

<b>“EDITAL”</b>	
<b>Procedimento Licitatório Aberto Eletrônico n.º 16/2025 (compras.gov 90016/2025)</b>	
<b>Rito Pregão</b>	
<b>P R E Â M B U L O</b>	
<b>Processo n.º</b>	7755/2025
<b>Fundamento Legal:</b>	Lei n.º 13.303/2016, Lei Complementar n.º 123/2006, Decreto n.º 10.024/2019 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR e demais legislações pertinentes.
<b>Finalidade:</b>	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de atendimento ao usuário de TIC – nível 1 e nível 2, manutenção e suporte à infraestrutura de redes e sustentação de infraestrutura para aplicações, a serem executados com recursos humanos, processos e ferramentas adequados, em conformidade com padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos e com as melhores práticas de mercado (ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e série ISO/IEC 27.000), conforme especificações constantes no Termo de Referência.
<b>Critério de Julgamento:</b>	Menor preço global
<b>Regime de Execução:</b>	Empreitada por preço global
<b>Data:</b>	<b>28/01/2026</b>
<b>Horário:</b>	<b>10h</b>
<b>Local de Realização:</b>	<a href="https://www.gov.br/compras/pt-br">https://www.gov.br/compras/pt-br</a>

A **COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ S.A. – CODEMAR (UASG 926.723)**, por intermédio do Agente de Licitação e equipe de apoio, autorizados pela Portaria n.º 510, de 03 de julho de 2025 e alterações, torna público que realizará Procedimento Licitatório Aberto Eletrônico, rito pregão, conforme informações constantes nos autos do processo administrativo n.º 7755/2025.

## **1. DO OBJETO, DO PRAZO E DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL:**

**1.1.** O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada para prestar serviços técnicos de atendimento ao usuário de TIC – nível 1 e nível 2, manutenção e suporte à infraestrutura de redes e sustentação de infraestrutura para aplicações, a serem executados

com recursos humanos, processos e ferramentas adequados, em conformidade com padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos e com as melhores práticas de mercado (ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e série ISO/IEC 27.000), conforme especificações constantes no Termo de Referência, conforme adiante descrito, nos moldes do regramento legal estabelecido pela Lei n.º 13.303, de 30 de junho de 2016 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Codemar de acordo com as exigências e demais condições e especificações expressas neste Edital e em seus anexos.

**1.2.** O Edital, além de estar disponível na página do [compras.gov.br](https://www.gov.br/compras/pt-br) no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>, poderá ser retirado pelo site da Codemar no endereço <https://Codemar-sa.com.br/?situacao=novas> ou pelo e-mail: [licitacoes@Codemar-sa.com.br](mailto:licitacoes@Codemar-sa.com.br).

**1.3.** O Prazo de vigência da do contrato será **de 12 (doze) meses**, contado da publicação do extrato no Jornal Oficial de Maricá – JOM.

**1.4.** Os recursos financeiros previstos para execução dos serviços objeto deste Edital, serão provenientes do **Programa 38.01.04.126.0038.2156; Natureza da Despesa: 3.3.90.40; Fonte de Recursos: 1704.**

**1.5.** O orçamento estimado para a contratação terá caráter **SIGILOSO**, nos termos do artigo 34 da Lei n.º 13.303/16.

**1.6.** A publicidade dos atos a serem praticados durante todo o processo licitatório serão realizados exclusivamente pelo site da CODEMAR no endereço <https://codemar-sa.com.br/?situacao=em-andamento> e no Jornal Oficial de Maricá - JOM, reservando-se, todavia, à Codemar o direito de publicar os atos por outros meios que julgue necessário, obedecendo aos critérios de conveniência e oportunidade.

## **2. DO FUNDAMENTO LEGAL, DA FORMA DE EXECUÇÃO DA LICITAÇÃO, DO MODO DE DISPUTA, DO REGIME DE CONTRATAÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO:**

**2.1.** A presente licitação reger-se-á pelo disposto neste Edital e seus anexos, pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR, pela Lei n.º 13.303/2016 e pela Lei Complementar n.º 123/2006;

**2.2.** Forma de execução da licitação: **ELETRÔNICA;**

**2.3.** Modo de disputa: **ABERTO;**

**2.4.** Regime de execução: **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL;**

**2.5.** Critério de julgamento: **MENOR PREÇO GLOBAL.**

## **3. DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO:**

**3.1.** No **dia 28 de janeiro de 2026, às 10h** (horário local), será aberta a sessão eletrônica onde as empresas interessadas farão seus lances de preços.

**3.2.** Após a divulgação do Edital no endereço eletrônico, as licitantes deverão acostar Proposta de Preço até a data e antes da hora marcada para abertura da sessão, exclusivamente por meio

do sistema eletrônico, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento de propostas.

**3.3.** Antes da abertura da sessão, as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**3.4.** A licitação será realizada em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação, em todas as etapas do certame, por meio da página eletrônica <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

#### **4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME**

**4.1.** Poderão participar desta licitação os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal.

**4.1.1.** Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

**4.2.** A licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

**4.3.** É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

**4.3.1.** A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

**4.4.** Ao participar do procedimento licitatório, acostando sua proposta, a licitante tacitamente declara que cumpre plenamente os requisitos de habilitação, que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, que os documentos apresentados são verídicos e de que não se enquadra em nenhum dos impedimentos constantes no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR. Todos constantes no processo se tornarão públicos, podendo ser submetidos a divulgação integral.

**4.4.1** O Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR poderá ser obtido no site <https://Codemar-sa.com.br/normativos-internos/> .

**4.5.** Caso a licitante se enquadre como microempresa ou empresa de pequeno porte e queira utilizar-se do tratamento diferenciado destinado a estas pessoas jurídicas, contemplado pela Lei Complementar n.º 123/2006, deve informar no momento oportuno, contemporâneo ao acostamento da proposta, utilizando-se da declaração presente no [compras.gov.br](https://www.compras.gov.br).

**4.5.1.** Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado previsto no subitem acima a pessoa jurídica cujo titular ou sócio participe com mais de **10% (dez por cento)**

do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123/2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de R\$ 4.800.00,00.

**4.6.** O encaminhamento de proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital, declaração tácita que concorda com todos os seus termos, aceitando-os plenamente.

**4.7.** O não cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará a licitante às sanções previstas neste Edital e na legislação vigente.

**4.8.** Será permitida a subcontratação parcial do objeto, conforme previsto no subitem 4.16 do Termo de Referência, desde que haja demonstração pela empresa subcontratada de que cumpre os requisitos exigidos por este Edital, limitados a fração do objeto transferido, e a respectiva concordância da CODEMAR.

**4.8.1.** A subcontratação não exclui a responsabilidade da contratada perante a CODEMAR quanto à qualidade técnica do serviço prestado.

**4.8.2.** A contratada deverá apresentar à CODEMAR documentação da subcontratada que comprove sua habilitação jurídica, a qualificação econômico-financeira e a capacidade técnica, necessárias à execução do serviço subcontratado.

**4.9.** Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, conforme estabelecido no subitem 7.5.1. do Termo de Referência.

**4.9.1.** As empresas consorciadas deverão apresentar **TERMO DE COMPROMISSO DE CONSTITUIÇÃO DE CONSÓRCIO - ANEXO IV DO EDITAL**, do qual deverão constar as seguintes cláusulas:

- a) Indicação da empresa líder e sua respectiva participação no consórcio;
- b) Responsabilidade solidária das empresas consorciadas, perante a CODEMAR, pelas obrigações e atos do consórcio, tanto durante as fases da licitação quanto na de execução do Contrato;
- c) Prazo de duração do consórcio que deve, no mínimo, coincidir com a data da expiração da garantia dos fornecimentos, objeto do contrato administrativo licitado;
- d) Compromisso de que não será alterada a constituição ou composição do consórcio sem prévia anuência da CODEMAR, visando manter válidas as premissas que asseguraram a habilitação do consórcio original;
- e) Compromisso de que o consórcio não se constitui, nem se constituirá em pessoa jurídica diversa de seus integrantes e que o consórcio não adotará denominação própria;
- f) Obrigação das consorciadas de apresentar antes da assinatura do Contrato decorrente da licitação, o Termo de Constituição do Consórcio, devidamente aprovado pelo órgão da sociedade de cada participante, que for competente, para autorizar a alienação de bens do ativo permanente, nos termos do que dispõe os artigos 278 e 279 da Lei n.º 6.404/1976;

g) A licitante vencedora fica obrigada a promover, **até 05 (cinco) dias** antes da celebração do Contrato a constituição e o registro do consórcio, nos termos do compromisso referido na alínea anterior.

h) Dentre outras disposições específicas à execução do objeto do Contrato decorrente desta licitação, o instrumento de constituição do consórcio deverá:

- I. Definir claramente a participação e os encargos de cada uma das empresas consorciadas na execução do objeto contratual;
- II. Conter cláusula, reconhecendo expressamente a responsabilidade solidária das empresas consorciadas pelos atos praticados em consórcio e inerentes a todas as fases de execução do Contrato.

Observação: Será admitido, para efeito de qualificação técnica o somatório dos quantitativos de cada consorciado, e, para efeito de qualificação econômico-financeira, o somatório dos valores de cada consorciado.

**4.9.2.** Na sessão pública, o consórcio será representado pela empresa líder.

**4.9.3.** A empresa participante de um consórcio não poderá participar da licitação isoladamente ou integrando outro consórcio.

**4.9.4.** Os consórcios onde haja a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, poderão, ou não, gozar dos benefícios disciplinados na Lei Complementar n.º 123/2006 e suas posteriores alterações, desde que observados os seguintes parâmetros:

**4.9.4.1.** Consórcio formado por ME ou EPP em conjunto com empresa(s) que não faz jus ao regime diferenciado: Não terá direito aos benefícios da Lei Complementar n.º 123/2006 e suas posteriores alterações;

**4.9.4.2.** Consórcio formado por ME e EPP cujo faturamento ultrapasse o limite previsto no inciso II, artigo 3º da Lei n.º 123/2006 e suas posteriores alterações (R\$ 4.800.000,00): Não terá direito ao tratamento diferenciado legalmente previsto;

**4.9.4.3.** Consórcio formado por ME e EPP cujo faturamento não ultrapasse o limite previsto no inciso II, artigo 3º da Lei 123/2006 e suas posteriores alterações (R\$ 4.800.000,00): Terá direito ao tratamento diferenciado legalmente previsto.

**4.10.** Estará impedida de participar de licitações e de ser contratada pela Codemar a empresa:

- a) cujo administrador ou sócio detentor de mais de **5% (cinco por cento)** do capital social seja diretor, cargo em comissão ou empregado da Codemar;
- b) suspensa pela Codemar;
- c) declarada inidônea pela União, por Estado, pelo Distrito Federal ou por Município, nos termos da Lei nº 13.303/2016;
- d) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea, quando os efeitos destas sanções repercutirem em licitações ou contratações da Codemar;

- e) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, quando os efeitos destas sanções repercutirem em licitações ou contratações da Codemar;
- f) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção, quando os efeitos destas sanções repercutirem em licitações ou contratações da Codemar.;
- g) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção, quando os efeitos destas sanções repercutirem em licitações ou contratações da Codemar;
- h) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea, enquanto os efeitos restritivos desta sanção repercutirem em licitações ou contratações da Codemar.

**4.10.1.** Aplica-se a vedação prevista no item 4.11.:

**4.10.1.1.** À contratação do próprio empregado ou dirigente, como pessoa física, bem como à participação dele em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

**4.10.1.2.** A quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com:

- a) Dirigente de empresa pública ou sociedade de economia mista contratante;
- b) Empregado de empresa pública ou sociedade de economia mista contratante cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação;
- c) Autoridade do ente público a que a empresa pública ou sociedade de economia mista contratante esteja vinculada;

**4.10.1.3.** Cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a respectiva CODEMAR há menos de **6 (seis) meses**.

**4.11.** Nenhuma licitante poderá participar desta licitação com mais de uma Proposta de Preços.

**4.12.** Será realizada consulta ao Relatório Consolidado de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>), de forma a verificar a existência de sanção impeditiva aplicada às licitantes.

## **5. PROCEDIMENTOS DA SESSÃO**

**5.1.** Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

**5.2.** As licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

**5.3.** O envio da proposta ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

**5.4.** As microempresas e empresas de pequeno porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do



artigo 43, § 1º da Lei Complementar n.º 123, de 2006.

**5.5.** Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Procedimento Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

**5.6.** As licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

**5.7.** Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização do procedimento de julgamento da proposta.

**5.8.** Os documentos que compõem a proposta e a habilitação da licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Agente de Licitação e equipe de apoio e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

**5.9.** A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

**5.10.** As licitantes poderão participar da sessão pública de disputa na internet, devendo utilizar sua chave de acesso e senha.

**5.11.** A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema eletrônico, com acompanhamento em tempo real por todos as licitantes.

**5.11.1.** Será desconsiderado o lance que não atinja a redução numérica de **0,5% (meio por cento)** sobre o valor do último lance válido ofertado.

**5.11.2.** Será desclassificada a licitante que se identificar antes do encerramento da fase de lances.

**5.12.** O sistema eletrônico disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Agente de Licitação, equipe de apoio e as licitantes.

**5.13.** Classificadas as Propostas de Preço Eletrônicas, o Agente de Licitação dará início à fase competitiva, quando então as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

**5.13.1.** As propostas e lances ofertados terão a validade mínima de **120 (cento e vinte) dias corridos**.

**5.14.** No que se refere aos lances, a licitante será imediatamente informada do seu recebimento e do valor consignado no registro.

**5.15.** As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

**5.16.** Apenas serão levados em consideração a inserção de valores números correspondentes a Proposta de Preço da licitante, todo e qualquer anexo acostado nesta fase será desconsiderado.

**5.17.** Será adotado para o envio de lances o modo de disputa “aberto”, em que as licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

**5.18.** A etapa de lances da sessão pública terá duração de **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos **2 (dois) minutos** do período de duração da sessão pública.

**5.19.** A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de **2 (dois) minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

**5.20.** Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.

**5.20.1.** Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos **10% (dez por cento)**, o Agente de Licitação, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

**5.20.2.** Após o reinício previsto no item anterior, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

**5.21.** Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o Agente de Licitação, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

**5.22.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

**5.23.** Durante o transcurso da sessão pública, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação da licitante.

**5.24.** No caso de desconexão o Agente de Licitação e equipe de apoio, no decorrer da etapa competitiva do certame, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances.

**5.25.** Quando a desconexão do sistema eletrônico para o Agente de Licitações e equipe de apoio persistir por tempo superior a **10 (dez) minutos**, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas **24 (vinte e quatro) horas** da comunicação do fato pelo Agente de Licitações aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

**5.26.** Caso a licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

**5.27.** O Agente de Licitação solicitará à licitante melhor classificado que, no prazo de **120 (cento e vinte) minutos**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

**5.27.1.** É facultado ao Agente de Licitações prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pela licitante, antes de findo o prazo.

**5.28.** Após a negociação do preço, o Agente de Licitação iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.



**5.29.** Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

**5.30.** Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, **24 (vinte e quatro) horas** de antecedência, e a ocorrência será registrada em Ata.

**5.31.** O Agente de Licitação poderá convocar à licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de **120 (cento e vinte) minutos**, sob pena de não aceitação da proposta.

**5.32.** O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Agente de Licitação por solicitação escrita e justificada da licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita por ele.

**5.33.** Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Agente de Licitação e equipe de apoio, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Agente de Licitação e equipe de apoio, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta-

**5.34.** A Proposta de Preços de maior vantajosidade será a de menor valor ofertado para a execução do objeto da licitação.

**5.35.** Finda a rodada de lances, caso os lances apresentados por microempresas ou empresas de pequeno porte sejam iguais ou até **5% (cinco por cento)** superiores ao melhor lance registrado, será assegurada preferência de contratação, respeitado o seguinte:

**5.35.1.** Caso ocorra o empate ficto de preço da proposta de menor lance com lance ofertado por microempresa ou empresas de pequeno porte, o sistema eletrônico denunciará tal situação;

**5.35.2.** A microempresa ou empresa de pequeno porte em empate ficto, observada a ordem de classificação, será convidada a apresentar nova Proposta de Preços, obrigatoriamente abaixo daquela de menor valor obtida;

**5.35.3.** Na hipótese de não ocorrer o desempate da proposta da microempresa ou empresa de pequeno porte com aquela de menor preço, em razão da não apresentação de nova oferta ou futura inabilitação desta, o Agente de Licitação convidará as licitantes remanescentes que por ventura se enquadrem na hipótese mencionada no subitem 5.35. na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito;

**5.35.4.** No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nas condições previstas no subitem 5.35., será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta;

**5.35.5.** O critério de desempate ficto disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta inicial não tiver sido apresentada por microempresa, empresa de pequeno porte;

**5.35.6.** Declarada vencedora a melhor proposta, dentro das regras estabelecidas na legislação e neste Edital, será registrado no sistema eletrônico o novo valor global proposto pela licitante vencedora.

**5.36.** Após o encerramento da etapa de lances da sessão de disputa pública, iniciar-se-á a fase de negociação, o Agente de Licitação encaminhará, pelo sistema eletrônico, contraproposta a licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento.

**5.37** A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelas demais licitantes.

**5.38.** Quando a primeira colocada, após a negociação, for desclassificada por sua proposta ainda permanecer superior ao orçamento estimado, a negociação poderá ser feita com as demais licitantes, segundo a ordem de classificação.

**5.39.** Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade da licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos do art. 58 da Lei 13.303/2016.

**5.40.** A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

**5.41.** A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

**5.41.1.** Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **120 (cento e vinte) minutos**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Agente de Licitação.

**5.42.** Após análise da Proposta de Preço, documentos de habilitação e verificação da autenticidade dos documentos nos seus respectivos sites, caso haja o cumprimento dos requisitos deste Edital, será declarada a licitante vencedora.

**5.43.** As certidões e demais documentos que a autenticidade não puder ser confirmada pela internet por meio dos respectivos sites, haverá diligência para aferir a referida autenticidade.

**5.44.** Em caso de inabilitação da então licitante vencedora, serão convocadas as licitantes remanescentes, obedecendo-se a ordem de classificação de lances, para fase de negociação, atendendo aos subitens 5.37 e 5.38, e posterior envio documentos.

**5.45.** Declarada a licitante vencedora, iniciar-se-á prazo para interposição de recursos, pelos interessados, nos moldes previstos no item 9 deste Edital.

**5.46.** Posteriormente, a proposta e documentos de habilitação da licitante declarada habilitada e vencedora, já apresentados via funcionalidade do sistema, serão impressos e instruídos ao processo.

**5.47.** A CODEMAR somente disponibilizará o orçamento estimado de todos os itens de serviços objeto da contratação na fase de julgamento, devido à disponibilização do referido valor pelo [compras.gov.br](http://compras.gov.br) nessa fase.

**5.48.** É facultada ao Agente de Licitação e equipe de apoio, a realização de diligências destinadas a esclarecer ou complementar a instrução do processo em qualquer fase da licitação, incluindo-se a consulta e expedição de certidões e documentos de livre acesso em sites oficiais.

## **6. DA ORGANIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

**6.1.** Os documentos de habilitação exigidos neste Edital e seus anexos deverão ser apresentados via funcionalidade do sistema, na forma do item 5 do Edital.

## **7. DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO**

### **7.1 DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À HABILITAÇÃO JURÍDICA**

**7.1.1.** A documentação relativa à habilitação jurídica deverá ser apresentada obedecendo às seguintes prescrições:

**7.1.1.1.** Ato constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor devidamente registrado no órgão competente, e, no caso de Sociedades por Ações, da apresentação da Ata, devidamente arquivada no órgão comercial competente, da Assembleia Geral que elegeu seus Administradores, devendo ser apresentada comprovação da publicação pela imprensa da Ata arquivada, além de contemplar dentre os objetos sociais a execução de atividades da mesma natureza ou compatíveis com o objeto da licitação.

**7.1.1.2.** No caso de participação de empresário/empresa individual deverá ser apresentado o Registro Comercial para empresa individual para fins da referida habilitação jurídica.

**7.1.1.3.** Quando ocorrer à participação de empresas estrangeiras na licitação, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados com tradução livre.

**7.1.1.3.1.** Na hipótese de a licitante vencedor ser estrangeiro, para fins de assinatura do Contrato ou da Ata de Registro de Preços, os documentos serão traduzidos por tradutor juramentado no país e apostilados nos termos do disposto no Decreto n.º 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

### **7.2. DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

**7.2.1.** A documentação relativa à qualificação técnica se dará de acordo com item 7.7 do Termo de Referência.

### **7.3 DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

**7.3.1.** A documentação relativa à qualificação econômico-financeira limitar-se-á a:

**7.3.1.1.** Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da Lei. O Balanço deverá comprovar a boa situação financeira da licitante, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais quando encerrados há mais de **03 (três) meses** da data de apresentação da proposta. Para atender as exigências do subitem 7.3.1, a licitante deverá observar ainda que:

**7.3.1.2.** Serão aceitos Balanços e Demonstrações Contábeis publicados pelas Sociedades Anônimas, devidamente autenticados na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

**7.3.1.3.** Para as empresas constituídas no exercício em curso, serão aceitos o Balanço de Abertura devidamente assinado pelo titular ou representante legal da empresa e pelo contador, autenticado na Junta Comercial da sede ou domicílio da licitante;

**7.3.1.4.** As empresas LTDA., sujeitas ao regime de tributação do Simples Nacional, deverão apresentar cópias do balanço patrimonial e demonstração do resultado do exercício, devidamente assinados, autenticados e registrados no seu órgão competente;

**7.3.1.5.** As empresas participantes do processo licitatório que estiverem legalmente obrigadas ao envio de seus registros contábeis por meio do SPED CONTÁBIL, poderão apresentar cópias do balanço patrimonial e demonstração do resultado do exercício, emitidos do SPED, juntamente com o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital;

**7.3.1.6.** As empresas participantes do processo licitatório que estiverem legalmente obrigadas ao envio de seus registros contábeis por meio do SPED CONTÁBIL e apresentarem suas demonstrações conforme o item 7.3.1.5, deverão, em fase de diligência realizada pelo Agente de Licitação e equipe de apoio, comprovar que as informações contábeis registradas no órgão competente condizem com aquelas apresentadas à Receita Federal, por meio da apresentação das cópias do balanço patrimonial e demonstração do resultado do exercício emitidos do SPED, juntamente com o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital, conforme determinado no subitem 7.3.1.5;

**7.3.1.7.** Se a licitante NÃO legalmente obrigada ao envio de seus registros contábeis por meio do SPED CONTÁBIL e que NÃO esteja sujeita ao regime de tributação do Simples Nacional, poderá apresentar uma declaração que especifique o motivo de sua dispensa, assinado pelo titular ou representante legal da empresa e pelo contador. Estas licitantes deverão apresentar as demonstrações contábeis em conformidade com o item 7.3.1.4;

**7.3.1.8.** A Capacidade Econômica - Financeira será verificada por meio dos índices ILC, ISG e ILG, obedecendo aos seguintes parâmetros, para todas as contratações:

1) ILC - Índice de Liquidez Corrente igual ou maior que 1,0 ( $ILC \geq 1,0$ )

$$ILC = \frac{AC}{PC}$$

PC

AC = Ativo Circulante

PC = Passivo Circulante

2) ISG - Índice de Solvência Geral igual ou maior que 1,0 ( $ISG \geq 1,0$ )

$$ISG = \frac{AT}{PC + PNC}$$

PC + PNC

AT = Ativo Total

PC = Passivo Circulante

PNC = Passivo Não Circulante

3) ILG = Índice de Liquidez Geral igual ou maior que 1,0 ( $ILG \geq 1,0$ ), para contratos com prazo de vigência superior a 6 (seis) meses e acima de R\$ 200.000,00.

$$ILG = \frac{AC + \text{Realizável a Longo Prazo}}{PC + PNC}$$

PC + PNC

AC = Ativo Circulante

PC = Passivo Circulante

PNC = Passivo Não Circulante

**7.3.1.9.** Caso a empresa não apresente os índices solicitados no item 7.3.1.8, deste Edital, é permitida a comprovação alternativa de que a empresa possui Patrimônio Líquido ou Capital Social, no mínimo, equivalente a **10% (dez por cento)** do valor estimado da contratação.

