DECLARAÇÃO DE PARCERIA

Declaramos por meio deste objeto, que a empresa AALLFAX TELECOMUNICAÇÕES LTDA, inscrita no cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob o nº 01.402.427/0001-89, com sede na Rua Voluntários da Patria, 3300, Bairro São Geraldo, no Município de Porto Alegre/RS, possui vínculo de parceria e está apta a utilizar nosso software, que atende as especificações do edital do Pregão eletrônico n° 90078/2025 da Prefeitura Municipal de Governador Celso Ramos/SC.

São Caetano do Sul, 09 de setembro de 2025.



TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para fornecimento de software para gerenciamento de help desk, inventário, com solução especializada de acesso, suporte remoto, de acordo com as especificações técnicas deste termo.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DO SISTEMA:

2.1. O software é cobrado por quantidade de operadores de suporte remoto, independente da quantidade de usuários a serem atendidos.

2.2. O software permite conectar computador remoto, com ou sem necessidade de instalação de plugin;

2.3. Software permite que seja utilizado recurso de elevação para administrador do sistema durante acesso remoto;

2.4. É compatível com os Sistemas Operacional: Windows 7; Windows 8.1; Windows 10;

2.5. Windows Server 2012, 2016, 2019;

2.6. Software deve sincronizar com o Azure Active Directory Microsoft e Office 365;

2.7. Software deve registrar o nome dos usuários e operadores de suporte envolvidos.

2.8. Indicador de SLA configurado e relatórios individuais

2.9. Multi-visualização de chamados

2.10. Filtro de dispositivos desatualizados

2.11. Gestão integrada de inventário dos equipamentos de informática em tempo real;

2.12. Gerenciamento de Help Desk – Sistemas de Tickets

2.13. Gestão de contratos sobre recursos (tickets/dispositivos cadastrados)

2.14. Gestão de Projetos;

2.15. Relatórios e estatísticas;

3. CANAIS PARA ABERTURA DE TICKET:

3.1. Chat;

3.2. Agentes instalados nos dispositivos – Client;

3.3. App;

3.4. E-mail;

3.5. Portal do cliente;

3.6. API.

4. GESTÃO DE TICKET:

4.1. Base de conhecimento;

4.2. Seguir cliente e tickets;

4.3. Atualização de ticket em massa;

4.4. Dashboard avançado;

4.5. Workflow, automação e gatilhos de tickets;

4.6. Apontamento de horas;

4.7. Agendamento de tickets;

4.8. Gerenciamento de senhas (Cofre de senhas);

4.9. Mesa de trabalho;

4.10. Catálogo de serviços;

4.11. Pesquisa de satisfação;

4.12. Conferência de Tickets;

5. GESTÃO DE CONTRATOS:

5.1. Defina contratos por horas, chamados e catálogos de serviços;

5.2. Contratos por dispositivos;

5.3. Fração mínima para apontamento de horas e finalização do ticket;

5.4. Bloqueio por inadimplência.

6. INTEGRAÇÃO:

6.1. Telefonia IP;

6.2. Zabbix. 3.7

7. VISÕES E INDICADORES:

7.1. Dashboard SLA: visualize os chamados por SLA;

7.2. Dashboard avançado;

7.3. Gere relatórios através de filtros;

7.4. Personalize o seu s relatórios com a sua marca.

MILVUS

8. GESTÃO DE INVENTÁRIO

8.1. Deve atender no Mínimo Clients Windows;

8.2. Bloqueio de mídias removíveis;

8.3. Serviços não confiáveis;

8.4. Aplicativos não confiáveis;

8.5. Sistema operacional desatualizado;

8.6. FireWall do Windows desligado;

8.7. Agente para instalação nos computadores dos clientes;

8.8. Agente para instalação nos smartphones dos clientes;

8.9. Acesso remoto;

8.10. Topologia de rede;

8.11. Escaneamento de rede para descobrir dispositivos;

8.12. Classificação de software e serviços confiáveis e não confiáveis;

8.13. Vínculo do dispositivo ao ticket;

8.14. Gestão de licenciamento de software;

8.15. Perfil de dispositivo;

8.16. Biblioteca de scripts.

9. TREINAMENTO

9.1 A implantação deverá ser contratada pelo CLIENTE quando do início do uso do SOFTWARE, possibilitando, assim, uma consultoria personalizada, visando o melhor aproveitamento de todos os recursos do sistema, adequando-o à necessidade do CLIENTE. A MILVUS realizará a implantação do SOFTWARE de forma virtual, através de videoconferência.

