

## Pedido de Esclarecimento – PLAE 16/2025

Data: 15/12/2025

### 1. Quantitativo mínimo de profissionais

1.1. O Termo de Referência apresenta **apenas três (03) profissionais na Tabela de Perfis**, porém há **diversos outros perfis descritos posteriormente** (Gerente de Suporte, Técnicos Nível Júnior/Pleno/Sênior, Analista de Suporte Computacional etc.).

Solicitamos confirmar:

- **Devemos considerar somente os três quantitativos apresentados na tabela, como quantitativo mínimo obrigatório?**
- ou**
- **Devemos considerar todos os perfis listados no TR, dimensionando a equipe conforme entendimento técnico da contratada?**

**Resposta: Os perfis profissionais constantes no APÊNDICE D do Termo de Referência foram utilizados para fins de referência. Portanto, o dimensionando da equipe que irá compor cada perfil profissional para execução dos serviços contratados será de responsabilidade e conforme entendimento técnico da contratada.**

1.2. Caso o quantitativo mínimo seja apenas o da tabela, pedimos confirmar se:

- A composição da equipe pode ser complementada com outros perfis descritos no TR, conforme necessidade técnica?

**Resposta: Os perfis profissionais constantes no APÊNDICE D do Termo de Referência foram utilizados para fins de referência. Portanto, o dimensionando da equipe que irá compor cada perfil profissional para execução dos serviços contratados será de responsabilidade e conforme entendimento técnico da contratada.**

- A CODEMAR possui alguma restrição quanto à combinação de perfis (ex.: Júnior/Pleno/Sênior)?

**Resposta: Não.**

### 2. Ferramenta de ITSM – Especificação

O Termo de Referência exige a implantação e utilização de **ferramenta ITSM**, contemplando abertura

de chamados, catálogo de serviços, SLA/OLA, base de conhecimento etc.

Solicitamos informar:

**2.1. Existe alguma ferramenta de ITSM específica exigida pela CODEMAR?**

(ex.: GLPI, ServiceNow, OTRS, 4ME, TOPDesk)

**Resposta: Não. A Contratada deverá utilizar uma ferramenta de ITSM que atenda todos os requisitos constantes no subitem 4.2 do Termo de Referência.**

**2.2. A contratada pode utilizar ferramenta própria**, desde que cumpra integralmente os requisitos funcionais?

**Resposta: Sim.**

**2.3. Há exigência de:**

- CMDB estruturada?

**Resposta: O Termo de Referência, prevê o seguinte:**

*4.2.1. O sistema de ITSM a ser utilizado durante a execução dos serviços deverá possuir as seguintes funcionalidades mínimas:*

*4.2.1.1. Gestão de requisições, incidentes, problemas, alterações e configurações;*

Embora não esteja descrito como um CMDB, há a previsão no escopo da solução a ser contratada.

- Integrações com sistemas da CODEMAR?

**Resposta: O Termo de Referência, prevê o seguinte:**

*4.2.1. O sistema de ITSM a ser utilizado durante a execução dos serviços deverá possuir as seguintes funcionalidades mínimas:*

*(...)*

*4.2.1.8. Deve permitir a integração de ferramentas de automação para controlar e monitorar as implantações de software e atualizações;*

- Hospedagem obrigatória em nuvem ou on-premise?

**Resposta: Não possui caráter obrigatório, mas preferencialmente em Nuvem.**

**3. Equipamentos, ferramental e insumos (EPIs, notebooks, kits etc.)**

O edital determina o fornecimento de **equipamentos, EPIs, uniformes, ferramentas e utensílios**, porém não apresenta detalhamento técnico dos itens.

Para correta precificação, solicitamos informar:

**3.1. Existe um descritivo mínimo de EPIs que deve ser seguido?**

(ex.: luvas, botas, óculos, protetor auricular, colete reflexivo etc.)