**7.3.1.10.** Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial, expedida pelo Distribuidor da sede da licitante. Se a licitante não for sediada na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir Certidões Negativas de Falências e Concordatas ou Recuperação Judicial, exceto quando emitidas por servidor unificado.

**7.3.1.11.** Caso a licitante seja filial, também será necessária a apresentação da certidão negativa de falência ou recuperação judicial da matriz, nos moldes do subitem 7.3.1.10.

**7.3.1.12.** Para fins de atendimento aos requisitos do Edital acerca das informações contábeis, as entidades devem apresentar suas demonstrações contábeis com informações pela forma adequada de apresentação do saldo das contas, estando de acordo com as normas regulamentares dos órgãos

normativos e princípios da contabilidade.

**7.4. Todas as licitantes deverão apresentar:**

**7.4.1.** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), do Ministério da Fazenda.

**7.4.2.** Prova de Regularidade Relativa à Justiça do Trabalho, por meio da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

**7.4.3.** Prova de regularidade relativa à seguridade social e ao fundo de garantia do tempo de serviços.

**7.4.4.** Declaração de que não possui em seu quadro de pessoal empregado(s) menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 14 (quatorze) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal de 1988 (Lei n.º 9.854/1999).

**7.4.5.** Prova de regularidade junto ao INSS, por meio da Certidão Conjunta de Regularidade de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida em conjunto pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional e Secretaria da Receita Federal do Brasil;

**7.4.6.** Os referidos documentos poderão ser emitidos, em caso de necessidade pelo Agente de Licitação e equipe de apoio, visando a otimização e a celeridade do trabalho administrativo.

**7.4.7.** Caso a licitante seja microempresa ou empresa de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, cujo termo final corresponderá ao momento em que a proponente for declarada vencedora do certame, prorrogáveis por igual período, a critério da Administração Pública, para apresentação dos respectivos documentos, conforme disposto no art. 43, §1º, da Lei Complementar n.º 123/2006.

**7.5. Recebidos os documentos de habilitação, o Agente de Licitação e a equipe de apoio procederão o que se segue:**

**7.5.1.** Análise da documentação Jurídica, Técnica e Qualificação Econômico-Financeira da licitante detentora da proposta mais bem classificada, podendo utilizar-se do SICAF, e inclusive, fazer consultas a outros setores e processos da Codemar por correio eletrônico, no caso diligências.

**7.6.** Se os documentos de habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital e seus anexos, mesmo após diligências com caráter saneador, o Agente de Licitação considerará a licitante inabilitada.

**7.7.** Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, a licitante será declarada vencedora do certame e, não havendo interposição de recurso, o Agente de Licitação e a equipe de apoio encaminharão o processo a Diretoria de Controle Interno para análise e parecer e, posteriormente, ao Diretor Presidente que deliberará acerca da adjudicação do objeto à licitante vencedora, bem como quanto à homologação da licitação.



**7.8.** Os certificados e certidões passados pelos órgãos públicos terão a validade de **90 (noventa) dias**, se não dispuserem de outra forma.

## **8. DA PROPOSTA DE PREÇO VENCEDORA**

**8.1.** As licitantes deverão apresentar proposta contendo obrigatoriamente:

**8.1.1. PLANILHA DE QUANTIDADES E PREÇOS – ANEXO I DO EDITAL**, contendo os preços unitários e totais para todos os itens, assinada por responsável técnico da licitante.

**8.1.2. APÊNDICES J, K, L do Termo de Referência – ANEXO II DO EDITAL**

**8.2.** Não serão admitidos preços diferentes para o mesmo serviço, caso isso ocorra será considerado o de menor valor. Também não serão admitidas as propostas com preços superiores aos preços unitários e/ou global da Codemar.

**8.3.** Para cada item dos serviços deverão ser consideradas todas as operações auxiliares ou complementares necessárias à sua completa execução.

**8.4.** Todas as despesas decorrentes da elaboração e apresentação da proposta correrão exclusivamente por conta da licitante, não lhe cabendo qualquer direito de indenização, em caso de revogação ou anulação deste procedimento licitatório.

**8.5.** Somente serão aceitas pelo Agente de Licitação aquelas planilhas orçamentárias cujo modelo consta **ANEXO I deste Edital**, quando da aquisição dos documentos de licitação. Não serão considerados, para efeito de julgamento, os preços unitários fixados em outros documentos que não sejam no modelo referido. Não será admitida a ausência de nenhum item.

**8.6.** O Agente de Licitação e equipe de apoio analisarão se o preço é simbólico ou irrisório, de acordo com a evidenciação da inviabilidade de sua execução. O Agente de Licitação e equipe de apoio poderão formular diligências, caso julgue necessário, para apurar a viabilidade da execução, inclusive solicitar composição de preço do item a ser diligenciado. A não comprovação da licitante de possibilidade de execução do item acarretará na sua desclassificação. No caso de renúncia parcial ou total da remuneração a empresa também terá, caso o Agente de Licitação e equipe de apoio solicite, que enviar de forma expressa, a citada renúncia, sob pena de desclassificação.

**8.7.** Para efeito de preenchimento do Cronograma e das planilhas de quantidades e preços a licitante não poderá:

**8.7.1.** Cotar preço unitário e/ou global superior ao orçamento previamente estimado pela Codemar ou inexecutável;

**8.7.2.** Deixar de apresentar preço unitário para um ou mais serviços;

**8.7.3.** No preço cotado deverão ser incluídas todas as despesas com mão-de-obra e quaisquer despesas operacionais, bem como todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, despesas e obrigações financeiras de qualquer natureza e outras despesas, diretas e indiretas, ou seja, todos os componentes de custo dos serviços necessários à perfeita execução do objeto da licitação.

**8.8.** O Agente de Licitação e equipe de apoio, reservadamente, verificarão a habilitação e a conformidade do preço global da proposta mais vantajosa em relação ao orçamento previamente estimado para a contratação, sua conformidade com os requisitos do instrumento convocatório, promovendo a desclassificação daquela que:

**8.8.1.** Contenha vícios insanáveis;

**8.8.2.** Descumpram especificações técnicas constantes do instrumento convocatório;

**8.8.3.** Apresente preços manifestamente inexequíveis ou acima do orçamento estimado para a contratação;

**8.8.4.** Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Codemar;

**8.8.5.** Apresentem desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre as licitantes.

**8.9.** Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

**8.9.1.** complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelas licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

**8.9.2.** atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

**8.10.** Quando a licitante apresentar preço final inferior a **50% (cinquenta por cento)** do valor estimado pela CODEMAR e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

**8.10.1.** A exequibilidade dos valores poderá ser demonstrada com documentos tais como:

a) contratos com objeto, quantidades e valores semelhantes ao ofertado na presente licitação;

b) notas fiscais de serviços com objeto, quantidades e valores semelhantes ao ofertado na presente licitação.

**8.11.** O Agente de Licitação e equipe de apoio promoverão diligência de forma a conferir a licitante a oportunidade de demonstrar a exequibilidade da sua proposta, caso ocorra a necessidade.

**8.12.** A análise de exequibilidade da proposta não considerará materiais e instalações a serem fornecidos pela licitante em relação aos quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração, desde que a renúncia esteja expressa na proposta.

**8.13.** Serão convocadas as licitantes subsequentes em ordem de classificação, quando o preço do primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado por sua proposta permanecer acima do valor do orçamento previamente estimado.

**8.14.** Verificando-se, no curso da análise, o descumprimento de requisitos estabelecidos neste Edital e seus anexos, a proposta será desclassificada.

**8.15.** Se a proposta de menor valor não atender às exigências habilitatórias, serão requeridos e avaliados pelo Agente de Licitação, as propostas subsequentes, verificando a sua aceitabilidade e a habilitação do participante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

**8.16.** Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação da licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

## **9. PRAZOS E MEIOS PARA APRESENTAÇÃO DE PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS E REPRESENTAÇÕES**

**9.1.** Questionamentos e impugnações, ao instrumento convocatório devem ser manejados no prazo de até **05 (cinco) dias úteis** antes da data prevista para abertura das propostas, ou por meio do e-mail [licitacoes@Codemar-sa.com.br](mailto:licitacoes@Codemar-sa.com.br) até às **23:59h**.

**9.1.1.** A impugnação ao Edital, caso interposta por meio da internet, deverá ser carreada como anexo do e-mail, com arquivo em formato *Portable Document Format* (extensão .pdf) e devidamente assinada pelo representante legal da pessoa jurídica impugnante, com a respectiva comprovação dos poderes, sob pena de não conhecimento.

**9.2.** A Codemar responderá as dúvidas suscitadas (questionamentos) e impugnações a todos que tenham recebido os documentos desta licitação até **03 (três) dias úteis** antes do dia fixado para a abertura das propostas.

**9.3.** As impugnações e os pedidos de esclarecimentos e providências não têm efeito suspensivo.

**9.4.** Decairá do direito de impugnar e de pedir esclarecimentos nos termos deste Edital perante a CODEMAR a licitante que não o fizer até o quinto dia útil que anteceder à data prevista para a abertura das propostas.

**9.5.** As licitantes que desejarem recorrer dos atos do julgamento da proposta ou da habilitação deverão manifestar a sua intenção em sessão, após o ato de declaração da licitante vencedora, sob pena de preclusão, nos moldes artigo 84, § 3º do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Codemar.

**9.5.1.** Os recursos deverão ser apresentados no sistema do [compras.gov.br](http://compras.gov.br), em campo próprio.

**9.5.2.** As licitantes deverão apresentar suas razões na forma do subitem 9.5.1, nos **05 (cinco) dias úteis** subsequentes, independentemente de intimação ou notificação.

**9.5.3.** Os interessados poderão apresentar suas contrarrazões, dentro do prazo de **05 (cinco) dias úteis**, a eventual recurso interposto, a partir de sua intimação.

**9.6.** É assegurada, às licitantes, vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

**9.7.** Na contagem dos prazos estabelecidos na Lei n.º 13.303/2016, excluir-se-á o dia do início

e incluir-se-á o do vencimento.

**9.8.** Os prazos previstos na Lei n.º 13.303/2016 iniciam e expiram exclusivamente em dia de expediente no âmbito da CODEMAR.

**9.9.** O recurso deve ser dirigido ao Diretor da área interessada, por intermédio da autoridade que praticou o ato recorrido, cabendo a esta, após as contrarrazões, reconsiderar sua decisão no prazo de **05 (cinco) dias úteis** ou, nesse mesmo prazo, fazê-lo subir, devidamente informado.

**9.10.** Na análise do pedido de interposição de recurso, a autoridade que praticou o ato recorrido, caso não reconsidere sua decisão, exercerá apenas juízo de admissibilidade, avaliando tão somente a presença dos respectivos pressupostos recursais, como tempestividade, legitimidade, interesse e motivação.

**9.11.** O acolhimento de recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**9.12.** A impugnação ou o recurso interposto em desacordo com as condições deste Edital e seus anexos não serão conhecidos.

## **10. DO ENCERRAMENTO**

**10.1.** Finalizada a fase recursal e definido o resultado de julgamento, o procedimento licitatório será encerrado e encaminhado a Diretoria de Controle Interno, para se valer do disposto no subitem 10.1.1 e ao Diretor Presidente para:

**10.1.1.** Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades que forem supríveis;

**10.1.2.** Anular o processo por vício de legalidade, salvo quando for viável a convalidação do ato ou do procedimento viciado;

**10.1.3.** Revogar o procedimento, por razões de interesse público, decorrentes de fato superveniente devidamente comprovado, que constitua óbice manifesto e incontornável, ou nos casos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR;

**10.1.4.** Adjudicar o objeto, homologar a licitação e convocar a licitante vencedora para a assinatura do Contrato ou retirada do instrumento equivalente, preferencialmente em ato único;

**10.1.5.** Declarar a revogação do processo na hipótese de nenhum interessado ter acudido ao chamamento; ou na hipótese de todos as licitantes terem sido desclassificados ou inabilitados.

**10.2.** Encerrada a todo o procedimento licitatório, o setor de publicações publicará o resultado final da licitação.

## **11. CRITÉRIO DE REAJUSTE**

**11.1.** Os Contratos só poderão ser reajustados após **12 (doze) meses** da data de apresentação da proposta.

**11.2.** Os preços contratuais serão reajustados com periodicidade anual, ou seja, após o transcurso de **12 (doze)** meses, tomando - se por base o mês de apresentação da proposta. Os preços contratuais serão reajustados de acordo com o índice IPCA/IBGE (Índice de preço ao consumidor), ou outro índice oficial que venha a substituí-lo no caso de sua extinção.

**11.3.** Caso o valor do índice não esteja disponível na data do cálculo do reajuste, utilizar-se-á o índice disponível e o cálculo do reajuste será corrigido no certificado de pagamento seguinte.

**11.4.** No caso de eventuais atrasos de responsabilidade da contratada, os reajustes serão calculados somente até as datas contratuais do evento gerador do faturamento.

## **12. DO PAGAMENTO**

**12.1.** Os pagamentos à contratada serão efetuados de acordo com as regras estabelecidas na Minuta de Contrato e do Termo de Referência anexos a este Edital.

## **13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**13.1.** Aqueles que participarem do presente certame licitatório, ficarão sujeitos às sanções a penalidades de advertência, multa, suspensão temporária de participação em licitações e impedimento para contratar com a CODEMAR, em caso de cometimento de infrações., conforme disposto na Lei n.º 13.303/2016 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Codemar.

**13.2.** Quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato ou instrumento equivalente, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, responderá a processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa, podendo ser impedido de contratar com a CODEMAR e, será descredenciado no Registro Cadastral da CODEMAR, pelo prazo de até **2 (dois) anos**, sem prejuízo das multas previstas em Edital e no Contrato e das demais cominações legais.

**13.3.** Pelo descumprimento total ou parcial de obrigações assumidas a licitante vencedora estará sujeita ao pagamento das multas, bem como os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

**13.4.** A notificação informando à contratada da aplicação da multa será feita por meio de ofício, garantida a defesa prévia assegurada a ampla defesa e o contraditório.

**13.5.** Não sendo acatada a defesa pela Diretoria Requisitante, a CODEMAR deduzirá o valor das multas aplicadas, dos créditos da contratada das faturas correspondentes, por ocasião do pagamento destas.

**13.5.1.** Da decisão do Diretor da área interessada, conforme item 13.5, cabe recurso para o Diretor Presidente.

**13.6. A SANÇÃO DE SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DE PARTICIPAR EM LICITAÇÃO PROMOVIDA PELA CODEMAR E DE COM ELA CONTRATAR SERÁ APLICADA NOS SEGUINTE CASOS:**

- a) Quando a licitante vencedora não comparecer dentro dos prazos e condições estabelecidos neste edital e seus anexos, para assinar o Contrato ou, injustificadamente se recusar a fazê-lo;
- b) Atraso injustificado no cumprimento de obrigação assumida contratualmente, de que resulte prejuízos para a Codemar;
- c) Execução insatisfatória do objeto do Contrato quando, pelo mesmo motivo, já tiver sido aplicada à sanção de advertência;
- d) Execução de serviços inerentes ao objeto do Contrato sem observância das normas técnicas ou de segurança.

**13.7.** Qualquer sanção somente será relevada se ocorrerem, nos termos do Código Civil, situações configuradoras de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovada pela contratada e aceitas pela Codemar.

#### **14. DA ADJUDICAÇÃO E DA ASSINATURA DO CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE**

**14.1.** Concluídos os trabalhos do Agente de Licitação e equipe de apoio, estes encaminharão o Relatório Conclusivo à Diretoria de Controle Interno, que remeterá o processo ao Diretor Presidente da CODEMAR, que no caso de aprová-lo, procederá à adjudicação e homologação do objeto da licitação.

**14.2.** A licitante vencedora será convocada pela CODEMAR, no prazo de até **05 (cinco) dias úteis** a contar do recebimento da carta de convocação, para assinatura da Minuta de Contrato, quando couber.

**14.3.** Na hipótese de a licitante vencedora não comparecer para assinar o Contrato, no prazo de **05 (cinco) dias úteis** contados da convocação pela CODEMAR, responderá por perdas e danos que vier a causar CODEMAR e/ou ao município de Maricá, em razão da sua omissão, independentemente de outras cominações legais previstas no subitem 13.2.

**14.4.** Obrigar-se-á a contratada, à prestação de garantia no prazo máximo de **05 (cinco) dias**, contado da data da assinatura do instrumento contratual, a qual será de **5% (cinco por cento)** do valor total da contratação, conforme prevê o artigo 70, § 2º, da Lei n.º 13.303/2016 e cláusula da Minuta de Contrato.

#### **15. SEGURANÇA DO TRABALHO**

**15.1.** A contratada deverá fornecer a todos os seus empregados a disposição dos serviços da CODEMAR os equipamentos de proteção individual, levando em consideração a periodicidade, a quantidade, o tipo e a qualidade dos mesmos, dentro das especificações exigidas pelo Ministério do Trabalho, com relação ao certificado de aprovação - C.A., e / ou Certificado de Registro do Importador - C.R.I.

**15.2.** Será de inteira responsabilidade da contratada, o treinamento de seus empregados quanto ao uso e conservação tanto dos EPI<sup>TS</sup> (Equipamentos de Proteção Individual), quanto aos EPC<sup>TS</sup> - (Equipamentos de Proteção Coletiva), em estrita obediência as Normas que regulam a matéria (PCMAT, PPRA, ASO<sup>TS</sup> e CIPA) da Portaria nº. 3214.



## **16. OBRIGAÇÕES DA LICITANTE VENCEDORA**

**16.1.** Do Contrato, regulado pelas instruções constantes deste Edital e seu(s) anexo(s), decorrem as obrigações, direitos e responsabilidades das partes relativas aos serviços objeto desta licitação.

**16.2.** Fica determinado que os projetos, especificações e toda a documentação relativa ao serviço são complementares entre si, de modo que qualquer detalhe mencionado em um documento e omitido em outro será considerado especificado e válido.

**16.3.** A contratada deverá manter as condições de contratação, inclusive o recolhimento do ISSQN ao município do local da prestação do serviço, durante toda a execução do Contrato, exceto quando nos casos de legislação de origem.

**16.4.** O Contrato compreenderá a totalidade dos serviços, baseado no preço proposto pela licitante, considerado final e incluído todos os encargos, taxas e bonificações.

**16.5.** A contratada deverá manter um Preposto, aceito pela CODEMAR, para representá-lo na execução do Contrato.

**16.6.** A empresa contratada deverá providenciar, sem ônus para a CODEMAR e no interesse da segurança dos usuários e do seu próprio pessoal, o fornecimento de roupas adequadas ao serviço e de outros dispositivos de segurança a seus empregados, bem como a sinalização diurna e noturna nos níveis exigidos no Termo de Referência.

**16.7.** A produção ou aquisição dos materiais e respectivo transporte são de inteira responsabilidade da contratada.

**16.8.** Após a homologação do resultado desta licitação, antes da assinatura do(s) Contrato(s) decorrente(s) ou durante a execução deste(s), poderá ser permitida que a(s) licitante(s) vencedora(s) ou contratada(s) sofram processo de fusão, incorporação ou cisão, desde que sejam observados pela(s) nova(s) empresa(s) os requisitos de habilitação previstos no Edital e que sejam mantidas as condições estabelecidas no(s) Contrato(s) original(is), quando já contratado, sendo que, em qualquer uma das hipóteses, a CODEMAR deverá ser notificada do processo e deliberará sobre a sua aceitação, ou não, condicionada à análise por parte da CODEMAR quanto à possibilidade de riscos de insucesso, além da comprovação dos requisitos contidos no Edital.

**16.9.** Em havendo a cisão, incorporação ou fusão da futura da empresa contratada, a aceitação de qualquer uma destas operações ficará condicionada a análise pela CODEMAR do procedimento realizado, tendo presente à possibilidade de riscos de insucesso na execução do objeto contratado, ficando vedada a sub-rogação contratual, bem como o estabelecido no Termo de Referência.

## **17. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**17.1.** A licitante vencedora, se obriga a apresentar o seu Contrato Social, estatuto ou ato constitutivo e alterações atualizadas, os quais deverão indicar os nomes e demais informações

de seus titulares que irão assinar o respectivo Contrato, ou, se for o caso, o instrumento de procuração que contenha as informações equivalentes à CODEMAR, no prazo máximo e improrrogável de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da homologação.

**17.2.** Todo e qualquer serviço/material extra que se tornar necessário, para conclusão do objeto da licitação, só poderá ser executado mediante autorização prévia da CODEMAR, mediante termo aditivo aprovado pela Diretoria Jurídica, circunstanciada em documento escrito com as assinaturas dos responsáveis, e os preços unitários a serem pagos pelos serviços extras terão como base à tabela apresentada pela CODEMAR.

**17.3** A licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital e seus anexos, pois a simples apresentação da Proposta de Preços submete a licitante à aceitação incondicional de seus termos, independente de transcrição, bem como representa o conhecimento do objeto em licitação, não sendo aceita alegação de desconhecimento de qualquer pormenor.

**17.4.** É facultado ao Agente de Licitação e equipe de apoio, em qualquer fase da licitação, desde que não seja alterada a substância da proposta, adotar medidas e saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades na documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo.

**17.5.** Todos os materiais a serem fornecidos conforme planilhas, deverão estar em conformidade com a especificação técnica da ABNT, que estabelece os requisitos de qualidade.

**17.6.** É obrigação da contratada manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições da contratação e qualificação exigidas na licitação.

**17.7.** Todas as empresas fornecedoras de mão-de-obra para a CODEMAR, ficam obrigadas a comprovar ao ordenador de despesas a quem incumbir a autorização dos pagamentos mensais de cada uma dessas empresas fornecedoras de mão-de-obra, o efetivo cumprimento, mês a mês, de todas as obrigações trabalhistas e previdenciárias exigidas pela legislação trabalhista e previdenciária aplicável em relação a cada um dos seus empregados.