9.2 Em havendo necessidade de atuação do profissional da MILVUS na sede física da CLIENTE, videoconferência e por meio de acesso remoto, iniciando o procedimento em até 3 dias úteis após a assinatura do presente instrumento.por solicitação expressa desta ou qualquer outro ato de responsabilidade da CLIENTE e que impeçam a implantação do software pela via remota, serão repassados todos os custos de deslocamento (transporte, estadia...), além da cobrança de hora técnica, no valor de R$ 200/h.

9.3 A MILVUS, sempre visando aprimoramento do SOFTWARE, está aberta a

sugestões de melhorias, as quais podem ser formalizadas pelo CLIENTE através do canal de atendimento, ficando a cargo da MILVUS direcionar o *roadmap* do produto como melhor lhe convier e respeitados os critérios técnicos.

10. SUPORTE TÉCNICO

10.1 Os atendimentos aos problemas técnicos relacionados ao Software serão delimitados com base no escopo abaixo, categorizados por níveis de prioridade, os quais serão definidos pelos técnicos da MILVUS após análise da ocorrência.

Prioridade	Descrição	Resposta (Tempo Máximo)	Resolução (Tempo Máximo)
Crítico	Indisponibilidade total do sistema, sem possibilidade de contorno.	1h	4h
Alta	Indisponibilidade parcial de funções essenciais, sem possibilidade de contorno.	12h	36h
Médio	Indisponibilidade parcial de funções essenciais, com possibilidade de contorno.	12h	10 dias
Baixo	Indisponibilidade parcial de funções não essenciais, sem possibilidade de contorno	12h	15 dias
Planejado	Indisponibilidade parcial de funções não essenciais, com possibilidade de contorno	24h	20 dias

10.2 O chamado deverá ser realizado através da central de atendimento ao CLIENTE, pelo site www.milvus.com.br, *via chat, no e-mail* suporte@milvus.com.br *ou* no telefone (11) 3090-7950, de segunda a sexta-feira, das 09hrs às 18hrs, respeitados os feriados locais da sede da MILVUS.

11.SLA DE ATENDIMENTO

11.1 Tendo em vista que, na cessão de uso de software e na prestação de serviços na área da informática, de forma geral, não existe garantia integral (100%) de nível de serviço, denomina-se SLA (Service Level Agreement), para efeito do presente contrato, o nível de desempenho técnico do serviço prestado proposto pela MILVUS, sendo certo que tal acordo não representa diminuição de responsabilidade, mas sim indicador de excelência técnica.

11.2 A MILVUS, desde que observadas as obrigações a cargo do CLIENTE e previstas no presente contrato, tem condição técnica de oferecer e se propõe a manter um SLA de manutenção no ar do sistema geral por 99% do tempo, em cada mês civil, ressalvadas as seguintes hipóteses:

a. Problemas relacionados às infraestruturas necessárias para

prestação dos serviços, nos termos da cláusula 2.4 ou, ainda, falhas ou atrasos do fornecedor do serviço de internet.

b. As interrupções necessárias para ajustes técnicos ou manutenção, nos termos do item i da cláusula 5.1, que serão informadas com antecedência e se realizarão, preferencialmente, em horários noturnos, de baixo movimento.
c. As intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança do site, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de "hackers" ou destinadas a implementar correções de segurança (patches).
d. Suspensão da prestação dos serviços contratados por descumprimento de cláusulas do presente contrato.
e. Qualquer indisponibilidade causada por caso fortuito ou força maior, ações de governo, inundações, incêndios, terremotos, conflitos civis, atos de terrorismo, greves ou problemas laborais (exceto os que envolvem funcionários da MILVUS.

11.3 Na ocorrência de suspensão dos serviços por força das condições elencadas nos itens "a" a "e" da cláusula supra, o prazo em que durar esta suspensão não será computado para fins de verificação do cumprimento ou não do SLA pela MILVUS.

11.4 O não atingimento do acordo de nível de serviço proposta pela MILVUS, em cada mês, gerará para o CLIENTE o direito de receber um desconto proporcional ao não atingimento, a ser concedido no mês subsequente à data da comunicação de descumprimento, a ser formalizada pelo CLIENTE junto à MILVUS:

11.5 O desconto a ser concedido respeitará os limites abaixo definidos:

Disponibilidade do Serviço	**Desconto a ser aplicado**
98,9% até 97,0%	3%
96,9% até 95,0%	5%
94,9% até 90%	10%
Abaixo de 89,9%	20%

11.6 A comunicação de descumprimento do SLA deverá ser formalizada pelo CLIENTE junto à MILVUS no prazo máximo de 72h da constatação da indisponibilidade do sistema, sem o que o desconto deixará de ser exigível.

12. DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES

12.1 Além das obrigações dispostas neste instrumento, deverá a MILVUS:

a) manter disponíveis os serviços contratados durante 24 horas por dia nos 7 dias da semana, exceto: (i) durante interrupções planejadas, que serão notificadas pela MILVUS com pelo menos 8 horas de antecedência através de e-mail, ou aviso no Sistema, e que serão programadas na medida do possível, ou (ii) qualquer indisponibilidade causada por caso fortuito ou força maior, ações de governo, inundações, incêndios, terremotos, conflitos civis, atos de terrorismo, greves ou problemas laborais (exceto os que envolvem funcionários da MILVUS), falhas ou atrasos do fornecedor do serviço de internet.

b) prestar os serviços através de pessoal capacitado, garantindo assim um padrão de qualidade e perfeição técnica exigível pelo mercado.

c) manter as defesas administrativas, físicas e técnicas adequadas para proteger a segurança, confidencialidade e integridade dos dados da CLIENTE. A MILVUS se compromete a não (i) alterar os dados da CLIENTE; (ii) a divulgar os dados do CLIENTE, exceto se exigido pela lei, ou se o CLIENTE permitir expressamente por escrito; (iii) acessar os dados do CLIENTE exceto para prestar os Serviços, suporte ou resolver problemas de serviço ou técnicos, ou a pedido do CLIENTE em relação aos aspectos de suporte ao cliente. 7

d) Na hipótese de ocorrência de defeitos nos Sistemas, a MILVUS se obriga a apresentar para a CLIENTE soluções adequadas, o que deverá ocorrer em prazo compatível com extensão do problema apresentado. Fica estabelecido que a análise do problema será feita pela MILVUS em seus laboratórios de desenvolvimento

12.2 A MILVUS responderá por danos causados em decorrência da prestação de

serviços, desde que haja efetiva comprovação de culpa, excluindo-se os casos de caso fortuito e força maior.

12.3 A MILVUS não será responsabilizada, sob qualquer hipótese, por danos causados a terceiros utilizadores do sistema, os quais somente o CLIENTE possui vínculo, ficando garantido o direito de regresso em face do CLIENTE.

12.4. A MILVUS fica igualmente isenta de responsabilidade relacionada aos prejuízos e danos de qualquer natureza, que possam ser causados em virtude de acesso, interceptação, eliminação, alteração, modificação ou manipulação dos arquivos e comunicações armazenados, transmitidos ou colocados à disposição de terceiros, através do serviço, desde que devidamente comprovado que não há relação com os fatos ocorridos.

12.5 Além das obrigações dispostas neste instrumento, são obrigações da CLIENTE:

e) Abster-se de locar, sublocar, vender, consignar, ceder ou transferir a qualquer título, ou mesmo emprestar o Sistema a terceiros, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas; reproduzir os materiais escritos que acompanham o Sistema; e alterar, descompilar, decompor ou fazer engenharia reversa do Sistema;

a.1. Se caracterizada qualquer infração a esta cláusula, desde que devidamente comprovados e apurados por meios concisos, as partes fixam desde já, em favor da MILVUS, uma indenização mínima equivalente a 50% da somatória de 12 mensalidades, sem prejuízo de perdas e danos adicionais que vierem a ser apuradas e demais implicações no âmbito cível e criminal;

f) Realizar os pagamentos mensais pela cessão ora cedida, nos termos deste contrato.

g) Manter, durante a execução do contrato, a estrutura mínima exigida pela MILVUS para que o sistema funcione de forma correta e adequada.

12.6 Nem a MILVUS e nem a CLIENTE poderão, salvo expressa autorização da outra parte, contratar empregados, consultores ou qualquer outro tipo de colaborador, que trabalham ou já tenham trabalhado para a MILVUS ou para a CLIENTE na prestação de serviços objeto deste Contrato, durante a sua vigência e até 12 (doze) meses após o término da implantação do Sistema, sob pena de rescisão imediata deste Contrato e pagamento de uma multa equivalente a 20% (trinta por cento) da somatória de 12

mensalidades, que deverá ser paga em até 30 (trinta) dias, contados do recebimento pela parte infratora da notificação para pagamento;

13. DA ESTRUTURA MÍNIMA RECOMENDADA

13.1. Entende-se como estrutura mínima e recomendada, o ambiente em que o MILVUS é homologado e em que garantimos o seu pleno funcionamento, o qual deve ser disponibilizado e mantido pelo CLIENTE, conforme requisitos abaixo:

Acesso Portal Gestor e Portal do Cliente:

Navegador: Google Chrome.