**Resposta: Não. Entretanto, quando couber, a Contratada deverá utilizar os Equipamentos de Proteção Individual – EPI's de acordo com as normas regulamentadoras vigentes que definem as diretrizes essenciais para garantir a segurança e saúde dos trabalhadores.**

**3.2. Há um descritivo técnico do kit de ferramentas obrigatório para a equipe de manutenção?**

(ex.: multímetro, testador de cabo, alicate de crimpagem, chaves Torx, maleta técnica etc.)

**Resposta: Não. Entretanto, a Contratada deverá utilizar as ferramentas necessárias para a execução dos serviços contratados.**

**3.3. Sobre os equipamentos de uso individual dos técnicos:**

- **O notebook possui especificação mínima de hardware?**

**Resposta: Não. Entretanto, a Contratada deverá utilizar equipamentos compatíveis para a execução dos serviços contratados.**

- Há exigência de smartphone corporativo?

**Resposta: Não**

- Há necessidade de chip/dados móveis?

**Resposta: Não**

**3.4. Em relação aos equipamentos gerais citados no edital (**notebooks, computadores, impressoras, nobreaks etc.**):**

- A contratante deve **fornecer e substituir** estes itens quando necessário?

**Resposta: O Termo de Referência estabelece o seguinte:**

**2.7. Fornecimento de peças, componentes, insumos e consumíveis**

**2.7.1.1. A Contratada será responsável pelo fornecimento dos equipamentos necessários à adequada execução dos serviços, bem como o dimensionamento das quantidades a serem utilizadas.**

**2.7.1.2. Os equipamentos mencionados no subitem anterior serão aqueles utilizados pelos colaboradores da Contratada**

*para o desenvolvimento diário das atividades relacionadas ao objeto da pretensa contratação, tais quais: computadores, nobreaks, notebooks, impressoras, e qualquer outro equipamento que se faça necessário.*

**2.7.1.3. Sempre que houver a necessidade de substituição de equipamentos, a Contratada deverá registrar na plataforma de ITSM e informar ao gestor do contrato sobre a situação.**

**2.8. A Contratada será responsável pelo fornecimento dos insumos, consumíveis e softwares necessários à execução dos serviços pertinentes ao objeto da pretensa contratação.**

**Portanto, é de responsabilidade da Contratada o fornecimento e substituição dos equipamentos que serão utilizados por ela para a execução dos serviços contratados.**

- Ou a CODEMAR disponibilizará estes equipamentos já instalados no parque tecnológico?

**Resposta: É de responsabilidade da Contratada o fornecimento e substituição dos equipamentos que serão utilizados por ela para a execução dos serviços contratados, conforme subitem 2.7 do Termo de Referência.**

#### **4. Escopo de manutenção e suporte**

4.1. O escopo inclui manutenção de equipamentos citados no edital.

Solicitamos confirmar se a manutenção é:

- **Apenas operacional / substituição / instalação**, ou
- **Também técnica**, com troca de peças, placas, fontes, cabeamento etc.

**Resposta: Será operacional, substituição, instalação e também técnica, com troca de peças, placas, fontes, cabeamento etc.**

4.2. Existe algum **inventário atualizado** do parque tecnológico para dimensionamento adequado?

**Resposta: Consta no APÊNDICE B – PARQUE TECNOLÓGICO, do Termo de Referência.**

#### **5. Outras informações necessárias para composição de custos**

5.1. Há previsão de **deslocamentos** entre unidades da CODEMAR?

Se sim, qual a relação das localidades atendidas?

**Resposta: Sim. Consta no subitem 9.1. do Termo de Referência o local e horário da prestação dos serviços.**

5.2. Há necessidade de **plantões, sobreavisos ou atendimento emergencial** fora do horário comercial?

**Resposta: Sim.** Consta no subitem 9.1. do Termo de Referência o local e horário da prestação dos serviços.

5.3. A CODEMAR exige algum **curso, certificação ou treinamento** adicional além dos já descritos no TR?

**Resposta: Não.**