**17.8.** O pagamento da última parcela do valor do Contrato mantido entre as empresas fornecedoras de mão-de-obra e a CODEMAR, somente será efetuado pela mesma, após a comprovação pela empresa fornecedora de mão-de-obra contratada do pagamento de todos os direitos rescisórios de todos os seus empregados demitidos, inclusive, em se tratando de contratos trabalhistas por tempo indeterminado, os relativos ao aviso prévio e à multa do FGTS.

**17.9.** A contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do Contrato. A inadimplência da contratada com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à CODEMAR ou ao município de Maricá a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar objeto do Contrato.

**17.10.** A licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação e da contratação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a

imediate desclassificação da licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido a contratada, a rescisão do instrumento contratual, sem prejuízos das demais sanções cabíveis.

**17.11.** A CODEMAR reserva a si o direito de revogar a presente licitação por razões de interesse público ou anulá-la, no todo ou em parte por vício ou ilegalidade, bem como adiar “*sine die*” ou prorrogar o prazo para recebimento e/ou abertura da Proposta de Preços ou da documentação de habilitação, desclassificar qualquer proposta ou inhabilitar qualquer licitante, caso tome conhecimento de fato que afete a capacidade financeira, técnica ou comercial da licitante, sem que isto gere direito à indenização ou ressarcimento de qualquer natureza.

**17.12.** Na hipótese de não conclusão do processo licitatório dentro do prazo de validade da proposta, deverá a licitante, independente de comunicação formal da CODEMAR, revalidar, por igual período, o documento, sob pena de ser declarada desistente do feito licitatório.

**17.13.** Os interessados poderão obter informações e esclarecimentos sobre esta licitação pelo e-mail [licitacoes@Codemar-sa.com.br](mailto:licitacoes@Codemar-sa.com.br), no horário das **8h às 17h nos dias úteis**.

**Maricá, 9 de janeiro de 2026.**

**ANGELO DUTRA**

Diretor de Administração

## **ANEXOS**

**I – Carta Proposta de Preço;**

**II – Termo de Referência;**

**III – Minuta de Contrato;**

**IV - Modelo de Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio.**

**ANEXO I DO EDITAL**  
**CARTA PROPOSTA DE PREÇO PLAE 16/2025 CODEMAR****RAZÃO SOCIAL:****CNPJ:****ENDEREÇO:****E-MAIL:****TELEFONE:**

(Papel timbrado da empresa)

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	VALOR MENSAL / UNITÁRIO	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
2	Serviços técnicos especializados de manutenção e suporte à infraestrutura de redes	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
3	Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura para aplicações	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
<b>VALOR TOTAL GLOBAL PROPOSTO</b>					<b>R\$</b>

**Validade da Proposta:**

A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no Termo de Referência. Declaramos que os preços contidos na proposta incluem todos os custos e despesas, tais como custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

Declaramos para os devidos fins, que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizará para quaisquer questionamentos futuros.

OBS: É de responsabilidade exc Em, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Nº do CNPJ\_\_\_\_\_  
Firma Proponente (Assinatura)

**APÊNDICE K (DO TERMO DE REFERÊNCIA) – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL****PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA UM DOS PERFIS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, DE ACORDO COM CADA ITEM****EXEMPLO DA PLANILHA 1:****ITEM:**

Item 1 - Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2

**PERFIL PROFISSIONAL:**

Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior

(Papel timbrado da empresa)

À COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ - CODEMAR

<b>Nº PROCESSO</b>	7755/2025
<b>LICITAÇÃO Nº</b>	PLAE nº XX/2025
<b>CNPJ:</b>	
<b>NOME DA EMPRESA:</b>	
<b>LOTE:</b>	Grupo 1
<b>ITEM:</b>	Item 1 - Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2
<b>PERFIL PROFISSIONAL:</b>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior

**Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)**

<b>A</b>	Data de apresentação da proposta: (dia/mês/ano)	DD/MM/AAAA
<b>B</b>	Município/UF	<b>MARICÁ/RJ</b>
<b>C</b>	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
<b>D</b>	Número de Meses de Execução do Contrato	<b>12</b>
<b>E</b>	Número de registro da convenção coletiva de trabalho	
<b>F</b>	Regime Tributário da Empresa:	

**Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado**

<b>1</b>	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas):	<i>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior</i>
<b>2</b>	Remuneração do profissional	R\$ 0,00
<b>3</b>	Categoria profissional (vinculada a execução contratual) - CBO	3172-10
<b>4</b>	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)	DD/MM/AAAA

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

<b>1</b>	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Salário Base	R\$ 0,00

<b>B</b>	Adicional de Periculosidade	CLT art.s 193 e segs ;CF art. 7º XXIII / Lei 12.740/2012	0,00%	R\$ 0,00
<b>C</b>	Adicional de Insalubridade	CLT art. 189 e segs - CF art. 7º XXIII – Base de Cálculo é o Salário Mínimo	R\$ 1.518,00 0,00%	R\$ 0,00
<b>D</b>	Adicional Noturno			R\$ 0,00
<b>E</b>	Hora Noturna Adicional			R\$ 0,00
<b>F</b>	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado			R\$ 0,00
<b>G</b>	Outros (especificar)			R\$ 0,00
<b>TOTAL DO MÓDULO 1</b>				<b>R\$ 0,00</b>

**MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS**

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias							Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário					0,00%	R\$ 0,00
B	Férias e Adicional de Férias					0,00%	R\$ 0,00
Subtotal							R\$ 0,00
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário, Férias e Adicional de Férias					0,00%	R\$ 0,00
Total							R\$ 0,00
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições							Valor (R\$)
A	INSS					0,00%	R\$ 0,00
B	Salário Educação					0,00%	R\$ 0,00
C	SAT – Seguro Acidente Trabalho (RAT x FAP):	RA T=	0,00 %	FAP=	-	0,00%	R\$ 0,00
D	SESI ou SESC					0,00%	R\$ 0,00
E	SENAI ou SENAC					0,00%	R\$ 0,00
F	SEBRAE					0,00%	R\$ 0,00
G	INCRA					0,00%	R\$ 0,00
H	FGTS					0,00%	R\$ 0,00
I	Outras Contribuições (especificar)					0,00%	R\$ 0,00
Total						0,00%	R\$ 0,00
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários							Valor (R\$)
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$ 0,00	
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$ 0,00		
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$ 0,00	
D	Auxílio Creche					R\$ 0,00	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$ 0,00	
F	Auxílio cesta básica					R\$ 0,00	
G	Outros (especificar)					R\$ 0,00	
Total							R\$ 0,00

**MÓDULO 2: RESUMO**

Valor (R\$)



<b>Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>Submódulo 2.2 – GPS, FGTS e outras contribuições</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>TOTAL DO MÓDULO 2</b>	<b>R\$ 0,00</b>

<b>MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO</b>					<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Aviso Prévio Indenizado	30	0,00%	0,00%	R\$ 0,00
<b>B</b>	Incidência do FGTS sobre Aviso Prévio Indenizado			0,00%	R\$ 0,00
<b>C</b>	Aviso Prévio Trabalhado	0	0,00%		R\$ 0,00
<b>D</b>	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			0,00%	R\$ 0,00
<b>E</b>	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado			0,00%	R\$ 0,00
<b>TOTAL DO MÓDULO 3</b>					<b>R\$ 0,00</b>

<b>MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>					
<b>Submódulo 4.1 - Ausências Legais</b>					<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Férias e Terço Constitucional de Férias				R\$ 0,00
<b>B</b>	Ausências Legais			0,00%	R\$ 0,00
<b>C</b>	Licença Paternidade	Licenças/a no:	0	0,00%	R\$ 0,00
<b>D</b>	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/a no:	0	0,00%	R\$ 0,00
<b>E</b>	Afastamento Maternidade	Licenças/a no:	0	0,00%	R\$ 0,00
<b>F</b>	Outros (especificar)			0,00%	R\$ 0,00
<b>Total</b>					<b>R\$ 0,00</b>
<b>Submódulo 4.2 - Intra jornada</b>					<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação			0,00%	R\$ 0,00
<b>Total</b>					<b>R\$ 0,00</b>

<b>MÓDULO 4: RESUMO</b>					<b>Valor (R\$)</b>
<b>Submódulo 4.1 – Substituto nas Ausências Legais</b>					<b>R\$ 0,00</b>
<b>Submódulo 4.2 – Substituto na Intra jornada</b>					<b>R\$ 0,00</b>
<b>Subtotal do Módulo 4</b>					<b>R\$ 0,00</b>
Incidência do submódulo 2.2				0,00%	R\$ 0,00
<b>TOTAL DO MÓDULO 4</b>					<b>R\$ 0,00</b>

<b>MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS</b>		
<b>5</b>	<b>Insumos Diversos (valores mensais por empregado)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Uniformes (valor em parte não renovável)	R\$ 0,00
<b>B</b>	Materiais	R\$ 0,00
<b>C</b>	Microcomputador utilizado por profissional	R\$ 0,00
<b>D</b>	Outros (especificar)	R\$ 0,00
<b>TOTAL DO MÓDULO 5</b>		<b>R\$ 0,00</b>

**MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos			R\$ 0,00
B	Lucro			R\$ 0,00
<b>Subtotal - Base de Cálculo de Tributos</b>				<b>R\$ 0,00</b>
<b>Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional</b>				<b>R\$ 0,00</b>
C.1	Tributos federais (COFINS)			R\$ 0,00
C.2	Tributos Federais (PIS)			R\$ 0,00
C.3	INSS (Desoneração)			R\$ 0,00
D	Tributos Estaduais (especificar)			R\$ 0,00
E.1	Tributos Municipais (ISS)			R\$ 0,00
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)			R\$ 0,00
F	<b>Total dos Tributos</b>			<b>R\$ 0,00</b>

**MÓDULO 6: RESUMO**

	Valor (R\$)
6.A	Custos Indiretos
6.B	Lucro
6.F	Tributos
<b>TOTAL DO MÓDULO 6</b>	<b>R\$ 0,00</b>

**QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL**

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	<b>MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO</b>
B	<b>MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS</b>
C	<b>MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO</b>
D	<b>MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>
E	<b>MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS</b>
<b>Subtotal (A + B + C + D + E)</b>	
F	<b>MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO</b>

**VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL**
**R\$ 0,00**
**QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS**
**CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL**
**R\$ 0,00**
**FATOR-K**
**0,00**
**TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL**
**R\$ 0,00**
**TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL**
**R\$ 0,00**

**Observações:**

1. A planilha a que se refere esse APÊNDICE é de apresentação obrigatória, conforme subitem 7.6.3 do Termo de Referência.
2. A licitante oferecerá o valor global para a execução dos serviços listados no Termo de Referência, de acordo com a quantidade ANUAL de serviços de cada item, para a formulação de sua proposta de preços e de seus lances.
3. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme modelo de tabela acima. O valor ANUAL do serviço, determinado na tabela, deverá corresponder ao valor final ofertado pela licitante em sua proposta.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

## APÊNDICE L (DO TERMO DE REFERÊNCIA) – MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

**PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA ITEM**

**EXEMPLO DA PLANILHA 1:**

**ITEM:**

Item 1 - Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2

(Papel timbrado da empresa)

À COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ – CODEMAR

Identificação da Licitação	PLAE nº XX/2025				
Nº do Processo	7755/2025				
Nº da Licitação					
Razão Social	<Nome da Empresa Licitante>				
CNPJ	<_____/_____-____>				
GRUPO	Grupo 1				
ITEM	<descrição do item>				
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT = S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ -	0,00	R\$ 0,00	1	R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		R\$ 0,00
			R\$ 0,00		

Demais Componentes de Custo		
Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa	Valor Mensal
Custos com software		R\$ 0,00
Custos com recursos de computação		R\$ 0,00
Custos com equipamentos		R\$ 0,00
Custos com serviços de informações		R\$ 0,00
Outros custos (especificar)		R\$ 0,00
Outros custos (especificar)		R\$ 0,00
<b>Subtotal Demais componentes de custo</b>		<b>R\$ 0,00</b>
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)		
Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)		R\$ 0,00
Cobertura Tributária		R\$ 0,00
Outros componentes (especificar)		R\$ 0,00
Outros componentes (especificar)		R\$ 0,00
<b>Subtotal componentes de preço</b>		<b>R\$ 0,00</b>
<b>Total Mensal</b>		<b>R\$ 0,00</b>
<b>Valor Total do [item/grupo]:</b> (Valor mensal x Quantidade de meses previstos para contratação)		<b>R\$ 0,00</b>

**Observações:**

1. A planilha a que se refere esse APÊNDICE é de apresentação obrigatória, conforme subitem 7.6.3 do Termo de Referência.
2. A licitante oferecerá o valor global para a execução dos serviços listados no Termo de Referência, de acordo com a quantidade ANUAL de serviços de cada item, para a formulação de sua proposta de preços e de seus lances.
3. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme modelo de tabela acima. O valor ANUAL do serviço, determinado na tabela, deverá corresponder ao valor final ofertado pela licitante em sua proposta.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

**ANEXO II DO EDITAL**  
**TERMO DE REFERÊNCIA****1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Considerando as disposições da Lei das Estatais (Lei Nº 13.303/2016) e o Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILCC) da Companhia de Desenvolvimento de Maricá S.A – CODEMAR, o presente Termo de Referência, visa a realização de processo licitatório para contratação de uma Central de Serviços de TIC.

1.2. O presente Termo de Referência fornecerá diretrizes e requisitos para a contratação, visando garantir a transparência, a qualidade e o cumprimento das normas legais pertinentes.

1.3. Constitui objeto deste processo administrativo a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC – NÍVEL 1 E NÍVEL 2, MANUTENÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE REDES E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES, A SEREM EXECUTADOS COM RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADOS, EM CONFORMIDADE COM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS E COM AS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO (ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 E SÉRIE ISO/IEC 27.000)**, conforme especificações constantes neste Termo de Referência.

1.4. Considerando a análise do cenário atual e as projeções de crescimento e evolução tecnológica, a contratação dos serviços técnicos especializados contínuos de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) será composta pelos seguintes itens:

GRUPO	ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE
1	1	26980	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2	Mês	12
	2	26980	Serviços técnicos especializados de manutenção e suporte à infraestrutura de redes	Mês	12
	3	26980	Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura para aplicações	Mês	12

**Tabela 1 - Escopo da contratação**

1.5. Assim, as licitantes deverão avaliar os quantitativos dos volumes de serviços, o parque computacional da Contratante e o catálogo de serviços de TIC constantes nos apêndices deste Termo de Referência, para definir sua capacidade e atender as necessidades da administração



pública de municipal.

1.6. A presente contratação tem como objetivo otimizar e aprimorar a infraestrutura de TI do Município de Maricá, garantindo a continuidade dos serviços públicos de modo que atenda à crescente demanda por suporte ao usuário de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

1.7. Quanto ao tipo bem, o objeto deste Termo enquadra-se como “**BEM E/OU SERVIÇO COMUM**” por apresentar “padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

1.8. A natureza continuada e seu caráter ininterrupto de fornecimento se confirmam tendo em vista a sua criticidade para assegurar a cobertura adequada dos serviços de TIC, garantir o cumprimento das regulamentações aplicáveis e atender à população de forma contínua e eficiente.

1.9. Em razão do exposto, trata-se de serviços essenciais de caráter contínuo **SEM dedicação exclusiva de mão de obra**.

1.10. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a CODEMAR, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.11. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da publicação do extrato no JOM – Jornal Oficial de Maricá.

1.12. Será admitida prorrogação contratual nos termos do Art. 71, da Lei Federal nº 13.303/16, efetuada mediante termo aditivo ao Contrato.

1.13. A solução deverá estar completamente disponibilizada e operacional de acordo com os prazos estabelecidos no cronograma de implantação.

1.14. Em caso de necessidade, poderá ser solicitado à CODEMAR a prorrogação do prazo constante no parágrafo anterior.

1.15. O suporte em caso de renovação contratual, por meio de termo aditivo, deverá ser prestado de forma automática, ou seja, não deverá sofrer interrupção. Caso ocorra interrupção dos serviços sem justificativa deferida pela fiscalização, o atraso será contado em dias a partir do momento da interrupção.

1.16. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

1.17. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos (ou horas corridas, quando definido em horas).

1.18. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato deverão ser prestados

imediatamente pela Contratada, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 6 (seis) horas úteis.

1.19. Não será computado o tempo de atraso quando este estiver sido ocasionado pela Contratante ou por fatos supervenientes que independam de ações da Contratada, desde que devidamente justificado e aceito pela CODEMAR.

1.20. Não são considerados casos ou fatos supervenientes as situações externas que poderiam ter sido contornadas ou mitigadas por ações de logística preventivas ou reativas da Contratada.

## **2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**

2.1. A solução de tecnologia da informação ora pretendida é composta pelos serviços de atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação e manutenção e suporte à infraestrutura de redes e sustentação de infraestrutura para aplicações, conforme detalhamento a seguir:

### **2.2. Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1**

2.2.1. Este serviço consiste no atendimento remoto aos usuários de TIC de toda a estrutura da administração pública municipal, visando o atendimento aos registros de incidentes e requisições por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o escalonamento para outros níveis. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de atendimento deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de atendimento presencial, para que esse possa ser solucionado no menor tempo possível e dentro do SLA estabelecido. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- a. Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da administração pública municipal;
- b. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da administração pública municipal;
- c. Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- d. Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela CODEMAR;
- e. Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela CODEMAR;
- f. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

- g. Acompanhar o cumprimento dos SLA's do catálogo de serviços;
- h. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- i. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC; e
- j. Realizar outras atividades relacionadas ao atendimento de nível 1.

### 2.3. Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 2

2.3.1. Este serviço consiste no atendimento remoto ou presencial a usuários de TIC, os quais devem ser realizados nas dependências da administração pública municipal, visando solucionar requisições e/ou incidentes que não puderam ser resolvidos no nível inferior e foram escalonados por meio da solução de ITSM, que significa IT Service Management (Gerenciamento de Serviços de TI) a ser implantada. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- a. Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da administração pública municipal;
- b. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da administração pública municipal;
- c. Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;
- d. Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela CODEMAR;
- e. Realizar a instalação, configuração e atualização de hardwares homologados pela CODEMAR;
- f. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- g. Acompanhar o cumprimento dos SLA's do catálogo de serviços;
- h. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- i. Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC;
- j. Instalar, montar, fixar, organizar, conectar, desconectar (lógica e elétrica) e reparar hardwares e periféricos;
- k. Substituir componentes, suprimentos e consumíveis em equipamentos de informática;
- l. Preparar equipamentos de informática para remanejamento ou remoção permanente; e

m. Realizar outras atividades relacionadas ao atendimento de nível 2.

#### **2.4. Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura para aplicações**

2.4.1. Este serviço consiste no desenvolvimento de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade de ambientes de TI. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- a. Projetar, operar, administrar, instalar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da administração pública municipal.
- b. Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da administração pública municipal.
- c. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da administração pública municipal.
- d. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da administração pública municipal.
- e. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- f. Acompanhar o cumprimento dos SLA's do catálogo de serviços.
- g. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;
- h. Realizar outras atividades relacionadas à sustentação de infraestrutura para aplicações.

#### **2.5. Serviços técnicos especializados de manutenção e suporte à infraestrutura de redes**

2.5.1. Este serviço consiste no desenvolvimento de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade da infraestrutura de redes no ambiente da administração pública municipal. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- a. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a infraestrutura de redes no ambiente da administração pública municipal;
- b. Tratar incidentes, problemas, requisições de serviços e mudanças relacionados à infraestrutura de redes no ambiente da administração pública municipal;
- c. Realizar configurações, alterações e otimizações na infraestrutura de redes no ambiente da administração pública municipal;

- d. Manter a infraestrutura de redes atualizada observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças e vulnerabilidades;
- e. Acompanhar o cumprimento dos SLA's do catálogo de serviços;
- f. Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a infraestrutura de redes no ambiente; e
- g. Realizar outras atividades relacionadas à manutenção e suporte à infraestrutura de redes.

2.6. As atividades de coordenação dos serviços relacionadas à Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC podem incluir, mas não estão limitadas a:

- a. Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TI definidos pela CODEMAR, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s);
- b. Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na solução de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI) a ser implantada na Central de Serviços da CODEMAR, mantendo uma base de conhecimento estruturada;
- c. Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- d. Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
- e. Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI;
- f. Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, preconizadas pelo ITIL;
- g. Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;
- h. Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;
- i. Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- j. Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- k. Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;

- l. Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;
- m. Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a CODEMAR; e
- n. Realizar outras atividades relacionadas ao gerenciamento do atendimento a usuários de TIC.

## **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.

## **3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

3.1. A necessidade da implantação de uma Central de Serviços de TIC centralizada se revela essencial para a administração pública municipal, que conta atualmente com uma estrutura administrativa formada por 43 (quarenta e três) Secretarias, 6 (seis) Órgãos de Assessoramento e Controle, além de 10 (dez) entidades da administração indireta, incluindo Autarquias, Empresa Pública e Sociedades de Economia Mista, e abriga cerca de 10.000 (dez mil) servidores e empregados públicos, especialmente em face dos desafios enfrentados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). A falta de ferramentas e processos de gestão adequados compromete a eficiência do atendimento ao usuário, pois a ausência de uma ferramenta de ITSM (Information Technology Service Management, do português Gerenciamento de serviços de TI) e de processos formais baseados nas melhores práticas de mercado como ITIL, COBIT, ISO 20000, dificulta o acompanhamento das demandas, a identificação de causas raiz e a melhoria contínua dos serviços de TIC. Isso resulta em um sistema reativo, que não consegue atender de forma eficaz as necessidades dos usuários.

3.2. A robustez da infraestrutura de rede e sistemas da administração municipal conta com complexas e variadas soluções relacionadas, fazendo com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de elevado nível de especialização e investimentos permanentes para a manutenção da disponibilidade dos serviços existentes.



3.3. Esses serviços são implementados e suportados por meio de uma complexa combinação de elementos de infraestrutura de TIC, a qual é formada a partir dos ambientes de Data Center da Prefeitura de Maricá, nos quais estão hospedadas todas as aplicações, banco de dados e demais serviços de TIC, utilizados diuturnamente na consecução das atividades desempenhadas pela administração pública municipal.

3.4. Para interligação entre esse Data Center e os diversos órgãos da administração municipal são utilizados circuitos de dados providos por meio da rede de fibra óptica. Esses circuitos conectam toda a estrutura da administração pública municipal, as quais estão espalhadas por toda a extensão territorial do município, formando, assim, uma grandiosa rede de comunicação de dados.

3.5. Essa rede de dados, utiliza-se de uma grande quantidade de dispositivos finais, dentre os quais destacamos microcomputadores, notebooks, painéis interativos, impressoras dentre outros.