Extensões para o Navegador: Em caso de uso de extensões o CLIENTE fica responsável por mantê-las e/ou removê-las caso venha a afetar o uso do sistema;

Zoom do Navegador: Padrão 100%;

Resolução: 1366 x 768 pixels;

Velocidade de Internet: 15MB de velocidade.

Client Windows:

Processador: 1Ghz ou superior.

Sistema Operacional:

Windows 7 ou superior.

Dotnet Framework: 4.5 ou

superior.

Memória RAM: 2GB.

Velocidade de Internet: 15MB de velocidade.

Client Linux Ubuntu (Gnome, Xfce, Mint, Mate e demais

versionamentos): Processador: 1Ghz ou superior.

Memória RAM: 1GB.

Bibliotecas de Sistema Operacional devidamente atualizadas.

Client Macintosh:

Sistema Operacional: 10.4

ou superior. Processador:

G4 1Ghz ou superior.

Memória RAM: 256MB. O client não dá suporte para processadores M1.

Client para Android e Portal Gestor via app:

Processador: 1Ghz ou superior.

Sistema Operacional:

Android 8 ou superior.

Memória RAM: 1GB.

Acesso a internet.

Portal Gestor via IOS:

Sistema Operacional: IOS

11 ou superior. Acesso a

internet.

14. DA VIGÊNCIA E PAGAMENTOS

14.1 O instrumento firmado entre as partes pode ser por prazo indeterminado ou o que for negociado comercialmente, os pagamentos são pós pagos via boleto bancário, em datas pré definidas pelo cliente na assinatura do contrato, o contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo cliente mediante aviso prévio de 90 (noventa) dias.

MILVUS

ANEXO II - ESTRUTURA MÍNIMA RECOMENDADA

Contrato de Licença de Uso de Software

1. Entende-se como estrutura mínima e recomendada, o ambiente em que o MILVUS é homologado e em que garantimos o seu pleno funcionamento, o qual deve ser disponibilizado e mantido pelo CLIENTE, conforme requisitos abaixo:

Acesso Portal Gestor e Portal do Cliente:

Navegador: Google Chrome.

Extensões para o Navegador: Em caso de uso de extensões o CLIENTE fica responsável por mantê-las e/ou removê-las caso venha a afetar o uso do sistema;

Zoom do Navegador: Padrão 100%;

Resolução: 1366 x 768 pixels;

Velocidade de Internet: 15MB de velocidade.

Client Windows:

Processador: 1Ghz ou superior.

Sistema Operacional: Windows 7 ou superior.

Dotnet Framework: 4.5 ou superior.

Memória RAM: 2GB.

Velocidade de Internet: 15MB de velocidade.

Client Linux Ubuntu (Gnome, Xfce, Mint, Mate e demais versionamentos):

Processador: 1Ghz ou superior.

Memória RAM: 1GB.

MILVUS

Bibliotecas de Sistema Operacional devidamente atualizadas.

Client Macintosh:

Sistema Operacional: 10.4 ou superior.

Processador: G4 1Ghz ou superior.

Memória RAM: 256MB. O client não dá suporte para processadores M1.

Client para Android e Portal Gestor via app:

Processador: 1Ghz ou superior.

Sistema Operacional: Android 8 ou superior.

Memória RAM: 1GB.

Acesso a internet.

Portal Gestor via IOS:

Sistema Operacional: IOS 11 ou superior.

Acesso a internet.

INSTITUTO NACIONAL DA PROPRIEDADE INDUSTRIAL

850240008547
09/01/2024 11:27
29409172314379563

Pedido de Registro de Marca de Produto e/ou Serviço (Mista)

Número do Processo: 933140452

Dados Gerais

Nome: MILVUS INOVAÇÕES EM SOFTWARE LTDA. - EPP
CPF/CNPJ/Número INPI: 26074993000130
Endereço: RUA ALEGRE, 470, CONJUNTO COMERCIAL, SALAS 107 E 108, SANTA PAULA
Cidade: São Caetano do Sul
Estado: SP
CEP: 09550-250
Pais: Brasil
Natureza Jurídica: Empresa de Pequeno Porte assim definidas em lei
e-mail: athos@athos.srv.br

Dados do Procurador/Escritório

Procurador:

Nome: Meiri Moreira Pienegonda
CPF: 06306451838
e-mail: athos@athos.srv.br
Nº API: 652
Nº OAB:
UF: SP

Escritório:

Nome: Pienegonda, Moreira & Associados Ltda
CNPJ: 03884374000105

Dados do(s) requerente(s)

