuário);

10.3.3 Permitir a utilização de agentes de conexão;

10.3.4 Permitir a gravação das sessões de acesso com, no mínimo, as seguintes informações: quem se conectou, tempo de conexão, tentativas inválidas de logon e ações executadas durante a conexão;

10.3.5 Permitir que os administradores monitorem ao vivo as conexões de acesso remoto que estão ocorrendo;

10.3.6 Prover acesso remoto às estações de usuários;

10.3.7 Prover os seguintes métodos de acesso/controlado remoto:

10.3.7.1. Controle Exclusivo – deve desabilitar o teclado e o mouse do equipamento controlado, dando ao OPERADOR o controle total do equipamento;

10.3.7.2. Controle Compartilhado – deve permitir que tanto o OPERADOR quanto o USUÁRIO possam controlar o equipamento;

10.3.7.3. Controle Escondido – deve permitir que o OPERADOR controle o equipamento sem o conhecimento do USUÁRIO;

10.3.7.4. Controle Seguro – deve desabilitar o teclado e o mouse do equipamento controlado e deve impedir que o USUÁRIO visualize a tela durante a sessão;

10.3.7.5. Controle WEB – deve permitir o controle e acesso remoto através do Microsoft Internet Explorer, Microsoft Internet Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox em suas últimas versões;

10.3.8 Permitir a cópia, o recorte e a colagem de textos e gráficos do equipamento controlado para a estação de controle e vice versa;

10.3.9 Permitir o ajuste automático do fluxo de dados de acordo com as condições da rede, maximizando a utilização da largura de banda disponível;

10.3.10 Permitir a transferência de arquivos e o controle total sobre a criação de arquivos no equipamento controlado;

10.3.11 Permitir a comunicação via chat entre o OPERADOR e o CLIENTE durante a sessão de acesso/controlado;

10.3.12 Permitir a gravação total das sessões para posterior exibição;

10.3.13 Permitir a aplicação de políticas de gravação das sessões remotas;

10.3.14 Permitir a reinicialização do equipamento controlado;



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

- 10.3.15** Permitir a integração com os domínios vinculados ao Microsoft Active Directory;
- 10.3.16** Proteger as sessões remotas, transferência de arquivos, sessões de chat e entradas de teclado e mouse com recursos de criptografia baseadas no algoritmo AES de, no mínimo, 128 bits;
- 10.3.17** Permitir a utilização de certificados digitais para autenticação e criptografia das comunicações através dos algoritmos RSA, AES. Permitir o suporte à autenticação via Smart Card;
- 10.3.18** Permitir o controle da largura de banda que a sessão poderá alocar;
- 10.3.19** Permitir a utilização de múltiplos protocolos simultaneamente quando estiver acessando múltiplos sistemas em diferentes localizações;
- 10.3.20** Permitir que um equipamento controlado seja visualizado por várias estações de monitoramento, como, por exemplo, em uma situação de treinamento;
- 10.3.21** Permitir a compressão automática dos dados quando em trânsito;
- 10.3.22** Permitir a configuração de tolerância a falhas para a infraestrutura de servidores responsáveis pelo suporte aos recursos de acesso e controle remoto;

11. DAS CERTIFICAÇÕES

- 11.1.** A SOLUÇÃO deverá possuir a certificação PinkVerify™ V2 ou superior para os seguintes processos: Change Management, Incident Management e Problem Management;

12. DO DIREITO PATRIMONIAL E PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 12.1.** A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE o direito patrimonial da SOLUÇÃO durante a execução do contrato e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência da licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO

ANEXO I-I

LISTA DE COMPUTADORES A SEREM COBERTOS PELO LOTE 3

Marca	Modelo	Monitor	Garantia	Quantidade
Daten	DA75PRO	17" AOC OEM	15/07/2018	80
Daten	DA75PRO	17" AOC OEM	31/07/2019	1529
LENOVO	THINKCENTRE M76	17" LCD LENOVO	FORA DA GARANTIA	4.400
POSITIVO				
			FORA DA GARANTIA	