3.6. Dentre os dispositivos finais, há uma diversidade tecnológica e de fabricantes, repercutindo na alta complexidade dos serviços, circunstância que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que se possa prover a pronta resolução dos incidentes e problemas ocorridos na infraestrutura computacional, bem como para assegurar integridade, disponibilidade, confidencialidade e autenticidade.

3.7. Além disso, como consumidores dos serviços de TIC, a administração municipal possui atualmente um público interno da ordem de aproximadamente 7.681 (sete mil seiscentos e oitenta e um) colaboradores (servidores efetivos, não efetivos, terceirizados e estagiários), os quais utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a consecução das atividades administrativas de rotina.

3.8. Logo, o atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, são atividades essenciais para a continuidade e o correto funcionamento dos serviços prestados pela administração municipal, por meio da CODEMAR. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade dos serviços prestados, além do constante e tempestivo suporte técnico aos usuários.

3.9. Dentre as boas práticas de gestão de TIC, optou-se estrategicamente pela adesão à metodologia ITIL (Information Technology, que possui um conjunto de práticas recomendadas e elaboradas para dar suporte Infrastructure Library) às instituições na obtenção de valor, alinhando os serviços de TIC com a estratégia de negócios.

3.10. Seguindo a biblioteca ITIL, a pretensa solução deverá ser implementada no modelo de Central de Serviços possuindo como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, com capacidade para construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

3.11. Neste modelo, as solicitações de usuários chegam à Central de Serviços e, na medida do possível, são atendidas. Se for o caso, são escaladas para os níveis superiores, que, se for caso, são escaladas para quem de direito dentro do processo, mas sempre que solucionados, voltam até o nível inferior para encerramento e avaliação da satisfação do usuário.

3.12. Há casos em que determinadas áreas se comportam como usuários e suas solicitações seguirão o fluxo determinado, porém, sempre passando pelo ponto único de contato, para que haja registro das requisições, monitoramento e geração de conhecimento. Ou seja, um fluxo processual, com indicadores, capazes de apoiar a gestão no esforço de garantir o equilíbrio entre a demanda e capacidade.

### **Em linhas gerais a necessidade limitar-se-á:**

3.13. Gerenciamento de Atendimento a usuários de TIC.

3.14. Implantação de uma Central de Atendimento, como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos a usuários de TIC.

3.15. Manutenção e suporte à infraestrutura de redes, para garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos da administração pública municipal;

3.16. Manutenção corretiva e preventiva de hardware e rede de dados.

3.17. A demanda visa prover à administração pública municipal com uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços técnicos especializados de atendimento a usuários de TIC e manutenção e suporte à infraestrutura de redes, viabilizando assim a melhoria contínua do atendimento, da eficiência operacional, da satisfação dos usuários e contribuindo para a melhoria dos processos finalísticos de toda a estrutura da administração municipal, por meio da CODEMAR.

### **Análise do cenário atual**

3.18. A administração pública municipal não possui contrato vigente para a prestação de serviços técnicos especializados de atendimento a usuários de TIC. No entanto, as atividades análogas são realizadas por colaboradores do corpo técnico e terceirizados, os quais são responsáveis pelo atendimento aos chamados técnicos referente à hardwares e softwares da Prefeitura. Os atendimentos aos chamados técnicos especializados de 3º nível são direcionados às empresas especializadas contratadas, prestadoras dos referidos serviços. Já os serviços de manutenção e suporte à infraestrutura de redes encontra-se com contrato encerrado, desde 09/02/2025.<sup>1</sup>

3.19. A falta de um ponto único de contato para a resolução de problemas pode gerar

---

<sup>1</sup> Contrato nº 40/2023

insatisfação dos usuários. A demora no atendimento, somada à complexidade da comunicação entre usuários e a equipe de TIC, pode gerar frustração e uma percepção negativa dos serviços públicos prestados à população. A implementação de uma Central de Serviços permitirá não apenas um atendimento mais ágil e eficiente, mas também a padronização dos processos, o que é fundamental para a valorização da experiência do usuário.

3.20. Outro aspecto crucial é a segurança da informação. A falta de processos claros aumenta os riscos de incidentes de segurança e vazamentos de dados. A centralização do suporte pode proporcionar uma gestão mais eficaz das informações, com a implementação de políticas de segurança robustas e monitoramento contínuo, garantindo a proteção dos dados sensíveis e a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

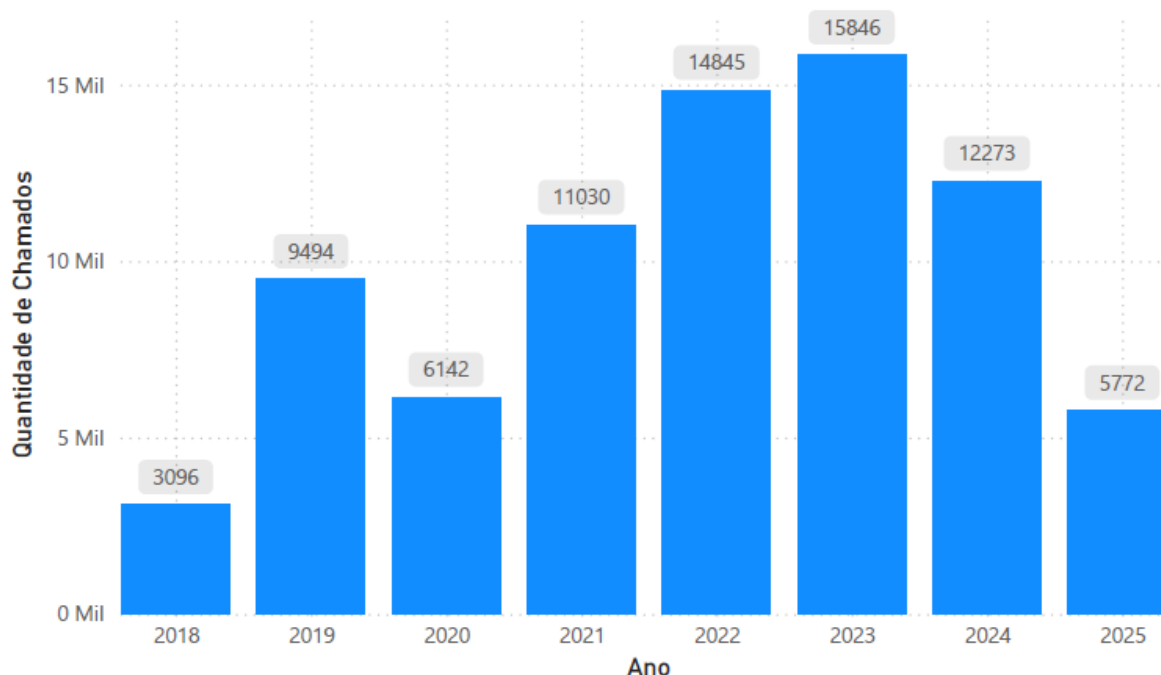
3.21. Ainda, a dificuldade no gerenciamento de ativos de TIC se torna evidente na falta de um inventário atualizado e de processos de gestão que possam facilitar a tomada de decisões e a alocação de recursos. A centralização do suporte técnico e a utilização de uma ferramenta de gestão adequada permitem um controle mais eficaz dos ativos tecnológicos, otimizando a utilização dos recursos disponíveis.

3.22. A implantação de uma Central de Serviços também é um passo fundamental para a modernização e otimização dos serviços de TIC, em que a administração pública municipal, por meio da CODEMAR, poderá atender às demandas atuais e se preparar para as inovações tecnológicas necessárias com o intuito de melhorar a prestação de serviços ao cidadão, sempre considerando o catálogo de serviços de TIC como base para qualificação do atendimento.

3.23. Por fim, a possibilidade de redução de custos é um fator que não pode ser ignorado. A centralização do suporte técnico resulta em uma gestão mais eficiente dos recursos, minimizando retrabalhos e promovendo a implementação de soluções que diminuem os custos operacionais a longo prazo. Além disso, a governança e o controle sobre os serviços de TIC se fortalecem, aumentando a transparência e garantindo que os recursos públicos sejam utilizados de maneira responsável.

3.24. Assim, a implantação de uma Central de Serviços Centralizada não apenas atende às demandas imediatas da administração pública, mas também estabelece uma base sólida para a melhoria contínua dos serviços, beneficiando tanto os usuários internos quanto a população em geral.

3.25. O volume de requisições e incidentes foi identificado por meio do software de Gerenciamento de Chamados, configurado na Central de Atendimento da Prefeitura, que possui demandas dessa natureza registradas, inclusive, oriundas de aplicativo de mensageria instantânea, ligação telefônica e até mesmo de forma verbal. Foram registrados 78.498 chamados técnicos, nas diversas categorias, considerando o período compreendido entre 08/2018 e 03/2025, tendo uma média de 13.499 por ano atendimentos nos últimos 4 anos, conforme demonstrado em volumetria constante no APÊNDICE C e no gráfico a seguir:



3.26. Em relação às atividades técnicas do núcleo de tecnologia, observa-se que, além de prestar atendimento aos usuários de TIC, a equipe também se encarrega da recepção e instalação dos bens patrimoniais dessa área, da gestão do parque tecnológico local, da movimentação de equipamentos e do suporte aos servidores municipais quanto ao uso e operação dos recursos tecnológicos, entre outras atribuições.

3.27. Dessa forma, torna-se evidente que a mão de obra disponível é insuficiente para atender todas as demandas, sejam elas de rotina ou de emergência, exigindo que a equipe seja acionada em diversos horários, inclusive durante a noite e nos fins de semana, para resolver incidentes no ambiente de infraestrutura computacional.

3.28. Todavia, o fortalecimento do quadro de servidores mostra-se inviável, uma vez que não há concurso público em andamento nem candidatos aprovados para o provimento, tanto para o cargo de analista de sistemas (nível superior) quanto para os cargos de nível técnico em informática.

3.29. Outrossim, é importante destacar que a rotatividade no cargo ocorre, em grande parte, devido à exoneração a pedido dos próprios servidores da área de TI. Assim, enfrentamos diariamente a possibilidade de redução da força de trabalho, situação que só pode ser mitigada mediante a contratação de novos servidores públicos.

3.30. Dessa forma, é preciso considerar o cenário regulatório atual, que prioriza a contratação de novos servidores para atividades estatais voltadas à fiscalização, gestão e controle, em contraste com a natureza executória dos serviços pretendidos.

3.31. Ainda, não podemos deixar de observar os termos do art. 9º, da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de

contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, o qual estabelece que os serviços considerados "auxiliares, instrumentais ou acessórias às funções e atividades definidas nos incisos do caput podem ser executadas de forma indireta, sendo vedada a transferência de responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado".

3.32. Nesse contexto, os serviços pretendidos se enquadram na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias e não envolvem tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, nem atividades que sejam consideradas estratégicas para o órgão, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias e não estão relacionadas ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

3.33. Assim, considerando as atribuições dos cargos e funções dos colaboradores responsáveis pela execução desses serviços, em consonância com as diretrizes legais, e considerando que a solução pretendida se encontra disponível no mercado, por se tratar de serviços comuns, entendemos ser pertinente a adoção de alternativas que envolvam modelos de execução indireta para atender à necessidade, proporcionando maior eficiência e eficácia no atendimento das demandas.

3.34. Desta maneira, tem-se por certo se tratar de demanda comum aos órgãos da Administração Pública, seja pela carência de corpo técnico especializado dedicado às atividades inerentes aos serviços técnicos especializados de atendimento a usuários de TIC e manutenção e suporte à infraestrutura de redes, em face da necessidade de prover melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

3.35. A Contratação de serviços técnicos com remuneração fixa mensal vinculado a cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), é justificada por diversas razões técnicas e administrativas que a tornam a opção mais vantajosa, sendo certo que impulsionará a modernização, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados pela administração pública de Maricá, beneficiando tanto os servidores quanto munícipes.

3.36. A seguir, detalhamos os principais motivos que sustentam essa escolha, levando em consideração o contexto específico da administração pública:

- a) Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados, tendo em vista o interesse da Contratada em atingir os Níveis Mínimos de Serviços para evitar prejuízos decorrentes da redução no faturamento;
- b) Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos;
- c) Desenho da equipe a cargo da Contratada com base em expertise de mercado;
- d) Promove a melhoria dos níveis de serviço, quanto melhor for a prestação dos serviços menor será o prejuízo decorrentes do não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços;

- e) Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais;
- f) Facilidade de custeamento e orçamentação;
- g) Facilidade na gestão e fiscalização do contrato;
- h) Mensuração feita com base nos níveis mínimos de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados;
- i) Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura, desde que haja previsibilidade de crescimento; e
- j) A Contratada é incentivada a melhorar os processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços, visto que quanto maior a ineficiência maior o prejuízo financeiro.

3.37. A solução de TIC se encontra alinhada com o planejamento anual da Companhia, diante das suas competências e atribuições legais estatutárias.

### **Alinhamento com o Planejamento Estratégico de TI (PETI)**

3.38. O Planejamento Estratégico de TI (PETI) de Maricá, que visa alinhar a área de Tecnologia da Informação aos objetivos estratégicos da administração municipal, prevê em seu Eixo Estratégico EE3 – Maturidade em TI, os Objetivos Estratégicos OE3.1 - Adotar melhores práticas da gestão de serviços de TI; OE3.2 - Aperfeiçoar os processos de Governança de TI. Portanto, a implantação de uma Central de Serviços de TIC centralizada se revela essencial para a administração pública, ao garantir que os atendimentos, requisições, incidentes, solicitações e problemas relacionados à Tecnologia da Informação sejam gerenciados de forma uniforme, eficiente e transparente, por meio dos seguintes aspectos:

3.38.1. A Centralização dos serviços permite o estabelecimento de um ponto único de contato com os usuários, facilitando o registro, acompanhamento e resolução dos chamados, aprimorando a comunicação entre usuários e equipe de TI.

3.38.2. A adoção de processos padronizados alinhados às melhores práticas, como ITIL, contribui para a melhoria contínua na entrega dos serviços, promovendo maior qualidade, agilidade e satisfação dos usuários.

3.38.3. A consolidação dos dados provenientes dos atendimentos possibilita a geração de relatórios analíticos que suportam a governança, permitindo a identificação de pontos críticos, trends e oportunidades de melhorias.

3.38.4. A Central de Serviços centralizada fortalece o controle e a transparência no gerenciamento dos recursos de TI, assegurando a conformidade com políticas internas e normativas externas, além de facilitar auditorias e compliance.



3.38.5.A implementação favorece a capacitação e especialização contínua da equipe de atendimento, promovendo a melhoria das habilidades técnicas e o alinhamento com as demandas estratégicas da administração municipal.

#### **Alinhamento com o Plano Plurianual (PPA)**

3.39. A solução está prevista no Plano Plurianual (PPA) para o quadriênio 2022-2025 (Lei nº 3.536/2024 - Revisão do PPA), no programa destinado às despesas com ações de tecnologia. Isso demonstra o compromisso da administração pública com a modernização da gestão e a segurança da informação, reservando recursos para iniciativas como esta.

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### ***Requisitos de negócio***

4.1. Ao término de execução dos serviços, o backup completo do banco de dados do Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI (do inglês, ITSM – IT Service Management) utilizado deverá estar disponibilizado para a administração municipal, por meio da CODEMAR.

#### ***Requisitos de tecnologia***

4.2. A Contratada deverá utilizar um Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI (do inglês, ITSM – IT Service Management), para fins de registro, triagem, priorização, controle e feedback de atendimento, sendo necessário fornecer, implantar e realizar as configurações e customizações para melhoria dos serviços prestados.

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;

4.2.1.2. Deve possibilitar a criação de uma base de conhecimento completa para solucionar dúvidas dos usuários, reduzir repetições e oferecer autoatendimento;

4.2.1.3. Deve permitir a configuração de alertas e escalonamentos de incidentes, garantindo que os problemas sejam resolvidos com rapidez e eficiência;

4.2.1.4. Deve permitir o monitoramento dos incidentes em tempo real, fornecendo insights sobre o status e a resolução dos problemas;

4.2.1.5. Deve permitir que os usuários sejam informados sobre o progresso das suas solicitações com notificações por e-mail;

4.2.1.6. Deve garantir a segurança e o controle dos dados com logs de auditoria detalhados, permitindo rastrear as ações realizadas na plataforma;



4.2.1.7. Deve oferecer recurso completo de gerenciamento de ativos de TI, desde hardware e software até licenças e contratos;

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

4.2.1.9. Deve permitir a configuração e monitoramento de SLAs, garantindo que os serviços de TI sejam fornecidos de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos.

### **Requisitos de implantação**

4.3. O cronograma deverá cumprir os eventos descritos a seguir, respeitando os prazos máximos estabelecidos, os quais poderão ser antecipados sempre que as circunstâncias assim o permitam.

<b>EVENTO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>PRAZO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>	<b>RECORRÊNCIA</b>
1	Assinatura do instrumento de contrato	-	Contratada / CODEMAR	Não
2	Início da vigência contratual	Após publicação do extrato do Contrato no JOM (Evento 1)	Contratada / CODEMAR	Não
3	Planejamento e reunião de Kick-off	Até 5 (cinco) dias corridos após início da vigência contratual (Evento 2)	Gestor do Contrato - CODEMAR	Não
4	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de ITSM	Até 10 (dez) dias corridos após início da vigência contratual (Evento 3)	Contratada	Não
5	Início da execução dos serviços	Até 30 (trinta) dias corridos após início da vigência contratual (Evento 2)	Contratada	Não
6	Implantação e configuração das soluções de ITSM	Até 2 (dois) meses após início da execução dos serviços (Evento 5)	Contratada	Não
7	Início da implantação dos processos ITIL elencados	Até 3 (três) meses após início da execução dos serviços (Evento 5)	Contratada	Não
8	Apresentação de documentos para fiscalização: <ul style="list-style-type: none"> <li>Relatórios de Indicadores;</li> </ul>	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente	Contratada	Mensal

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega dos Relatórios Operacionais;</li> <li>Entrega dos Relatórios Gerenciais;</li> <li>Documentos acessórios para a fiscalização;</li> <li>Prévia do faturamento.</li> </ul>			
9	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega e recebimento do objeto pela Comissão de Fiscalização (Evento 8)	Comissão de Fiscalização	Mensal
10	<p>Revisão e análise pela equipe de fiscalização, de todos os insumos apresentados pela Contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMSE, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento, quando couber.</p> <p><i>Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo.</i></p>	Até 5 (cinco) dias úteis após a emissão do TRP (Evento 9)	Comissão de Fiscalização - CODEMAR	Mensal
11	<p>Contestação da Contratada quanto ao resultado do processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato.</p> <p><i>O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pela equipe de fiscalização.</i></p>	Até 5 (cinco) dias úteis após recebimento do resultado da fiscalização (Evento 10)	Contratada / CODEMAR	Mensal
12	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD)	Até 10 (dez) dias úteis após a	Comissão de Fiscalização	Mensal

		conclusão do ciclo de revisão / contestação dos documentos apresentados para fiscalização, contados do TRP (Evento 11)		
13	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como: documentação fiscal, trabalhista e certidões.	Até 3 (três) dias úteis após a emissão do TRD (Evento 12)	Contratada	Mensal
14	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento	Até 3 (três) dias úteis após a apresentação da Nota Fiscal (Evento 13)	Comissão de Fiscalização - CODEMAR	Mensal

**Tabela 2 - Cronograma****Requisitos de suporte e manutenção**

4.4. A Contratada deverá monitorar proativamente a solução que compõe o serviço ofertado, de forma a auxiliar na identificação de causas raiz de problemas, na redução do tempo de reparo ou até mesmo evitar que estas afetem à execução dos serviços.

4.5. Por “Gerência Proativa, entende-se a capacidade de detectar, identificar, diagnosticar e iniciar o processo de resolução de quaisquer problemas que afetem os serviços, sem a necessidade de intervenção por parte da CODEMAR.

**Visita Técnica**

4.5.1. A proponente deverá incluir junto a documentação de habilitação a declaração de visita técnica ou não realização de visita técnica, conforme modelos dos APÊNDICES H e I, respectivamente.

4.5.2. A visita deverá ser previamente agendada através dos e-mails: adm.tecnologia@codemar-sa.com.br e diretoria.ti@codemar-sa.com.br, que será realizada com o acompanhamento de empregado público designado para essa finalidade no seguinte período: 1º dia posterior a publicação da licitação até o antepenúltimo dia da realização do certame, das 09h às 16h.

**Requisitos da segurança da informação e privacidade**

4.6. Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos providos pela administração pública municipal ou oriundos das informações que forem propriedade dela que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da própria Administração, não podendo ser

repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens de terceiros, bem como, de seus executores, sem expressa autorização da CODEMAR.

4.7. Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

4.8. A CODEMAR deverá ter ciência imediatamente e por escrito sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

4.9. É imperativo guardar inteiro sigilo dos dados tratados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da administração municipal, sendo vedada à sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CODEMAR, sob pena de sofrer sanções na forma da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.

4.10. É imprescindível garantir o pleno atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

4.11. Ter fluxo definido de reporte de incidentes de segurança que possam envolver dados pessoais.

4.12. Todas as informações obtidas ou extraídas quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo aos que estarão envolvidos na execução dos serviços zelar pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso.

### ***Treinamento e Capacitação***

4.13. A Contratada deverá manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, certificações e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência, conforme APÊNDICE M deste Termo de Referência.

### ***Requisitos legais***

4.14. Para garantir a conformidade com as leis e regulamentações aplicáveis, a solução adotada neste documento deve atender aos seguintes requisitos legais:

a. Lei Federal nº 13.303/2016<sup>2</sup>, chamada de Lei das Estatais, que dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

---

<sup>2</sup> [Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016](#)

- b. Lei Federal nº 13.709/2018<sup>3</sup>, chamada de Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- c. Lei Federal nº 12.965/2014<sup>4</sup>, chamada de Lei do Marco Civil da Internet.
- d. Lei Federal nº 12.846/2013<sup>5</sup>, chamada de Lei anticorrupção.
- e. Norma Complementar nº 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR<sup>6</sup>, estabelece princípios, diretrizes e responsabilidades relacionados à Segurança da Informação (SI) para tratamento da informação em ambiente de Computação em Nuvem, Lei do Marco Civil da Internet.
- f. Instrução Normativa SLTI/MP nº 01/2010<sup>7</sup>, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras.
- g. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022<sup>8</sup>, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.
- h. Nota técnica SGE nº 01/2015<sup>9</sup> da Coordenadoria de Auditorias Temáticas e Operacionais/Secretaria Geral de Controle Externo (CTO/SGE) na área de Tecnologia da Informação do TCE-RJ.
- i. Nota técnica TCE-RJ nº 06/2023<sup>10</sup>, sobre o procedimento de planejamento para aquisição de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI).
- j. Nota técnica TCE-RJ nº 08/2024<sup>11</sup>, sobre orientação aos jurisdicionados do TCE-RJ acerca da definição de níveis mínimos de serviço nas contratações de TI.
- k. Decreto nº 840, de 05 de abril de 2022<sup>12</sup>, regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta do Município de Maricá.