Nome: MILVUS INOVAÇÕES EM SOFTWARE LTDA. - EPP

CPF/CNPJ/Número INPI: 26074993000130

Endereço: RUA ALEGRE, 470, CONJUNTO COMERCIAL, SALAS 107 E 108, SANTA PAULA

Cidade: São Caetano do Sul

Estado: SP

CEP: 09550-250

Pais: Brasil

Natureza Jurídica: Empresa de Pequeno Porte assim definidas em lei

e-mail: athos@athos.srv.br

Dados da Marca

Apresentação: Mista

Natureza: Produto e/ou serviço

Elemento Nominativo: MILVUS

Marca possui elementos em idioma estrangeiro? Não

Imagem Digital da Marca

MILVUS

A eventual deformação desta imagem, com relação à constante do arquivo originalmente anexado, terá sido resultado da necessária adequação aos padrões requisitados para a publicação da marca na RPI. Assim, a imagem ao lado corresponde ao sinal que efetivamente será objeto de exame e publicação, ressalvada a hipótese de substituição da referida imagem decorrente de exigência formal.

Especificação de Produtos ou Serviços, segundo a Classificação de NICE e listas auxiliares

Classe escolhida: NCL(12) 42

Descrição da Especificação:

- Aluguel de software de computador
- Análise de sistemas [informática]
- Análise e processamento de dados [serviço de informática]

- Assessoria, consultoria e informação no campo da segurança da informática [programação]
- Assessoria, consultoria e informação no campo da seleção, implementação e uso dos sistemas hardware e software para terceiros
- Assistência técnica em software
- Atualização de software de computador
- Autenticação de dados [serviço de informática]
- Consultoria em concepção e desenvolvimento de hardware de computador
- Consultoria em software de computador
- Consultoria em tecnologia da computação
- Conversão de programas de computadores e dados, exceto conversão física.
- Criação de software de computação gráfica
- Criação e concepção de índices de informação baseados em um website, para terceiros [serviços de ti]
- Criação e manutenção de websites para terceiros
- Desenvolvimento de software no âmbito de publicação de software
- Duplicação de programas de computador
- Elaboração [concepção] de software de computador
- Fornecimento de mecanismos de busca para a obtenção, manutenção e distribuição de dados a partir de um banco de dados localizado em uma rede mundial de computadores [desenvolvimento de um software/website para terceiros]
- Implantação de sistema [informática]
- Instalação de software de computador
- Manutenção de software de computador
- Monitoramento do funcionamento de sistemas de computadores por acesso remoto
- Programação de computador [informática]
- Programação visual
- Projeto de sistema de computador
- Provimento de informações, através de um website, sobre tecnologia de computadores e programação
- Provimento de software de computador online não baixável
- Provimento de software de computador online não baixável para cunhar tokens não fungíveis [nfts]
- Serviço de segurança bancária por meio de utilização de senha [software]
- Serviços de autenticação de usuário usando tecnologia de logon único para software on-line
- Serviços de programação de computador [informática] para processamento de dados
- Serviços de suporte de tecnologia da informação [TI] [solução de problemas de software]
- Software como serviço [saas]
- Suporte técnico em informática, a saber instalação, manutenção e configuração de banco de dados

Declaração de Atividade

☑ Em cumprimento ao disposto no art. 128 da Lei 9279/96, o(s) requerente(s) do presente pedido declara(m), sob as penas da Lei, que exerce(m) efetiva e licitamente atividade compatível com os produtos ou serviços reivindicados, de modo direto ou através de empresas controladas direta ou indiretamente.

Classificação dos Elementos Figurativos da Marca - CFE(4), segundo a Classificação de Viena

Categoria	Divisão	Seção	Descrição
27	5	8	Letras ligadas a um elemento figurativo

Anexos

Descrição	Nome do Arquivo
Procuração	Milvus Inovacoes em Software.pdf

☑ Declaro, sob as penas da lei, que todas as informações prestadas neste formulário são verdadeiras.

Obrigado por acessar o e-Marcas.

A partir de agora, o número 933140452 identificará o seu pedido junto ao INPI. Contudo, a aceitação do pedido está condicionada à confirmação do pagamento da respectiva GRU (Guia de Recolhimento da União), que deverá ter sido efetuado previamente ao envio deste formulário eletrônico, bem como ao cumprimento satisfatório de eventual exigência formal, (prevista no art. 157 da Lei 9.279/96), em até cinco dias contados do primeiro dia útil após a publicação da referida exigência na RPI (disponível em formato .pdf no portal www.inpi.gov.br), sob pena do presente pedido vir a ser considerado inexistente.