<sup>3</sup> [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#)

<sup>4</sup> [Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014](#)

<sup>5</sup> [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#)

<sup>6</sup> [Norma Complementar nº 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR](#)

<sup>7</sup> [Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010](#)

<sup>8</sup> [Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022](#)

<sup>9</sup> [Nota técnica TCE-RJ SGE nº 01/2015](#)

<sup>10</sup> [Nota técnica TCE-RJ nº 06/2023](#)

<sup>11</sup> [Nota técnica TCE-RJ nº 08/2024](#)

<sup>12</sup> [Decreto Municipal nº 840, de 05 de abril de 2022](#)

- l. Decreto nº 78, de 29 de abril de 2025<sup>13</sup>, estabelece a operacionalização dos procedimentos de contratação e dos seus respectivos processos de pagamento no âmbito da administração pública direta e, no que couber, no âmbito da Administração Pública Indireta do Município de Maricá.
- m. Planejamento Estratégico de TI (PETI) 2022-2025<sup>14</sup>.
- n. Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia de Desenvolvimento de Maricá S.A – CODEMAR (RILCC<sup>15</sup>), objetiva disciplinar as licitações e contratações de obras, serviços, inclusive de engenharia e de publicidade, à aquisição e à locação de bens, à alienação de bens e ativos integrantes do respectivo patrimônio ou à execução de obras a serem integradas a esse patrimônio, bem como à implementação de ônus real sobre bens de interesse da Companhia de Desenvolvimento de Maricá S.A – CODEMAR, produzido nos termos do artigo 40 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.
- o. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023<sup>16</sup>, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- p. Destaca-se que o modelo de contratação do objeto em questão está plenamente aderente à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- q. Decreto Municipal nº 049, de 14 de março de 2025, que dispõe sobre a centralização de aquisição de bens e contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação no âmbito do Município de Maricá, e dá outras providências.
- r. Decreto Municipal nº 075, de 28 de abril de 2025, altera o decreto 49/2025, inserindo os parágrafos 1º e 2º ao ART. 1º, bem como revoga o art. 5º.
- s. A solução deverá observar todas as normas relativas à comercialização de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicações, aos direitos de Propriedade e Autorais, fornecimento de serviços e outras pertinentes, além das normas do código de defesa do consumidor e código civil.

### **Subcontratação**

4.15. Deverá ser vedada a cessão ou transferência parcial ou total do objeto da pretensa contratação.

4.16. A Contratada poderá subcontratar os serviços até o limite de 30% (trinta por cento) do

<sup>13</sup> [Decreto Municipal nº 78, de 29 de abril de 2025](#)

<sup>14</sup> [Planejamento Estratégico de TI \(PETI\) 2022-2025](#)

<sup>15</sup> [Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia de Desenvolvimento de Maricá S.A – CODEMAR](#)

<sup>16</sup> [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#)

valor do contrato, referentes à solução (sistema) de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI (do inglês, ITSM – IT Service Management), vinculada ao item 1 do objeto licitado, mediante comunicação expressa à CODEMAR e concordância desta, através de instrumento próprio.

4.17. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da Subcontratada, bem como responder perante a CODEMAR pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.18. A subcontratação depende de autorização prévia da CODEMAR, a quem incumbe avaliar se a Subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.19. A Contratada apresentará à CODEMAR documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente

4.20. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

### **Garantia da Contratação**

4.21. A Contratada deverá optar por uma das seguintes modalidades de garantia, conforme previsto no artigo 106 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Companhia De Desenvolvimento De Maricá S.A – CODEMAR

I – Caução:

a) em dinheiro;

b) Em título verde.

II - Seguro-garantia.

III - Fiança bancária.

4.22. A garantia prevista no inciso I, “b”, do item anterior, prestada na modalidade de caução de título verde, é uma CPR Verde (Cédula de Produto Rural Verde), registrada e custodiada na Bolsa de Valores (B3), com certificação por terceira parte de credibilidade internacional, estando disponível na Plataforma Mumbuca Verde, proveniente da compra de UCS (Unidade de Crédito de Sustentabilidade).

4.23. Nos casos de a garantia ser prestada nos termos do parágrafo anterior, como incentivo à Contratada, será concedido desconto de 30% sobre o valor da garantia.



4.24. A garantia prestada pela Contratada é de 5% do valor do Contrato e será liberada ou restituída após a execução do Contrato.

4.25. A Contratada deverá apresentar a garantia no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da assinatura do Contrato.

4.26. A validade da garantia deverá estar em consonância com o prazo de vigência contratual.

4.27. No caso de alteração do valor do contrato ou prorrogação de sua vigência, a garantia será readequada ou renovada nas mesmas condições e parâmetros, mantido o percentual sobre o valor atualizado do contrato.

### ***Requisitos sociais, ambientais e culturais***

4.28. O objeto licitado deverá seguir, quando aplicável, ao disposto no programa A3P (Agenda Ambiental na Administração Pública) do Ministério do Meio Ambiente, que insere critérios socioambientais nas atividades dos órgãos públicos dos poderes executivo, legislativo e judiciário, das esferas federal, estadual e municipal.

4.29. Quanto aos requisitos sociais, os profissionais da Contratada envolvidos na execução dos serviços, quando nas dependências da administração pública municipal, deverão apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional do Município.

4.30. Esses profissionais também deverão respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

4.31. A solução contratada deverá proporcionar o aumento do grau de satisfação dos usuários dos serviços de TIC da administração pública municipal.

4.32. Sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de serviços pela Administração Pública Federal, conforme Art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, a CODEMAR exigirá que a adoção das seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

I – Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada.

II – Dar a destinação correta a baterias, toner, peças, e quaisquer outros elementos descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

III – Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como sobre pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores.

IV – Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços.

V – Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes.

VI – Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade.

VII – Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição.

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 5.1. Obrigações da Contratada

5.1.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.1.2. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no termo de referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade, quando for o caso.

5.1.3. Comunicar à CODEMAR, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega do objeto, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

5.1.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos. 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal Nº 8.078/90);

5.1.5. Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.1.6. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à Contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a Contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato.

5.1.6.1. Sempre que houver a necessidade de substituição do preposto, a Contratada deverá informar à Contratante sobre o fato, por meio de ofício ou e-mail dirigido ao gestor do contrato.

5.1.6.2. Reparar quaisquer danos diretamente causados à Contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela Contratante.

- 5.1.6.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual e propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.
- 5.1.6.4. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- 5.1.6.5. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.
- 5.1.7. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, os normativos internos da CODEMAR.
- 5.1.8. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 5.1.9. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações estabelecidas.
- 5.1.10. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
- 5.1.11. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do objeto.
- 5.1.12. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 5.1.13. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso.
- 5.1.14. Apresentar à Contratante a relação nominal dos empregados que adentrarão ao ambiente da Contratante para a execução do serviço.
- 5.1.15. Cumprir e obedecer às normas internas de segurança, de acesso e permanência as dependências físicas da Contratante.
- 5.1.16. Zelar para que todos os privilégios de acesso ao sistema, informação e qualquer outro recurso da Contratante sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

5.1.17. Informar imediatamente à Contratante a ocorrência de transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade, para providências de revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da Contratante, quando for o caso.

5.1.18. Responsabilizar-se pela solicitação de acesso de seus funcionários aos sistemas da Contratante, necessário à prestação dos serviços, bem como pelos seus respectivos descredenciamentos, quando necessário.

5.1.19. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante.

5.1.20. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança do ambiente computacional e/ou a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

5.1.21. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

5.1.22. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

5.1.23. Por se tratar de contratação **sem dedicação exclusiva de mão de obras**, a Contrata deverá atender as solicitações da CODEMAR quanto à substituição dos empregados alocados, nos casos de descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência.

5.1.24. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração.

5.1.25. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à CODEMAR toda e qualquer ocorrência neste sendo, a fim de evitar desvio de função.

5.1.26. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

5.1.27. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

5.1.28. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca o contrato, sem prévia autorização da Contratante.

5.1.29. Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à Contratante os esclarecimentos julgados necessários.

5.1.30. Cumprir as decisões da Contratante em conflitos de qualquer natureza que venham a surgir entre a Contratada e outros prestadores de serviços de Tecnologia da Informação que atuem no ambiente da Contratante, com vistas à preservação da continuidade dos serviços e do interesse público.

5.1.31. Sempre que houver atualização tecnológica ou metodológica em que os técnicos envolvidos necessitem do novo conhecimento, a Contratante notificará a Contratada da necessidade de capacitação de sua equipe.

5.1.32. Prover todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades e atividades de seus profissionais quando exercidas remotamente.

5.1.33. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.1.34. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5.1.35. Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações da Contratante. Assim como cumprir as normas da Contratante aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança; e

5.1.36. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

## **5.2. Obrigações da Contratante**

5.2.1. A contratante obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas neste termo de referência.

5.2.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

5.2.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

5.2.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através Comissão de Fiscalização especialmente designada.

5.2.5. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

5.2.6. Receber o objeto fornecido pela contratada em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

5.2.7. Aplicar as penalidades e sanções administrativas cabíveis quando do descumprimento do objeto contratual por parte da Contratada.

5.2.8. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação dos serviços, conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos.

5.2.9. Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

5.2.10. Exercer o acompanhamento, a fiscalização, homologação (aceitação) e/ou rejeição dos serviços prestados, por meio de servidores especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

5.2.11. Permitir, sob supervisão, que os funcionários da Contratada, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informações, para a execução dos serviços, respeitando as normas que disciplinam a segurança das informações e do patrimônio da Contratante, dos servidores e de terceiros.

5.2.12. Prestar à Contratada todas as informações que sejam necessárias à plena execução do objeto.

5.2.13. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

5.2.14. Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas no Termo de referência.

5.2.15. Monitorar ocorrências de problemas na execução dos serviços e situações que requeiram a aplicação de sanções.

5.2.16. Notificar formalmente a Contratada a ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

5.2.17. Não transferir à Contratada a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

5.2.18. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela Contratada, em conformidade com a legislação vigente.

5.2.19. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo.



5.2.20. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

5.2.21. A CODEMAR não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de atos da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## 6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

### 6.1. Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE

6.1.1. Os níveis mínimos de serviços exigidos são indicadores mensuráveis estabelecidos pela CODEMAR para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação, de acordo com as orientações contidas na nota técnica TCE-RJ nº 08/2024, que orienta os jurisdicionados do TCE-RJ acerca da definição de níveis mínimos de serviço nas contratações de TI.

6.1.2. São considerados para a pretensa contratação os seguintes indicadores:

#### Indicador TRC - Tempo para Resolução do Chamado

1	<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>1. O Tempo para Resolução do Chamado (TRC) refere-se ao tempo total decorrido desde a abertura do chamado pelo usuário até a resolução efetiva da requisição ou incidente. Este indicador visa garantir que a Contratada atenda aos prazos estipulados no Acordo de Nível de Serviço (SLA) e que os chamados sejam resolvidos de forma eficiente, minimizando impactos nas operações da CODEMAR.</p> <p>2. O TRC será dividido em quatro níveis de prioridade, conforme a urgência e a criticidade: baixa, média, alta e crítica. O cálculo do TRC levará em consideração o tempo de atendimento e o tempo para a resolução final do chamado, incluindo quaisquer intervenções on-site, quando aplicável.</p> <p>3. O tempo será medido em horas ou dias úteis, conforme a urgência e criticidade do chamado, de acordo com os prazos estabelecidos no SLA.</p> <p>4. O tempo para resolução será considerado em sua totalidade, incluindo períodos de espera justificados e não justificados para a conclusão do atendimento.</p>
2	<b>Meta</b>	TRC ≥ 90% dos chamados resolvidos dentro dos prazos acordados no SLA, conforme os níveis de prioridade (baixa,



		média, alta ou crítica).														
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando o mês de competência da medição dos serviços.														
4	Método de Medição (Fórmula)	<p>O instrumento de medição será o Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.</p> <p>O indicador TRC deve ser calculado da seguinte forma:</p> <p><b>TRC</b> = (CR / CA) x 100</p> <p><b>TRC</b> - Tempo para Resolução do Chamado</p> <p><b>CR</b> - Total de chamados resolvidos dentro do prazo</p> <p><b>CA</b> - Total de chamados abertos</p>														
5	Glosa	<p>A glosa para o TRC será aplicada sobre o valor mensal dos serviços prestados pela Contratada, limitada a 5%, caso a meta não seja atingida.</p> <table><tr><th>Faixas de ajuste</th><th>Glosa</th></tr><tr><td>≥ 90%</td><td>0%</td></tr><tr><td>89.9% a 89.0%</td><td>1,00%</td></tr><tr><td>88.9% a 88.0%</td><td>2,00%</td></tr><tr><td>87.9% a 87.0%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>86.9% a 86.0%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>≤ 85.9%</td><td>5,00%</td></tr></table> <p>A glosa deverá ser retratada nos relatórios de prestação dos serviços junto ao faturamento apresentado mensalmente.</p> <p>Caso o resultado do TRC seja ≤ 85,9%, a Contratada estará sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>	Faixas de ajuste	Glosa	≥ 90%	0%	89.9% a 89.0%	1,00%	88.9% a 88.0%	2,00%	87.9% a 87.0%	3,00%	86.9% a 86.0%	4,00%	≤ 85.9%	5,00%
Faixas de ajuste	Glosa															
≥ 90%	0%															
89.9% a 89.0%	1,00%															
88.9% a 88.0%	2,00%															
87.9% a 87.0%	3,00%															
86.9% a 86.0%	4,00%															
≤ 85.9%	5,00%															
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.														

7	<b>Exemplos</b>	<p><b>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa</b></p> <p>1º passo: Obter os dados necessários:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fatura mensal dos serviços = R\$ 800.000,00</li> </ul> <p>Totalização de chamados registrados no mês de referência:</p> <p>Total de chamados (CA): 1.000</p> <p>Total de chamados resolvidos dentro do prazo (CR): 870</p> <p>Total de chamados fora do prazo (CFP): 130</p> <p>2º passo: Calcular o <b>TRC</b>.</p> <p><b>TRC</b> = (CR / CA) x 100</p> <p><b>TRC</b> = (870 / 1.000) x 100 = 87%</p> <p>3º passo: Calcular o valor da glosa considerando o não atingimento da meta, a título de exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Valor mensal dos serviços = R\$ 800.000,00</li> <li>Glosa = R\$ 800.000,00 * 3,00%</li> <li>Glosa = R\$ 24.000,00</li> </ul>
---	-----------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Indicador TDM - Tempo de Disponibilidade Mensal da solução de ITSM

1	<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	Percentual de tempo, durante o período do mês de operação, em que a solução de ITSM venha a permanecer em condições normais de funcionamento.
2	<b>Meta</b>	Disponibilidade mínima mensal: ≥ 99.8%
3	<b>Periodicidade</b>	Apuração mensal, sempre considerando o mês de competência da medição dos serviços.
4	<b>Método de Medição (Fórmula)</b>	<p>O instrumento de medição será o Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.</p> <p><b>TDM</b> = [(To – Ti) / To] x 100, onde:</p> <p><b>TDM</b> = Índice de Tempo de Disponibilidade Mensal da solução de ITSM.</p> <p><b>To</b> = Tempo total mensal (total de dias da prestação do serviço vezes 1440 minutos).</p> <p><b>Ti</b> = Somatório dos tempos de inoperância durante o período de operação em um mês (em minutos).</p>

5	Glosa	<p>A glosa para o TDM será aplicada sobre o valor mensal dos serviços prestados pela Contratada, limitada a 5%, caso a meta não seja atingida.</p> <table><tr><th>Faixas de ajuste</th><th>Glosa</th></tr><tr><td>≥ 99.8%</td><td>0%</td></tr><tr><td>99.7% a 99.5%</td><td>1,00%</td></tr><tr><td>99.4% a 99.2%</td><td>2,00%</td></tr><tr><td>99.1% a 98.9%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>98.8% a 98.6%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>≤ 98.5%</td><td>5,00%</td></tr></table> <p>A glosa deverá ser retratada nos relatórios de prestação dos serviços junto ao faturamento apresentado mensalmente.</p> <p>Caso o resultado do TDM seja ≤ 98,5%, a Contratada estará sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>	Faixas de ajuste	Glosa	≥ 99.8%	0%	99.7% a 99.5%	1,00%	99.4% a 99.2%	2,00%	99.1% a 98.9%	3,00%	98.8% a 98.6%	4,00%	≤ 98.5%	5,00%
Faixas de ajuste	Glosa															
≥ 99.8%	0%															
99.7% a 99.5%	1,00%															
99.4% a 99.2%	2,00%															
99.1% a 98.9%	3,00%															
98.8% a 98.6%	4,00%															
≤ 98.5%	5,00%															
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.														
7	Exemplos	<p><b>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa</b></p> <p>1º passo: Obter os dados necessários:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Fatura mensal dos serviços = R\$ 800.000,00</li><li>Totalização de tempos de inoperância no mês de referência (em minutos): 240min</li></ul> <p>2º passo: Calcular o <b>TDM</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>TDM = [(To – Ti)/To] * 100</b></li><li><b>To</b> = 30dias x 1440min. (24hrs) = 43.200</li><li><b>Ti</b> = 240min. (tempo de inoperância)</li><li><b>TDM</b> = ((43.200 – 240) / 43.200) x 100 = 99,4%</li></ul> <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor do serviço = R\$ 800.000,00</p> <p>Glosa = R\$ 800.000,00 * 2,00%</p> <p>Glosa = R\$ 16.000,00</p>														

## Indicador ISU - Índice de Satisfação do Usuário

1	<b>Descrição/Objetivo do Indicador</b>	<p>Medir a satisfação do usuário.</p> <p>Mensurar a qualidade dos serviços prestados.</p>
2	<b>Meta</b>	ISU $\geq 90\%$ de usuários “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” seguindo a classificação abaixo:

		<ul style="list-style-type: none"><li>Muito satisfeito (9-10)</li><li>Satisfeito (8-7)</li><li>Regular (5-6)</li><li>Insatisfeito (4-3)</li><li>Muito insatisfeito (0-1-2)</li></ul>														
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando o mês de competência da medição dos serviços.														
4	Método de Medição (Fórmula)	<p>O instrumento de medição será o Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.</p> <p><b>ISU</b> = <math>100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})</math>, onde:</p> <p><b>ISU</b> = Indicador de satisfação dos usuários.</p> <p><b>ΣQtap</b> = Quantidade total de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito.</p> <p><b>ΣQtr</b> = Quantidade total de pesquisas respondidas.</p> <p>O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 IBGE.</p>														
5	Glosa	<p>A glosa para o ISU será aplicada sobre o valor mensal dos serviços prestados pela Contratada, limitada a 5%, caso a meta não seja atingida.</p> <table><thead><tr><th>Faixas de ajuste</th><th>Glosa</th></tr></thead><tbody><tr><td>≥ 90%</td><td>0%</td></tr><tr><td>89.9 % a 87.0%</td><td>1,00%</td></tr><tr><td>86.9% a 84.0%</td><td>2,00%</td></tr><tr><td>83.9% a 81.0%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>80.9% a 75.0%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>≤ 74.9%</td><td>5,00%</td></tr></tbody></table> <p>A glosa deverá ser retratada nos relatórios de prestação dos serviços junto ao faturamento apresentado mensalmente.</p> <p>Caso o resultado do ISU seja ≤ 74,9%, a Contratada estará sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>	Faixas de ajuste	Glosa	≥ 90%	0%	89.9 % a 87.0%	1,00%	86.9% a 84.0%	2,00%	83.9% a 81.0%	3,00%	80.9% a 75.0%	4,00%	≤ 74.9%	5,00%
Faixas de ajuste	Glosa															
≥ 90%	0%															
89.9 % a 87.0%	1,00%															
86.9% a 84.0%	2,00%															
83.9% a 81.0%	3,00%															
80.9% a 75.0%	4,00%															
≤ 74.9%	5,00%															
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.														

7	<b>Exemplos</b>	<p><b>Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa</b></p> <p>1º passo: Obter os dados necessários:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fatura mensal dos serviços = R\$ 800.000,00</li> <li>Total de pesquisas respondidas (<math>\Sigma Q_{tr}</math>): 1.000</li> <li>Total de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito (<math>\Sigma Q_{tap}</math>): 820</li> </ul> <p>2º passo: Calcular o ISU.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><math>ISU = (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr}) \times 100</math></li> <li><math>ISU = (820 / 1.000) \times 100 = 82.0\%</math></li> </ul> <p>3º passo: Calcular o valor da glosa</p> <p>Valor do serviço = R\$ 800.000,00</p> <p>Glosa = R\$ 800.000,00 * 3%</p> <p>Glosa = R\$ 24.000,00</p>
---	-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 6.2. Recebimento Provisório e Definitivo

6.2.1. O prazo de recebimento provisório será de 5 (cinco) dias úteis, contados da entrega e recebimento do objeto pela Comissão de Fiscalização, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

6.2.2. O prazo de recebimento definitivo será de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório.

6.2.3. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

## 6.3. Orçamento, Reajuste e Condições de Pagamento

6.3.1. O orçamento estimado da contratação é SIGILOSO nos termos do Art. 34 da Lei Federal nº 13.303/2016.

6.3.2. Os preços contratuais são fixos e irrevogáveis pelo período de 12 (doze) meses da apresentação da proposta comercial. Após os 12 (doze) meses os preços contratuais poderão ser reajustados, tomando-se por base a data da apresentação da proposta, adotando como índice de reajuste a variação do IPCA/IBGE – Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

### 6.3.3. Do Modo de Pagamento

6.3.4. O pagamento será mediante EMPENHO, de acordo com as quantidades efetivamente executadas, após a data do recebimento definitivo do objeto, pela Comissão de

Fiscalização/Técnico responsável, mediante apresentação de Nota Fiscal, conferida e atestada.

6.3.5. O pagamento deverá ser realizado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da nota fiscal ou fatura devidamente atestada pela Comissão de Fiscalização, desde que cumpridas as especificações do Contrato e os normativos internos da CODEMAR.

6.3.6. A nota fiscal ou fatura deverá ser emitida em nome da Razão Social: Companhia de Desenvolvimento de Marica S.A - CODEMAR. CNPJ: 20.009.382/0001-21. Endereço: Rua Jovino Duarte de Oliveira, nº 481, Aeroporto de Maricá – Centro – Maricá – RJ, CEP 24901-130

6.3.7. As solicitações de pagamento deverão obedecer ao estrito cumprimento das etapas determinadas no cronograma físico-financeiro, sendo enviadas à Comissão de Fiscalização e ao seguinte endereço eletrônico: adm.tecnologia@codemar-sa.com.br.

6.3.8. Quando da solicitação de pagamento, a Contratada deverá apresentar à Comissão de Fiscalização os seguintes documentos, devidamente atualizados e dentro do prazo de validade:

- a) Certificado de Regularidade FGTS;
- b) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- c) Certidão Negativa de Débitos Relativo aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União.
- d) Declaração de que mantem as demais condições de habilitação.

6.3.9. A Diretoria de Finanças para proceder o pagamento deve verificar se a nota fiscal ou fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e CODEMAR;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.3.10. Os pagamentos serão efetuados por meio de transferência bancária emitida por processamento eletrônico, em instituição financeira credenciada, a crédito da Contratada.

6.3.11. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento se iniciará após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CODEMAR.

#### 6.4. **Sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

6.4.1. Nos termos da Lei Nº 13.303/16 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR, pela inexecução total ou parcial do Contrato ou documento equivalente, a CODEMAR poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I – Advertência.

II – Multa.

III – Suspensão temporária de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

6.4.2. A advertência se apresenta como uma punição mais leve, de efeito meramente declaratório, que deve ser aplicada quando, após a instrução processual, verificar-se que foi praticada irregularidade leve pelo sujeito passivo.

6.4.3. A sanção de suspensão temporária pode também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que:

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

II – Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; ou

III – demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CODEMAR, em virtude de atos ilícitos praticados.

6.4.4. Ficará impedida de contratar com a CODEMAR, pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo das multas previstas no Contrato, Termo de Referência e seus apêndices, bem como das demais cominações legais, garantida prévia e fundamentada defesa, a Contratada que:

- a) Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) Deixar de entregar a documentação exigida para o Contrato ou apresentar documento falso;
- c) Ensejar o retardamento da execução do objeto sem motivo justificado;
- d) Fraudar a licitação ou praticar atos fraudulentos na execução do Contrato;



- e) Comportar-se de modo inidôneo;
- f) Cometer fraude fiscal;
- g) Não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado.

6.4.5. As sanções administrativas, criminais e demais regras previstas na legislação vigente aplicam-se a este Contrato:

6.4.5.1. Multa moratória conforme descrição prevista na Tabela abaixo:

Inciso	Descrição	Penalidade
I	Não cumprir o prazo definido no Item 6.2 deste TR	Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor proporcional do Contrato até a data da execução.
II	No descumprimento de qualquer outro item especificado neste Termo de Referência	Multa de 5% (cinco por cento) calculada sobre o valor do Contrato.

6.4.5.2. Multa compensatória de até 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Contrato, no caso de inexecução total do objeto;

6.4.5.2.1. Os motivos que ensejaram a aplicação da porcentagem no valor descrito nos itens acima decorrem da criticidade dos serviços a serem executados e a possível lesão financeira à CODEMAR, decorrente dos atrasos.

## 7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

### 7.1. Modo de Disputa

7.1.1. Conforme disposto no artigo 52 da Lei Nº13.303/2016 e o artigo 60, I, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR, o modo de disputa será ABERTO, *in verbis*:

Art. 52. Poderão ser adotados os modos de disputa aberto ou fechado, ou, quando o objeto da licitação puder ser parcelado, a combinação de ambos, observado o disposto no inciso III do artigo 32 desta Lei. §1º No modo de disputa aberto, os interessados apresentarão lances públicos e sucessivos, crescentes ou decrescentes, conforme o critério de julgamento adotado.

Art. 60. O procedimento licitatório deve adotar os modos de disputa aberto ou fechado, os quais podem ser combinados, devendo a apresentação de propostas ou lances observar o seguinte:

I – no modo de disputa aberto, os licitantes devem apresentar suas ofertas por meio de lances públicos e sucessivos, crescentes ou decrescentes, conforme o critério de julgamento adotado;

## 7.2. Critério de Julgamento

7.2.1. O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL, conforme disposto no artigo 54, I da Lei Nº13.303/2016.

## 7.3. Regime de Execução

7.3.1. O objeto será executado de forma INDIRETA pela CODEMAR em regime de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, conforme disposto no artigo 42, II da Lei Nº 13.303/2016.

## 7.4. Do Procedimento Licitatório

7.4.1. A contratação será realizada por meio da modalidade de Procedimento Licitatório Eletrônico.

7.4.2. Na mesma linha, o Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR (RILCC) prevê a utilização de procedimento licitatório **assemelhado** ao da modalidade pregão para a aquisição de bens e serviços comuns, conforme disposto no artigo 32, inciso VII do RILCC:

Art. 32. Os procedimentos licitatórios e de contratos devem observar as seguintes diretrizes: VII – adoção preferencial de modelagem licitatória assemelhada à da modalidade pregão, instituída pela Lei Nº 10.520, de 17 de julho de 2002, para a aquisição de bens e serviços comuns, assim considerados aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado; § 1º A não adoção de procedimento licitatório assemelhado ao da modalidade pregão, para bens e serviços comuns, conforme indicado pelo inciso VII, deve ser justificada pela área requisitante.

## 7.5. Participação de Empresas em Regime de Consórcio

7.5.1. A autorização ou vedação da participação de consórcios é o resultado de um processo de avaliação da realidade do mercado em face do objeto a ser licitado e da ponderação dos riscos inerentes à atuação de uma pluralidade de sujeitos associados para a execução do objeto. Sendo assim, tendo em vista a natureza do objeto deste Termo de Referência e o caráter competitivo que deve revestir os certames licitatórios, será permitida a participação de empresas em regime de consórcio.

7.5.2. Deverão ser observadas as cláusulas do Edital quanto aos impedimentos e previsões de responsabilidade legal perante a Companhia, bem como a comprovação do compromisso

de constituição do consórcio e indicação da empresa líder.

7.5.3. Além dos critérios que devem ser apresentados individualmente por cada empresa, para fins de habilitação técnica será admitido o somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeitos de habilitação econômico-financeira, o somatório dos valores constantes das contas contábeis de cada consorciado.

## 7.6. Da Proposta de Preços

7.6.1. A proposta comercial deve conter: declaração de que todas as despesas e custos com a execução do objeto estão calculados no valor total apresentado; a data da emissão da proposta, a validade da proposta de 120 (cento e vinte) dias, os dados bancários, as garantias, bem como, a descrição detalhada dos serviços (métodos, etapas, prazos a serem executados e cronograma de realização de serviços) e a rotina de execução, quando cabível, além das demais condições previstas neste Termo de Referência

7.6.2. A referida proposta deve ainda declarar que está adequada com o Termo de Referência.

7.6.3. A proposta de preços da licitante, conforme modelo do APÊNDICE J deste Termo, deverá estar acompanhada de planilhas detalhadas, em que a licitante melhor classificada na fase de lances deverá apresentar a composição dos custos para execução dos serviços, conforme modelos dos APÊNDICE K e L deste Termo, demonstrando os valores que representem os custos que influenciem de forma direta ou indireta na contratação.

## 7.7. Qualificação Técnica

7.7.1. A qualificação técnica será demonstrada por meio da comprovação de aptidão para o desempenho de atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, abrangendo tanto a capacidade técnico-profissional quanto a capacidade técnico-operacional da licitante.

### Da capacidade técnico-profissional

7.7.2. Para fins de qualificação profissional, a LICITANTE deverá comprovar sua capacidade técnica por meio da designação de, ao menos 1 (um), profissional com o seguinte perfil técnico detentor de certificação válida específica correspondente:

7.7.2.1. Profissional de Gestão, Governança e Qualidade em Serviços de TI

Ao menos 1 (uma) das Certificações exigidas abaixo:

- a) ITIL® v3 Foundation ou superior;
- b) COBIT® emitida por entidade acreditada;
- c) ISO/IEC 20.000 (Gestão de Serviços de TI).

7.7.2.2. A presença de um profissional certificado em gestão, governança e qualidade de

serviços de TI é fundamental para garantir o alinhamento dos processos da infraestrutura de TI às melhores práticas internacionais reconhecidas, assegurando a eficiência operacional, a confiabilidade e a continuidade dos serviços prestados. As certificações exigidas demonstram domínio consolidado dos frameworks que estruturam metodologias para planejamento, entrega, monitoramento e aprimoramento contínuo dos serviços de TI, promovendo uma gestão integrada e orientada por resultados. Este profissional exercerá papel estratégico na definição e implementação de processos claros, na avaliação constante do desempenho e na mitigação de riscos operacionais, resultando em maior qualidade e consistência no atendimento às necessidades do ambiente tecnológico corporativo. Dessa forma, a exigência dessas qualificações é imprescindível para fortalecer o controle e a governança da infraestrutura de TI, garantindo padrões elevados de serviço e maior satisfação dos usuários.

**7.7.2.3. O documento comprobatório da certificação do profissional deverá ser apresentado juntamente com a documentação de habilitação para garantir a comprovação objetiva da capacidade técnica da LICITANTE.**

7.7.3. A disponibilidade desse profissional pode ser demonstrada por meio de documentos como: contrato de prestação de serviços, vínculo societário entre a empresa e o profissional especializado, ou mesmo declaração de contratação futura do profissional detentor da certificação apresentada. Essa declaração deve ser acompanhada de declaração de anuência do profissional. Os documentos deverão ser apresentados junto com a documentação de habilitação.

7.7.4. Os documentos apresentados pela licitante para comprovação de sua capacidade técnico-profissional, além de possuir informações técnicas e profissionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à CODEMAR por intermédio de seu Agente de Licitação / Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.

## **Da capacidade técnico-operacional**

7.7.5. A capacidade técnico-operacional das licitantes deverá ser comprovada por meio da apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter a licitante cumprido, de forma satisfatória, a execução de serviço compatível ao objeto ou com complexidade superior ao especificado neste instrumento, com clara menção de execução bem-sucedida, quanto ao cumprimento de prazos, especificações e qualidade. A documentação apresentada deverá conter informações que permitam contatar a empresa ou órgão atestante, para fins de aferição, bem como quantitativos e descrições que permitam avaliar a compatibilidade com o objeto licitado.

## **Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2**

7.7.6. A licitante deverá comprovar experiência na gestão completa de serviços de suporte por meio de atestado(s) de capacidade técnica acompanhado(s) de relatório(s) de execução dos serviços, demonstrando:

7.7.6.1. Gerenciamento de parque computacional com a prestação de suporte técnico a, no mínimo, 2.498 (dois mil quatrocentos e noventa e oito) desktops e/ou notebooks.

7.7.6.1.1. O quantitativo mínimo exigido de 2.498 (dois mil quatrocentos e noventa e oito) desktops e/ou notebooks equivale à 30% (trinta por cento) do quantitativo total de estações de trabalho constantes na memória de cálculo do parque tecnológico, conforme APÊNDICE B.

7.7.6.2. Volume e expertise de atendimento de, no mínimo, 6.615 (seis mil seiscentos e quinze) chamados técnicos oriundos de contratos firmados com vigência mínima de 12 (doze) meses, devendo comprovar expertise no tratamento de chamados relacionados à softwares e/ou aplicações, desktops e/ou notebooks, manutenção e suporte à infraestrutura de redes.

7.7.6.2.1. O quantitativo mínimo exigido de 6.615 (seis mil seiscentos e quinze) chamados técnicos equivale à 49% (quarenta e nove por cento) do quantitativo médio anual de atendimentos realizados, conforme APÊNDICE C.

### **Serviços técnicos especializados de manutenção e suporte à infraestrutura de redes e aplicações**

7.7.7. A licitante deverá comprovar expertise no desenvolvimento de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade da infraestrutura de redes e aplicações no ambiente da CODEMAR por meio de atestado(s) de capacidade técnica acompanhado(s) de relatório(s) de execução, incluindo:

7.7.7.1. Experiência comprovada na prestação de serviços de operação e manutenção de infraestrutura de redes e a camada de sustentação de aplicações, em ambientes de TI complexos e multiusuários.

7.7.7.2. Capacidade técnica para realizar tratamento efetivo de incidentes, problemas, requisições e mudanças, tanto na infraestrutura de redes quanto na sustentação de aplicações, seguindo as melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI.

7.7.7.3. Competência comprovada na elaboração, atualização e manutenção da documentação técnica e operacional referente à infraestrutura de redes e sustentação de aplicações, assegurando a rastreabilidade, conformidade e apoio para continuidade dos serviços.

### **Metodologia e Gestão de Serviços de TI**

7.7.8. A licitante deverá comprovar aplicação de melhores práticas de mercado na gestão de serviços por meio de atestado(s) de capacidade técnica acompanhado(s) de relatório(s) de execução, demonstrando:

7.7.8.1. Adoção de metodologia profissional para o atendimento, com clara distinção e classificação de chamados entre Incidentes (falhas) e Requisições (solicitações), em conformidade com as práticas do mercado (ITIL, COBIT), com a implementação de um sistema de atendimento centralizado (GSTI - Gerenciamento de Serviços de TI, do inglês IT Service

Management).

**Justificativa fundamentada sobre as exigências de qualificação técnico-operacional da licitante, de modo a evidenciar a necessidade e a razoabilidade dessas exigências para a administração pública municipal.**

7.7.9. As exigências de qualificação técnico-operacional impostas às licitantes estão fundamentadas na complexidade e relevância dos serviços a serem contratados, que envolvem o atendimento especializado ao usuário de TIC, suporte técnico ao parque computacional, manutenção e operação da infraestrutura de redes e aplicações, bem como a gestão integrada dos serviços de TI. Trata-se de atividades essenciais para garantir a continuidade, disponibilidade, segurança e qualidade dos sistemas tecnológicos utilizados pela municipalidade.

7.7.10. A exigência de apresentação de relatório(s) de execução de serviços juntamente com o(s) atestado(s) visa suprir a lacuna frequentemente identificada pelos órgãos de controle, no sentido de que a simples apresentação de atestados genéricos ou descritivos não permite avaliar, de forma técnica, a aderência das experiências anteriores ao objeto pretendido. Com isso, promove-se maior integridade no processo de qualificação e transparência na comparação entre as licitantes.

7.7.10.1. Os relatórios de execução condicionados nos subitens acima poderão ser apresentados de forma unificada.

7.7.11. Considerando que a administração pública municipal depende diretamente da plena operacionalidade dos ambientes de tecnologia da informação para atender com eficiência e eficácia as demandas da população, tais exigências tornam-se indispensáveis para assegurar que a empresa Contratada detenha comprovada experiência técnica e capacidade operacional compatível com as necessidades do município.

7.7.12. Dessa forma, o detalhamento dos parâmetros técnicos, como o gerenciamento de um parque computacional de desktops/notebooks, o volume mínimo de chamados técnicos atendidos em contratos contínuos, e a expertise em manutenção e suporte de infraestrutura de TI complexa, incluindo gestão eficaz de incidentes e mudanças conforme melhores práticas (ITIL/COBIT/GSTI), reflete uma medida proporcional, necessária e adequada para preservar a continuidade dos serviços públicos essenciais, evitando riscos operacionais e prejuízos ao atendimento ao cidadão.

7.7.13. Adicionalmente, a exigência de apresentação de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com comprovação detalhada da execução satisfatória dos serviços, contribui para conferir segurança jurídica, transparência e objetividade ao processo licitatório, garantindo que somente empresas com comprovada capacidade técnica possam participar e garantir a qualidade do serviço contratado.

7.7.14. Por fim, tais exigências respeitam os princípios da legalidade, eficiência e supremacia do interesse público, não configurando qualquer ônus exagerado ou restrição indevida à



competição, mas sim o atendimento necessário às condições técnicas para que a municipalidade mantenha suas operações de TI em plena capacidade de suporte aos serviços públicos destinados à população.

7.7.15. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados, de forma concomitante, dos serviços executados.

7.7.16. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão se referir a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal e/ou secundária especificadas no Contrato Social registrado na junta comercial competente ou no cadastro de pessoas Jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB. (Acórdão TCU nº 8364/2012 - 2ª Câmara).

## 8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

8.1. As despesas decorrentes do presente termo de referência obedecerão à seguinte especificação orçamentária:

Órgão: \_\_\_\_\_

Unidade Orçamentária: \_\_\_\_\_

Elemento de Despesa: \_\_\_\_\_

Fonte de Recursos: \_\_\_\_\_

8.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento

### 8.3. Cronograma Físico Financeiro

8.3.1. O cronograma físico-financeiro está detalhado no APÊNDICE G deste Termo de Referência.

## 9. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 9.1. Local e horário da prestação dos serviços

9.1.1. A Central de Serviços de TIC para atendimento aos usuários ficará localizada nas dependências da Prefeitura Municipal de Maricá, localizada na Rua Álvares de Castro, 346, Centro - Maricá – RJ CEP 24900-880

9.1.2. O local de prestação dos serviços será nas dependências de toda a estrutura da administração pública municipal, nos endereços dos prédios públicos dos respectivos órgãos, conforme tabela abaixo:

ADMIN.	PASTAS/ENTIDADES	LOGRADOURO	COMPLEMENTO	BAIRRO	MUNICÍPIO	UF
--------	------------------	------------	-------------	--------	-----------	----



Direta	30ª Junta Militar de Maricá	Rua Barão de Inoã, 500	(em frente ao estacionamento do Supermarket)	Eldorado	Maricá	RJ
Direta	Assessoria de Conformidade Processual – subsecretaria – ACP	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ
Direta	Biblioteca Pública Municipal	Rua Alveres Gomes, s/nº		Centro	Maricá	RJ
Direta	Controladoria Geral do Município	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ
Direta	Escola Municipal de Governo	Rua Álvares de Castro, 538		Centro	Maricá	RJ
Direta	Ouvidoria Geral do Município	Rua Álvares de Castro, 272 (prédio do SIM)		Centro	Maricá	RJ
Direta	Procuradoria Geral do Município (PGM)	Rua Álvares de Castro, 1111		Araçatiba	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Administração	Rua Álvares de Castro, 346	térreo	Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Agricultura e Pecuária	Rodovia Vereador Oldemar Guedes de Figueiredo, Km 1, s/nº		Ubatiba	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Assistência Social e Cidadania	Rua Domício da Gama, lote 4, quadra 14	loja 1	Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Assuntos Religiosos	Avenida Roberto Silveira, 46	2º andar prédio Costa Azul (prédio da Taco)	Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Bem-Estar Animal	Rua Prefeito Hilário Costa e Silva, 100		Parque Eldorado	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Ciência e Tecnologia	Avenida Roberto Silveira, 1978		Flamengo	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Comunicação Social	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Cultura e das Utopias	Rua Adelaide de Souza Bezerra, 104		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Defesa do Consumidor	Rua Coronel Aloísio Costa e Silva, 18		Parque Eldorado	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Direitos Humanos – SDH	Rua Pereira Neves, 274		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Economia Solidária e Empreendedorismo Social	Rua Abreu Rangel, 138		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Educação	Rua Nossa Senhora do Amparo, 196		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Energias Renováveis e Iluminação Pública	Rua Alcebiades Alves de Matos, Lote 8A Quadra C		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Especial de Promoção das Comunidades e do Minha Casa, Minha Vida	Rua Van Lerbergue, 249	(sede administrativa de Itaipuaçu)	Itaipuaçu	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Esportes	Avenida Roberto Silveira, 46	2º andar	Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Executiva de Gestão de Governo	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Gabinete do Prefeito	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ

Direta	Secretaria de Gestão Tributária e Fiscal	Rua Álvares de Castro, 272		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Governança em Licitações e Contratos	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Habitação	Rua Álvares de Castro, 586		Araçatiba	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Justiça e Cidadania	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Juventude e Participação Popular	Rua Vereador Francisco Sabino da Costa, 800		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Lutas e Esportes de Combate de Base e Alto Rendimento	Avenida João Saldanha		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Meio Ambiente e Sustentabilidade	Rua Albatroz, 556		Parque Nanci	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Pesca	Rua Luiz Fernando dos Santos Caetano s/nº		Jacaroá	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Pessoa com Deficiência e Inclusão	Avenida Antônio Vieira Sobrinho, 333		Parque Eldorado	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Planejamento, Contabilidade e Finanças – SEPCOF	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Políticas de Desenvolvimento Regional e Articulação com o CONLESTE (SEDRACON)	Rua Van Lerbergue, 249	2º andar (sede administrativa de Itaipuaçu)	Itaipuaçu	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Políticas e Defesa dos Direitos das Mulheres	Rua Prefeito Hilário da Costa e Silva, 111	lote 9, quadra M	Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Políticas para Terceira Idade – SPTI	Rua Clímaco Pereira, 269		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Promoção de Eventos (SEV)	Rua Pedro Afonso Ferreira, 46		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Proteção e Defesa Civil	Rodovia Amaral Peixoto, Km 29	(ao lado do Corpo de Bombeiros)	Camburi	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Qualidade de Vida, Bem-Estar Social e Entretenimento	Praça Gilmar dos Santos Trindade, lote 1, quadra C		São José do Imbassaí	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Recursos Hídricos e Minerais	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Relações Internacionais	Rua Álvares de Castro, 307		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Representação e Articulação Institucional	Rua Van Lerbergue, 249	(sede administrativa de Itaipuaçu)	Itaipuaçu	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Saúde	Rua Clímaco Pereira, 367	(próximo ao Caps 3)	Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Segurança Cidadã (SESEG)	Rua Luiz Alberto Ramos Machado, lote 14, quadra K		Parque Eldorado	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Trabalho e Emprego	Rua Álvares de Castro, 346	2º andar	Centro	Maricá	RJ

Direta	Secretaria de Transição Climática e Resiliência Ambiental	Rua Álvares de Castro, 346		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Trânsito – SECTRAN	Rodovia Amaral Peixoto Km 28 Lote 23A		Mumbuca	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Transportes e Postura – SEMTRANS	Rodovia Amaral Peixoto, Km 21,5	Centro Administrativo Integrado (em frente à passarela)	São José do Imbassaí	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Turismo, Comércio, Indústria e Mercado Interno – STCIM	Rua Domício da Gama, 259		Centro	Maricá	RJ
Direta	Secretaria de Urbanismo e Planejamento Territorial	Rua Álvares de Castro, 607		Eldorado	Maricá	RJ
Indireta	Empresa Pública de Transportes – EPT	Rua das Gralhas, Lote 113 s/nº		Parque da Cidade	Maricá	RJ
Indireta	Instituto de Ciência, Tecnologia e Inovação de Maricá – ICTIM	Rua Barão de Inoã, 80		Centro	Maricá	RJ
Indireta	Instituto de Seguridade Social de Maricá – ISSM	Rua Amadeu Pugliese, 28		Mumbuca	Maricá	RJ
Indireta	Instituto Municipal de Informação e Pesquisa Darcy Ribeiro – IDR	Rua Juvenal José Bittencourt, 60	(ao lado do CECOP)	Centro	Maricá	RJ
Indireta	Serviços de Obras de Maricá – SOMAR	Rua Raul Alfredo de Andrade, s/nº	(1º Distrito)	Caxito	Maricá	RJ
Indireta	Companhia de Desenvolvimento de Maricá – CODEMAR	Rua Jovino Duarte de Oliveira, 481, Conjunto 1	Aeroporto, Galpão Central	Centro	Maricá	RJ
Indireta	Companhia de Saneamento de Maricá – SANEMAR	Avenida Vereador Francisco Sabino da Costa, 907		Centro	Maricá	RJ
Indireta	Companhia Maricá Alimentos	Rua Álvares de Castro, 241		Araçatiba	Maricá	RJ

9.1.2.1. Durante a vigência do contrato, a Administração Pública Municipal, conforme suas necessidades, poderá alterar os endereços das unidades listadas acima, assegurando a continuidade da prestação dos serviços.

9.1.2.2. Durante a vigência do contrato, poderão ser criadas novas unidades da Administração Pública Municipal, resultando em novos endereços que poderão atender aos serviços objeto desta contratação.

9.1.3. O horário de prestação dos serviços deverá ser compreendido entre 8h e 18h, em dias úteis. No caso de execução de serviços que podem gerar indisponibilidade parcial, total ou lentidão, as atividades deverão ser realizadas fora do horário de funcionamento da administração pública de Maricá, com o fito de mitigar possíveis prejuízos a rotina administrativa e a prestação de serviços à população.

9.1.4. Cuidados ao chegar nas dependências dos órgãos públicos municipais:

9.1.4.1. Identificar-se na portaria e aguardar a devida autorização para adentrar.

9.1.4.2. Respeitar as sinalizações e instruções de segurança patrimonial.

9.1.4.3. Parar/estacionar somente em local sinalizado ou autorizado.

9.1.4.4. Não descarregar a mercadoria nas dependências sem autorização do setor almoxarifado/patrimônio, quando for o caso.

9.1.4.4.1. Aguardar o responsável pelo recebimento e conferência.

9.1.5. O transporte de materiais e equipamentos necessários à execução do objeto deverá ser por conta da CONTRATADA, incluindo o seguro e demais despesas necessárias para seu atendimento.

## 9.2. Mecanismos formais de comunicação

9.2.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CODEMAR e a Contratada, os seguintes:

- Ordem de Serviço;
- Ata de Reunião;
- Ofício;
- Sistema de abertura de chamados;
- E-mails.

## 9.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

9.3.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CODEMAR a tais documentos.

9.3.2. O Termo de Responsabilidade com as Normas de Segurança e com a Confidencialidade das Informações, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência e Responsabilidade, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, respectivamente os APÊNDICES N e O deste Termo de Referência.

## 9.4. Justificativa para o parcelamento ou não da solução

9.4.1. Considerando o disposto no inciso I do §2º do art. 12 da IN SGD/ME n.º 94/2022, a equipe de planejamento da contratação deve avaliar a viabilidade de "realizar o parcelamento

da solução de TIC a ser Contratada, em tantos itens quanto se comprovarem técnica e economicamente viáveis”, com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

9.4.2. Em linha com essa definição, a Súmula TCU n.º 247 dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.

9.4.3. Em vista desse entendimento, consideramos que não é possível afirmar de forma categórica, sem a análise do caso concreto, que a licitação por itens ou por lote único é a mais eficiente. O próprio Tribunal de Contas da União (TCU) já se manifestou no sentido de que, em situações específicas, a licitação por lote único pode ser a mais eficiente para a administração:

*"Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotado nesse parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços ... Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação [...] embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica" (Acórdão nº 3140/2006 do TCU).*

9.4.4. A administração pública municipal, por meio da CODEMAR, busca manter estrita conformidade com a legislação vigente e os normativos que regem as contratações de soluções de TIC, de modo a conciliar sempre a viabilidade técnica e econômica. Nesse contexto, embora o parcelamento da contratação seja admitido, entende-se que sua divisão em múltiplas licitações autônomas prejudica essa viabilidade. Isso porque um maior número de fornecedores implica a realização de mais procedimentos de seleção, o que onera a administração em termos de recursos humanos e de fiscalização, pode comprometer a celeridade processual e reduzir a economia de escala, colocando em risco a escolha da proposta mais vantajosa para a Administração.

9.4.5. Desse modo, embora seja uma opção parcelar a pretensa contratação, entende-se que ampliar esse parcelamento, subdividindo o grupo em licitações autônomas, compromete a viabilidade técnica e econômica da contratação. Isso porque, ao se admitir uma quantidade demasiada de fornecedores, há maior número de procedimentos de seleção, o que tornaria bem mais oneroso o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, de sorte que poderia colocar em risco a celeridade processual e a economia de escala, comprometendo a seleção da proposta mais

vantajosa para a Administração.

9.4.6. Ademais, ao se admitir múltiplos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco do surgimento de vários contratos, circunstância que eleva a complexidade dos procedimentos de gestão contratual, comprometendo, assim, o princípio da eficiência administrativa.

9.4.7. Outrossim, as atividades de suporte e manutenção à infraestrutura de rede e atendimento ao usuário de TIC guardam correlação entre si, pois são serviços de mesma natureza e necessários para garantir o suporte e apoio técnico especializado aos usuários de TIC da administração pública municipal, e desta forma foram agrupados considerando a viabilidade técnica voltada à integridade do objeto, os resultados a serem alcançados e tempos de atendimento, a maior integração entre as equipes e ao compartilhamento de recursos.

9.4.8. Do ponto de vista administrativo, no Acórdão n.º 5301/2013-Segunda Câmara, o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar “o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual”, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.

9.4.9. Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste Termo de Referência, considera-se que a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, vez que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.

9.4.10. Sendo assim, definiu-se o agrupamento em UM ÚNICO LOTE, que corresponde à prestação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, de forma integrada, visto que o agrupamento dos itens em lote único levou em consideração questões técnicas, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo a ampla competitividade, uma vez que existem no mercado brasileiro um considerável número de empresas especializadas na prestação dos serviços do objeto pretendido neste Termo de Referência, com capacidade de fornecer os serviços na forma em que estão agrupados.

9.4.11. Nessa linha, frisamos que a possibilidade de ampliação do número de potenciais licitantes é um instrumento desejável para que a Administração obtenha melhores ofertas em virtude do aumento da competitividade, porém, este não é o objetivo imediato e primordial de um processo licitatório, que compreende-se ter como norteador maior a tutela do interesse público, aqui traduzido pelo atendimento à necessidade da Administração da forma mais tecnicamente adequada e economicamente viável.

9.4.12. Cumpre destacar, com respaldo no Acórdão n.º 108/2006 do Tribunal de Contas da



União, que o parcelamento do objeto da contratação pública não se restringe à mera divisão formal em lotes ou blocos, podendo igualmente ser implementado por meio do denominado “parcelamento material”. Conforme ilustrado no voto do Relator, essa modalidade de parcelamento configura-se quando a Administração opta pela contratação global do objeto – ou seja, sem subdividi-lo formalmente em lotes – desde que permita expressamente a participação de empresas consorciadas no certame. Tal medida atende ao princípio da competitividade e ampliação do acesso, especialmente das pequenas e médias empresas, ao possibilitar que elas se organizem em consórcios para suprir conjuntamente as demandas técnicas e econômicas do contrato. Essa estratégia harmoniza a viabilidade técnica e econômica da contratação integrada, preservando a economia de escala e a uniformidade da solução, ao mesmo tempo em que contorna os riscos de pulverização excessiva e facilita a gestão contratual. A jurisprudência destaca que o parcelamento material por meio de consórcios respeita integralmente os princípios da isonomia e da proposta mais vantajosa para a Administração. Portanto, ao admitir a participação de empresas em consórcios na licitação de lote único, assegura-se o balanceamento entre a integralidade técnica da solução e a ampliação da competitividade, conforme preconizado pelo TCU, garantindo uma contratação eficaz e economicamente viável para a Administração, *in verbis*:

[Voto do Relator] 9. Com efeito, além da possibilidade de promover licitação para contratação isolada em cada bloco ou lote, a administração também pode optar por contratação isolada que venha a abranger todo o objeto da avença, mas, neste caso, desde que permita a participação de empresas em consórcio. 10. É que, diante das circunstâncias, o parcelamento do objeto não seria obrigatório, mas, sim, desejável, e pode ser atendido tanto pelo parcelamento formal do objeto, por intermédio da aludida configuração de blocos ou lotes, quanto pelo chamado parcelamento material, por intermédio da permissão para que empresas em consórcios venham a participar do certame. 11. Com isso, obtém-se o dito parcelamento material do objeto, já que pequenas e médias empresas interessadas no ajuste poderão se organizar em consórcios, assegurando-se, nos exatos termos do Item 9.1.1 do acórdão oferecido pelo ilustre Relator, a observância dos princípios da competitividade e da isonomia, sem descuidar da obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração. 12. Sem dúvida, a permissão para participação de empresas em consórcio também resulta no desejável parcelamento do objeto, tão sabiamente almejado pelo nobre Relator. (Acórdão nº 108/2006, TCU-Plenário)<sup>17</sup>. (Grifo nosso)

9.4.13. Portanto, a estruturação proposta agrupa de forma segura (técnica e economicamente

<sup>17</sup> [https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao-completo/\\*/NUMACORDAO%253A108%2520ANOACORDAO%253A2006/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0](https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/documento/acordao-completo/*/NUMACORDAO%253A108%2520ANOACORDAO%253A2006/DTRELEVANCIA%2520desc%252C%2520NUMACORDAOINT%2520desc/0)



viável) serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

## **10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **10.1. Preposto**

10.1.1.A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

10.1.2.A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

### **10.2. Reunião Inicial**

10.2.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação da Comissão de Fiscalização do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

### **10.3. Fiscalização**

10.3.1.A Comissão de Fiscalização do Contrato será composta por 1 (um) gestor, 1 (um) fiscal técnico, 1 (um) fiscal administrativo e 1 (um) suplente

10.3.2.A nomeação dos integrantes da Comissão de Fiscalização será realizada através de portaria, devidamente publicada no JOM – Jornal Oficial de Maricá

10.3.3.A fiscalização deverá acompanhar as obrigações das partes, bem como os prazos e todos os demais requisitos constantes da contratação.

10.3.4.O Gestor do Contrato designado pela CODEMAR será responsável pelo acompanhamento das entregas do objeto, além de ser o principal canal de comunicação entre as instituições.

10.3.5. Este mesmo profissional irá formalizar juntamente com a comissão de fiscalização o termo de aceite e ateste de conclusão das entregas do objeto.

10.3.6. Ficará a cargo dos fiscais técnico e administrativo, aos quais competem elaborar relatório circunstanciado, contendo todos os registros, as análises e as conclusões acerca das ocorrências ao longo da execução do contrato, anexando os documentos que julgarem pertinentes.

10.3.7. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato deverão ser prestados imediatamente pela Contratada, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 6 (seis) horas úteis.

10.3.8. Não será computado o tempo de atraso quando este estiver sido ocasionado pelo CODEMAR ou por fatos supervenientes que independam de ações da Contratada, desde que devidamente justificado e aceito pela CODEMAR.

10.3.9. Não são considerados casos ou fatos supervenientes as situações externas que poderiam ter sido contornadas ou mitigadas por ações de logística preventivas ou reativas da Contratada.

#### 10.4. **Matriz de Responsabilidades (RACI)**

10.4.1. A integração operacional dos contratos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da administração pública municipal, por meio da CODEMAR, exige clareza na definição de responsabilidades entre todos os envolvidos. A Matriz RACI constante no APÊNDICE P visa estruturar um documento técnico detalhado aos gestores de TIC para promover eficiência e transparência nos processos operacionais.

10.4.2. O principal objetivo da Matriz RACI é garantir que cada atividade dos processos operacionais de TIC esteja claramente atribuída a um ou mais responsáveis, evitando sobreposições, lacunas ou ambiguidades na execução dos contratos, proporcionando uma visão sistemática das responsabilidades, facilitando o acompanhamento, a tomada de decisão e o alinhamento entre as equipes.

#### 10.5. **Rescisão Contratual**

10.5.1. A inexecução, total ou parcial, das obrigações estabelecidas no Contrato poderá ensejar a sua rescisão e acarretará as consequências previstas naquele instrumento e na legislação pertinente.

10.5.2. Sem prejuízo de outros fatores, poderão ensejar a rescisão contratual os seguintes elementos:

10.5.2.1. O não cumprimento das especificações do(s) objeto(s) constantes deste termo de referência e do Contrato.

10.5.2.2. O atraso injustificado na entrega dos serviços objeto do Contrato que leve a CODEMAR a presumir sua não conclusão no prazo contratual.

10.5.2.3. A cessão ou transferência do Contrato.

10.5.2.4. A alteração societária que modifique a finalidade ou a estrutura da Contratada que, a juízo da CODEMAR, inviabilize ou prejudique a execução do Contrato.

10.5.2.5. A dissolução da sociedade, a decretação de falência ou a instauração de insolvência civil.

10.5.2.6. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato.

10.5.2.7. A prática de qualquer ato que vise fraudar ou burlar o fisco ou órgão/entidade arrecadador/credor dos encargos sociais e trabalhistas ou de tributos.

## 11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. A estimativa de preços realizar-se-á em conformidade com os arts. 7º ao 11º, do Decreto Municipal nº 078, de 29 de abril de 2025, bem como com o art. 5º da INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021.

11.2. O orçamento estimado para a contratação terá caráter SIGILOSO, nos termos do artigo 34 da Lei n.º 13.303/2016.

## 12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. Os agentes públicos que conduzem a presente contratação devem zelar para que sejam reproduzidas as mesmas definições deste Termo de Referência e nos demais instrumentos da contratação, para que seus itens, cláusulas e condições não conflitem. Dito isto, a última revisão aprovada pela Diretoria Requisitante deverá ser replicada no Contrato, no que couber.

12.2. Este Termo de Referência é um documento orientador e não tem efeito normativo. As disposições legais e regulamentares prevalecerão sobre as orientações aqui estabelecidas. O processo deverá ser conduzido de acordo com as normas aplicáveis e as melhores práticas especializadas, garantindo a transparência, a eficiência e o interesse público.

12.3. Fica eleito o foro da comarca de Maricá para dirimir qualquer litígio decorrente do Contrato que não possa ser resolvido por composição, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

12.4. Os contratos decorrentes deste Termo de Referência poderão ser alterados nos termos do artigo 81, da Lei Federal nº 13.303/2024.

## 13. APÊNDICES

13.1. São anexos do presente termo de referência os seguintes documentos:

APÊNDICE	DESCRIÇÃO
A	CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

B	PARQUE TECNOLÓGICO
C	ESTIMATIVA DE VOLUME
D	PERFIS PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA
E	MAPA DE RISCOS
F	CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO DE ATENDIMENTOS
G	CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO
H	DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA
I	DECLARAÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA
J	MODELO DE FORMULÁRIO DE PROPOSTA DE PREÇOS
K	MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL
L	MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
M	TERMO DE COMPROMISSO DE ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE
N	TERMO DE RESPONSABILIDADE COM AS NORMAS DE SEGURANÇA E COM A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES
O	TERMO DE CIÊNCIA E DE RESPONSABILIDADE
P	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI) PARA INTEGRAÇÃO OPERACIONAL DOS CONTRATOS DE TIC DA CODEMAR

Maricá, 13 de outubro de 2025.

Equipe de elaboração:

**BRUNO MAGALHÃES DA SILVA**  
Assessor Especial I  
Matrícula nº 1200757

**MARIA CAROLINE ALVES**  
Coordenador  
Matrícula nº 1200525

**Aprovo o Termo de Referência, nos termos da Lei Federal nº 13.303/2016 e Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR.**

---

**GEFERSON MICHEL SANTOS DE SALES**  
Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação  
Matricula nº 1200028

## APÊNDICE A – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

1. O catálogo de serviços de TIC deve ser flexível para atender às necessidades da CODEMAR, podendo ser atualizado continuamente a critério desta. No entanto, toda proposta de alteração ao catálogo original — seja para adicionar, ajustar ou remover serviços — precisará ser justificada e acompanhada das respectivas evidências. Essas informações deverão ser registradas em uma base de dados. A cada seis meses, a contar do início da vigência do contrato, as alterações validadas com base nesses registros serão formalizadas e incorporadas ao Catálogo de Serviços.
2. Alterações no catálogo de serviços de TIC devem seguir o processo de Gerenciamento de Mudança da CODEMAR. O Registro de Mudança correspondente precisa conter, no mínimo, a ata da reunião que motivou a alteração, incluindo aprovação da gestão/fiscalização da CODEMAR e anuência da Contratada. Concluídos os trâmites internos e com a documentação em ordem, a proposta de alteração segue para análise e aprovação final.
3. Considerando a abrangência e a rápida evolução da tecnologia da informação, bem como a necessidade de aprimoramento contínuo da qualidade de produtos e processos de TI, torna-se inviável detalhar previamente no catálogo de serviços todas as atividades e artefatos que integram o atendimento aos usuários de TIC. Contudo, caso surja a necessidade de executar alguma atividade inicialmente não prevista, mas compatível com o escopo desta contratação, esta deverá ser catalogada por similaridade com as atividades já existentes, devidamente documentada e incluída no catálogo. Portanto, o Catálogo de Serviços de TIC deverá ser atualizado periodicamente para atender às demandas da CODEMAR.
4. Para início das atividades, relacionamos a seguir o rol de serviços de TIC previstos:

#	TIPO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	TAREFA	SLA	DESCRIÇÃO	GRUPO RESPONSÁVEL
1	Requisição	Aplicativos e softwares	Geral	Suporte geral em aplicativo	Até 1 dia útil	Serviços de suporte referente a configurações, retirar dúvidas e demais serviços que não estejam identificados nos outros serviços cadastrados.	Atendimento Nível 1
2	Incidente	Aplicativos e softwares	Off-site	Erro/indisponibilidade Off-site em Aplicativos e softwares	Até 2 dias úteis	Serviço para reparo da máquina física na bancada em caso de erro/indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
3	Requisição	Aplicativos e softwares	Off-site	Instalação de aplicativo off-site	Até 1 dia útil	Instalação de aplicativo homologado pela TI no qual o usuário leva a máquina na TI para realizar a instalação.	Atendimento Nível 1
4	Incidente	Aplicativos e softwares	On-site	Erro/indisponibilidade On-site em Aplicativos e softwares	Até 2 dias úteis	Serviço para reparo em caso de erro/indisponibilidade.	Atendimento Nível 1

5	Requisição	Aplicativos e softwares	On-site	Instalação de aplicativo on-site	Até 1 dia útil	Instalação de aplicativo homologado pela TI no qual o técnico vai no local realizar a instalação.	Atendimento Nível 1
6	Requisição	Armazenamento em nuvem	Pasta compartilhada	Configuração na Pasta compartilhada	Até 2 dias úteis	Serviço para aumento de memória e outros serviços que se refiram a configuração.	Atendimento Nível 2
7	Incidente	Armazenamento em nuvem	Pasta compartilhada	Erro/indisponibilidade na Pasta compartilhada	Até 4 horas úteis	Solicitação quando a pasta compartilhada apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
8	Requisição	Armazenamento em nuvem	Pasta compartilhada	Suporte para Pasta compartilhada	Até 4 horas úteis	Serviço para retirada de dúvidas e orientação quanto ao acesso a pasta.	Atendimento Nível 1
9	Incidente	Armazenamento em nuvem	Pasta Minha Nuvem	Erro/falha na Pasta Minha Nuvem	Até 4 horas úteis	Solicitação para reparo em casos de erro/falha na pasta minha nuvem	Atendimento Nível 2
10	Requisição	Cadastros e acessos	Banco de dados	Liberação de permissões no Banco de Dados	Até 5 dias úteis	Liberação da permissão nas bases de dados	Atendimento Nível 2
11	Requisição	Cadastros e acessos	Banco de dados	Novo cadastro no Banco de Dados	Até 2 dias úteis	Solicitação de acesso ao banco de dados	Atendimento Nível 2
12	Requisição	Cadastros e acessos	Channel	Alteração da senha de acesso no Channel	Até 10 minutos úteis	Procedimento para alterar a senha do Channel do colaborador.	Atendimento Nível 1
13	Requisição	Cadastros e acessos	Channel	Novo Cadastro no Channel	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no Channel.	Atendimento Nível 2
14	Requisição	Cadastros e acessos	Crachá	Novo Cadastro no Crachá	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários para utilização dos crachás.	Atendimento Nível 2
15	Requisição	Cadastros e acessos	E-cidade	Alteração da senha de acesso no E-cidade	Até 10 minutos úteis	Procedimento para alterar a senha do E-cidade do colaborador.	Atendimento Nível 1
16	Requisição	Cadastros e acessos	E-cidade	Alteração de cadastro no E-cidade	Até 1 dia útil	Procedimento para alteração de dados cadastrais no e-cidade.	Atendimento Nível 1
17	Requisição	Cadastros e acessos	E-cidade	Novo Cadastro no E-cidade	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no e-cidade.	Atendimento Nível 1
18	Requisição	Cadastros e acessos	E-mail	Alteração da senha de acesso no E-mail	Até 10 minutos úteis	Procedimento para alterar a senha do E-mail do colaborador.	Atendimento Nível 2
19	Requisição	Cadastros e acessos	E-mail	Alteração de cadastro no E-mail	Até 1 dia útil	Procedimento para alteração de dados cadastrais no e-mail.	Atendimento Nível 2
20	Requisição	Cadastros e acessos	E-mail	Novo Cadastro no E-mail	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no	Atendimento Nível 2



						e-mail.	
21	Requisição	Cadastros e acessos	E-sic	Alteração de cadastro no E-sic	Até 1 dia útil	Procedimento para alteração de dados cadastrais no e-sic.	Atendimento Nível 1
22	Requisição	Cadastros e acessos	E-sic	Novo Cadastro no E-sic	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no e-sic.	Atendimento Nível 1
23	Requisição	Cadastros e acessos	GED	Alteração da senha de acesso no GED	Até 1 hora útil	Procedimento para alterar a senha do GED do colaborador.	Atendimento Nível 2
24	Requisição	Cadastros e acessos	GED	Novo Cadastro no GED	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no GED.	Atendimento Nível 2
25	Requisição	Cadastros e acessos	Gitlab	Alteração de senha do Gitlab	Até 1 hora útil	Procedimento para alterar a senha do Gitlab do colaborador.	Atendimento Nível 1
26	Requisição	Cadastros e acessos	Gitlab	Cancelamento de acesso no Gitlab	Até 2 dias úteis	Cancelamento de acesso ao Gitlab	Atendimento Nível 2
27	Requisição	Cadastros e acessos	Gitlab	Novo Cadastro no Gitlab	Até 2 dias úteis	Solicitação de acesso ao Gitlab	Atendimento Nível 2
28	Requisição	Cadastros e acessos	GPO	Novo cadastro na GPO	Até 2 dias úteis	Solicitação de acesso a GPO	Atendimento Nível 2
29	Requisição	Cadastros e acessos	Grafana	Novo cadastro no Grafana	Até 2 dias úteis	Solicitação de acesso ao sistema Grafana	Atendimento Nível 2
30	Requisição	Cadastros e acessos	Lecom	Alteração de cadastro no Lecom	Até 1 dia útil	Procedimento para alteração de dados cadastrais de usuários na rede, sistemas e e-mail.	Atendimento Nível 2
31	Requisição	Cadastros e acessos	Lecom	Cancelamento de acesso no Lecom	Até 6 horas úteis	Cancelamento do acesso do usuário especificamente no Lecom	Atendimento Nível 2
32	Requisição	Cadastros e acessos	Lecom	Desbloqueio de senha no Lecom	Até 5 minutos úteis	Desbloqueio da senha de acesso ao sistema Lecom.	Atendimento Nível 1
33	Requisição	Cadastros e acessos	Lecom	Novo Cadastro no Lecom	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no Lecom.	Atendimento Nível 2
34	Requisição	Cadastros e acessos	Nota Maricá	Novo Cadastro no Nota Maricá	Até 2 dias úteis	Solicitação de novo cadastro de usuários no Nota Maricá	Atendimento Nível 1
35	Requisição	Cadastros e acessos	Pasta compartilhada	Alteração de cadastro na Pasta compartilhada	Até 1 dia útil	Procedimento para alteração de dados cadastrais na pasta compartilhada.	Atendimento Nível 2
36	Requisição	Cadastros e acessos	Pasta compartilhada	Cancelamento de acesso na Pasta compartilhada	Até 6 horas úteis	Cancelamento do acesso do usuário especificamente na pasta compartilhada.	Atendimento Nível 2

37	Requisição	Cadastros e acessos	Pasta compartilhada	Liberação de permissão na Pasta compartilhada	Até 1 dia útil	Concessão da permissão de acesso na rede, sistemas, VPNS e catracas.	Atendimento Nível 2
38	Requisição	Cadastros e acessos	Pasta compartilhada	Novo Cadastro na Pasta compartilhada	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários na pasta compartilhada	Atendimento Nível 2
39	Requisição	Cadastros e acessos	Rede	Alteração da senha de acesso na Rede	Até 10 minutos úteis	Procedimento para alterar a senha da rede do colaborador.	Atendimento Nível 1
40	Requisição	Cadastros e acessos	Rede	Alteração de cadastro na Rede	Até 1 dia útil	Procedimento para alteração de dados cadastrais na rede.	Atendimento Nível 2
41	Requisição	Cadastros e acessos	Rede	Cancelamento de acesso na Rede	Até 6 horas úteis	Cancelamento do acesso do usuário especificamente na rede.	Atendimento Nível 2
42	Requisição	Cadastros e acessos	Rede	Desbloqueio de senha na Rede	Até 5 minutos úteis	Desbloqueio da senha de acesso a rede.	Atendimento Nível 1
43	Requisição	Cadastros e acessos	Rede	Liberação de permissão na Rede	Até 1 dia útil	Concessão da permissão de acesso na rede, sistemas, VPNS e catracas.	Atendimento Nível 2
44	Requisição	Cadastros e acessos	Rede	Novo Cadastro na Rede	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários na rede.	Atendimento Nível 2
45	Requisição	Cadastros e acessos	Redes sociais	Cancelamento de acesso nas Redes sociais	Até 6 horas úteis	Cancelamento do acesso do usuário especificamente nas redes sociais.	Atendimento Nível 2
46	Requisição	Cadastros e acessos	Redes sociais	Liberação de permissão nas Redes sociais	Até 1 dia útil	Concessão da permissão do acesso as redes sociais.	Atendimento Nível 2
47	Requisição	Cadastros e acessos	Redes sociais	Suporte nas Redes sociais	Até 1 dia útil	Serviço para ajuste no acesso a rede social remotamente ou no local desde que o usuário já tenha o acesso liberado e para a retirada de dúvidas dos usuários com o nível 1 referente ao procedimento necessário para solicitação deste acesso.	Atendimento Nível 2
48	Requisição	Cadastros e acessos	Servidor	Alteração de senha no Servidor	Até 2 dias úteis	Alteração da senha para que o usuário possa reaver o acesso ao servidor	Atendimento Nível 2
49	Requisição	Cadastros e acessos	Servidor de arquivo	Liberação de permissões no Servidor de Arquivo	Até 5 dias úteis	Liberação da permissão no servidor de arquivo	Atendimento Nível 2

50	Requisição	Cadastros e acessos	Servidor de arquivo	Novo cadastro no Servidor de Arquivo	Até 2 dias úteis	Solicitação de acesso ao servidor de arquivos	Atendimento Nível 2
51	Requisição	Cadastros e acessos	Servidor FTP	Liberação de permissões no Servidor FTP	Até 2 dias úteis	Liberação do acesso ao servidor	Atendimento Nível 2
52	Requisição	Cadastros e acessos	Servidor virtual	Novo cadastro no Servidor Virtual	Até 2 dias úteis	Liberação das credenciais de acesso de usuário a um servidor virtual	Atendimento Nível 2
53	Requisição	Cadastros e acessos	SGA	Alteração da senha de acesso no SGA	Até 10 minutos úteis	Procedimento para alterar a senha do SGA do colaborador.	Atendimento Nível 2
54	Requisição	Cadastros e acessos	SGA	Alteração de cadastro no SGA	Até 1 dia útil	Procedimento para alteração de dados cadastrais no SGA.	Atendimento Nível 2
55	Requisição	Cadastros e acessos	SGA	Novo Cadastro no SGA	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no SGA.	Atendimento Nível 2
56	Requisição	Cadastros e acessos	Sigelu	Novo Cadastro no Sigelu	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no e-cidade	Atendimento Nível 1
57	Requisição	Cadastros e acessos	Sistema	Suporte para Cadastros e Acessos	Até 1 hora útil	Serviço referente a retirada de dúvidas dos usuários para solicitação do acesso ao sistema	Atendimento Nível 1
58	Requisição	Cadastros e acessos	Sistemas	Cancelamento de acesso nos Sistemas	Até 6 horas úteis	Cancelamento do cadastro quando enviado um memorando solicitando a exclusão do usuário de todos os sistemas.	Atendimento Nível 1
59	Requisição	Cadastros e acessos	Site Institucional	Alteração da senha de acesso no site institucional	Até 1 hora útil	Procedimento para alterar a senha do Site Institucional do colaborador.	Atendimento Nível 1
60	Requisição	Cadastros e acessos	Site Institucional	Novo Cadastro no Site Institucional	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no Site Institucional	Atendimento Nível 1
61	Requisição	Cadastros e acessos	Vipro	Alteração da senha de acesso no Vipro	Até 10 minutos úteis	Procedimento para alterar a senha do Vipro do colaborador.	Atendimento Nível 1
62	Requisição	Cadastros e acessos	Vipro	Alteração de cadastro no Vipro	Até 1 dia útil	Procedimento para alteração de dados cadastrais no Vipro.	Atendimento Nível 1
63	Requisição	Cadastros e acessos	Vipro	Cancelamento de acesso no Vipro	Até 6 horas úteis	Cancelamento do acesso do usuário especificamente no Vipro	Atendimento Nível 1
64	Requisição	Cadastros e acessos	Vipro	Liberação de permissões no Vipro	Até 2 dias úteis	Liberação da permissão para o acesso ao botão de reiniciar o sistema Vipro	Atendimento Nível 2
65	Requisição	Cadastros e acessos	Vipro	Novo Cadastro no Vipro	Até 1 dia útil	Solicitação de novo cadastro de usuários no	Atendimento Nível 1

						Vipro.	
66	Requisição	Cadastros e acessos	VPN	Alteração da senha de acesso na VPN	Até 1 dia útil	Serviço para alteração da senha da VPN (usuário comum é realizada pelo nível 1 e a senha de grupo é alterada pela Infraestrutura).	Atendimento Nível 1
67	Requisição	Cadastros e acessos	VPN	Cancelamento de acesso na VPN	Até 6 horas úteis	Cancelamento do acesso do usuário especificamente na VPN	Atendimento Nível 2
68	Requisição	Cadastros e acessos	VPN	Novo Cadastro na VPN	Até 2 dias úteis	Solicitação de novo cadastro de usuários na VPN.	Atendimento Nível 2
69	Requisição	Cadastros e acessos	Zabbix	Novo Cadastro no Zabbix	Até 4 horas úteis	Solicitação de acesso ao Zabbix	Atendimento Nível 2
70	Requisição	Catálogo de serviços	Negócio	Alteração de serviço no Catálogo de Negócio	Até 5 dias úteis	Solicitação para alteração de um serviço já existente	Atendimento Nível 2
71	Requisição	Catálogo de serviços	Negócio	Exclusão de serviço no Catálogo de Negócio	Até 3 dias úteis	Solicitação para exclusão do serviço já existente	Atendimento Nível 2
72	Requisição	Catálogo de serviços	Negócio	Inclusão de Serviço no Catálogo de Negócio	Até 7 dias úteis	Novo serviço que precisará ser adicionado no catálogo de negócio	Atendimento Nível 2
73	Requisição	Catálogo de serviços	Negócio	Alteração de roteamento no Catálogo de Negócio	Até 3 dias úteis	Solicitação para alterar o roteamento de serviços do catálogo de negócio	Atendimento Nível 2
74	Requisição	Catálogo de serviços	Processo	Correção do modelo de processo	Até 3 dias úteis	Serviço referente a necessidade da correção do serviço no tipo de processo. Exemplo: foi registrado erro/falha no processo de requisição e precisa mudar para incidente.	Atendimento Nível 2
75	Requisição	Catálogo de serviços	Processo	Mapeamento de Processos no Catálogo	Até 20 dias úteis	Definição do estado atual do fluxo de tarefas e entendimento se estão de acordo com os objetivos do negócio e o planejamento estratégico definido pela alta gestão.	Atendimento Nível 2
76	Requisição	Catálogo de serviços	Técnico	Alteração de roteamento no Catálogo Técnico	Até 3 dias úteis	Solicitação para alterar o roteamento de serviços do catálogo técnico	Atendimento Nível 2

77	Requisição	Catálogo de serviços	Técnico	Alteração de serviço no Catálogo Técnico	Até 5 dias úteis	Solicitação para alteração do serviço já existente	Atendimento Nível 2
78	Requisição	Catálogo de serviços	Técnico	Exclusão de serviço no Catálogo Técnico	Até 3 dias úteis	Solicitação para exclusão do serviço do catálogo de negócio	Atendimento Nível 2
79	Requisição	Catálogo de serviços	Técnico	Inclusão de Serviço no Catálogo Técnico	Até 7 dias úteis	Novo serviço que precisará ser adicionado no catálogo de negócio	Atendimento Nível 2
80	Requisição	Computadores e periféricos	Máquina Física	Substituição de máquina física	Até 2 dias úteis	Serviço para substituição de máquina física permanente ou de contingência (empréstimo). (Observação: Nos casos de empréstimo a entrega da máquina definitiva será em até 30 dias úteis, porém essa informação será passada pelo próprio técnico no local quando for entregar a provisória).	Atendimento Nível 1
81	Requisição	Computadores e periféricos	Novo	Instalação de Computadores e periféricos	Até 3 dias úteis	Instalação de computador, monitor, dispositivos elétricos, periféricos ou peças.	Atendimento Nível 1
82	Incidente	Computadores e periféricos	Off-site	Erro/indisponibilidade Off-site em Computadores e periféricos	Até 2 dias úteis	Serviço para reparo da máquina física na bancada em caso de erro/indisponibilidade. ** O usuário leva o equipamento no galpão **	Atendimento Nível 1
83	Incidente	Computadores e periféricos	On-site	Erro/indisponibilidade On-site em Computadores e periféricos	Até 2 dias úteis	Serviço para reparo da máquina em caso de erro/indisponibilidade. ** O técnico vai ao local **	Atendimento Nível 1
84	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços	Remanejamento de Computadores e periféricos	Até 1 dia útil	Procedimento para mudança física de equipamentos de informática, como CPU, monitor entre outros.	Atendimento Nível 1
85	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços	Remoção de Computadores e periféricos	Até 2 dias úteis	Procedimento para remoção do equipamento no ambiente de trabalho.	Atendimento Nível 1
86	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços	Suporte para Computadores e periféricos	Até 1 hora útil	Serviço referente a retirada de dúvidas quanto a entrega de máquinas a TI para manutenção e	Atendimento Nível 1

						orientações em geral (Ex: acesso ao VDI)	
87	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços	Suporte/Manutenção (off-site) de Computadores e periféricos	Até 2 dias úteis	Manutenção preventiva de equipamentos de informática ou dispositivos elétricos (o cliente leva a máquina para a manutenção na TI)	Atendimento Nível 1
88	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços	Suporte/Manutenção (on-site) de Computadores e periféricos	Até 1 dia útil	Vistoria técnica no local, manutenção preventiva de equipamentos de informática ou dispositivos elétricos (O técnico vai até o local fazer a manutenção) e em caso de dúvidas na utilização de computadores e periféricos	Atendimento Nível 1
89	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços de Impressão	Configuração dos serviços de impressão (impressora)	Até 1 dia útil	Configuração da impressora no computador.	Atendimento Nível 2
90	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços de Impressão	Digitalização de arquivos nos Serviços de Impressão (impressora)	Até 6 horas úteis	Configuração da impressora para digitalização dos arquivos.	Atendimento Nível 2
91	Incidente	Computadores e periféricos	Serviços de Impressão	Erro/indisponibilidade nos Serviços de Impressão (impressora)	Até 1 dia útil	Serviços em caso de erro/indisponibilidade no serviço de impressão	Atendimento Nível 2
92	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços de Impressão	Instalação nos serviços de impressão (impressora)	Até 2 dias úteis	Instalação da impressora para o ambiente de trabalho.	Atendimento Nível 2
93	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços de Impressão	Remanejamento dos serviços de impressão (impressora)	Até 2 dias úteis	Remanejamento da impressora do ambiente de trabalho.	Atendimento Nível 1
94	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços de Impressão	Remoção dos serviços de impressão (impressora)	Até 1 dia útil	Remoção da impressora do ambiente de trabalho.	Atendimento Nível 1
95	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços de Impressão	Substituição nos Serviços de Impressão (impressora)	Até 1 dia útil	Substituir uma impressora já existente no local por uma nova.	Atendimento Nível 1



96	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços de Impressão	Suporte nos serviços de impressão (impressora)	Até 1 dia útil	Troca de toner/cartucho, limpeza, além de manutenção da impressora.	Atendimento Nível 2
97	Requisição	Computadores e periféricos	Serviços de Impressão	Suporte para Serviços de Impressão	Até 1 hora útil	Serviço referente a retirada de dúvidas quanto a troca de toner, serviços de impressão.	Atendimento Nível 1
98	Requisição	Comunicação	Memorando	Arquivamento de Memorando	Até 1 dia útil	Este serviço envolve o recebimento de memorandos que informam as condutas e mudanças a serem seguidas.	Atendimento Nível 1
99	Requisição	Comunicação	Ofício	Arquivamento de Ofício	Até 1 dia útil	Este serviço envolve o recebimento de ofícios que informam as condutas e mudanças a serem seguidas.	Atendimento Nível 1
100	Requisição	Comunicação	Serviços	Divulgação de Serviços	Até 3 dias úteis	Divulgar a agenda de cursos internos da TI, comunicar incidentes, melhorias, manutenções e alterações nos serviços sob gestão da TI por meio de um plano de comunicação não emergencial. Ferramentas utilizadas: telefone, e-mail e criação de layout.	Atendimento Nível 2
101	Requisição	Comunicação	Serviços	Divulgação urgente de Serviços	Até 4 horas úteis	Divulgar a agenda de cursos internos da TI, comunicar incidentes, melhorias, manutenções e alterações nos serviços sob gestão da TI por meio de um plano de comunicação emergencial. Ferramentas utilizadas: telefone, e-mail e criação de layout.	Atendimento Nível 2
102	Requisição	E-mail	Serviços	Configuração no E-mail	Até 2 dias úteis	Serviço para aumento de memória e outros serviços que se refiram a configuração.	Atendimento Nível 2
103	Incidente	E-mail	Serviços	Erro/indisponibilidade no E-mail	Até 4 horas úteis	Solicitação quando o e-mail apresenta problemas que interferem na operação do mesmo, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 2



104	Incidente	E-mail	Serviços	Lentidão no E-mail	Até 6 horas úteis	Solicitação para verificação de lentidão nos serviços de e-mail.	Atendimento Nível 2
105	Requisição	Equipamentos	Geral	Solicitação de Equipamentos	Até 6 meses	Serviço para solicitação de equipamento interno a TI que precise de contratação.	Atendimento Nível 2
106	Requisição	Equipamentos	Serviços	Retirada de material no galpão	Até 1 hora útil	Serviço "genérico" para retirada de toner, cabos e etc.	Atendimento Nível 1
107	Requisição	Eventos e reuniões	Equipamentos	Empréstimos de Equipamentos	Verificar disponibilidade	Empréstimo de equipamentos como data show/tela e notebook para eventos e reuniões.	Atendimento Nível 1
108	Requisição	Eventos e reuniões	Novo	Instalação de link de internet em Eventos e reuniões	Até 7 dias úteis	Instalação de internet temporariamente para eventos e reuniões.	Atendimento Nível 1
109	Requisição	Eventos e reuniões	Novo	Instalação de wi-fi outdoor em Eventos e reuniões	Até 7 dias úteis	Instalação de wi-fi outdoor (externo) para eventos e reuniões.	Atendimento Nível 1
110	Requisição	Eventos e reuniões	Serviços	Apoio técnico de Eventos e reuniões	Tempo de duração do evento	Monitoramento técnico do evento ou reunião, quando aplicável, correção de falhas, suporte a conexão de participantes internos e Externos.	Atendimento Nível 1
111	Requisição	Eventos e reuniões	Videoconferência	Suporte de Videoconferência	Até 4 horas úteis	Suporte para vídeo conferência nas plataformas como: Zoom, Google Meet, Cisco Webex, Google Duo e Microsoft Teams para reuniões.	Atendimento Nível 1
112	Requisição	Ferramentas de gerenciamento	Zabbix	Cadastro de ação automática no Zabbix	Até 2 dias úteis	Cadastro da ação automática baseada no estado do ativo.	Atendimento Nível 2
113	Requisição	Ferramentas de gerenciamento	Zabbix	Cadastro de Host no Zabbix	Até 4 horas úteis	Cadastro de novo host a ser monitorado pelo sistema.	Atendimento Nível 2
114	Requisição	Gerenciamento das políticas de grupo	GPO	Alterar papel de parede da GPO	Até 1 dia útil	Alteração do papel de parede atual	Atendimento Nível 2
115	Requisição	Gerenciamento das políticas de grupo	GPO	Configuração de GPO	Até 2 dias úteis	Configuração de uma GPO (Gerência política de grupo) e aplicação ao usuário	Atendimento Nível 2

116	Requisição	Gerenciamento das políticas de grupo	GPO	Customizar atalho na GPO	Até 1 dia útil	Criação de atalho (navegador, calculadora, bloco de notas, sistemas) disponibilizado na área de trabalho.	Atendimento Nível 2
117	Incidente	Gerenciamento das políticas de grupo	GPO	Erro/indisponibilidade na GPO	Até 1 dia útil	Verificação se o usuário está recebendo a GPO com o comando gpresult -R	Atendimento Nível 1
118	Requisição	Gerenciamento das políticas de grupo	GPO	Organização na GPO	Até 2 horas úteis	Serviço para mover uma GPO de uma para outra	Atendimento Nível 2
119	Requisição	Gerenciamento de servidor	Banco de dados	Configuração no Banco de Dados	Até 1 dia útil	Alteração das configurações do Serviço de Gerenciamento de Banco de Dados	Atendimento Nível 2
120	Requisição	Gerenciamento de servidor	Banco de dados	Criação de base no Banco de Dados	Até 1 dia útil	Criação da base de dados	Atendimento Nível 2
121	Requisição	Gerenciamento de servidor	Banco de dados	Rollback no Banco de Dados	Até 1 dia útil	Retorno da base de dados para um estado anterior determinado no tempo	Atendimento Nível 2
122	Requisição	Identidade	CA Interna	Emissão de Certificado CA Interna	Até 1 dia útil	Validação da identidade de um serviço nas redes	Atendimento Nível 2
123	Requisição	Identidade	CA Interna	Revogação de Certificado CA Interna	Até 1 dia útil	Cancelamento do certificado de um serviço nas redes	Atendimento Nível 2
124	Requisição	Projeto de desenvolvimento	Formulário físico	Alteração no formulário físico	Até 3 dias úteis	Solicitação de alteração no formulário físico interno	Atendimento Nível 2
125	Requisição	Projeto de desenvolvimento	Formulário físico	Criação de Formulário Físico	Até 5 dias úteis	Solicitação de criação de formulários físicos internos	Atendimento Nível 2
126	Requisição	Projeto de desenvolvimento	Formulário Web	Criação de Formulário Web	Até 6 dias úteis	Análise e execução da requisição de um novo formulário a ser ou não desenvolvido. A(s) área(s) de negócio deverá(ão) ser consultada(s).	Atendimento Nível 1
127	Requisição	Projeto de desenvolvimento	Layout	Criação de Layout	Até 6 dias úteis (A combinar)	Desenvolvimento de artes, diagramação em sites(frontend) documentos em geral.	Atendimento Nível 1
128	Requisição	Projeto de desenvolvimento	Portal	Criação de Portal	Até 2 meses (A combinar)	Análise e execução da requisição de um novo portal/site a ser ou não desenvolvido. A(s) área(s) de negócio deverá(ão) ser consultada(s).	Atendimento Nível 1

129	Requisição	Projeto de desenvolvimento	Relatórios	Criação de Relatórios	Até 5 dias úteis	Análise e execução da requisição de um novo relatório a ser ou não desenvolvido. A(s) área(s) de negócio deverá(ão) ser consultada(s).	Atendimento Nível 2
130	Requisição	Projeto de desenvolvimento	Sistemas	Criação de Sistemas	4 a 5 meses a combinar	Criação de um software ou aplicativo mobile. As áreas de negócio deverão ser consultadas.	Atendimento Nível 2
131	Requisição	Rede	Ativos	Configuração do Ativo de rede	Até 2 dias úteis	Configuração de Switch, Roteador, Ponto de acesso sem fio (WI-FI), ONU (Optical Network Unit), OLT (Optical Line Terminal), No-break (Rack), Firewalls, Equipamento Servidor de Rede, Câmera de Segurança Vigilância Patrimonial.	Atendimento Nível 2
132	Requisição	Rede	Ativos	Instalação do ativo de rede	Até 15 dias úteis	Instalação de Switch, Roteador, Ponto de acesso sem fio (WI-FI), ONU (Optical Network Unit), OLT (Optical Line Terminal), No-break (Rack), Firewalls, Equipamento Servidor de Rede, Câmera de Segurança Vigilância Patrimonial.	Atendimento Nível 1
133	Requisição	Rede	Ativos	Remanejamento do ativo de rede	Até 6 dias úteis	Remanejamento de Switch, Roteador, Ponto de acesso sem fio (WI-FI), ONU (Optical Network Unit), OLT (Optical Line Terminal), No-break (Rack), Firewalls, Equipamento Servidor de Rede, Câmera de Segurança Vigilância Patrimonial.	Atendimento Nível 1

134	Incidente	Rede	Ativos	Reparo no ativo de rede	Até 1 dia útil	Erro/ indisponibilidade no Switch, Roteador, Ponto de acesso sem fio (WI-FI), ONU (Optical Network Unit), OLT (Optical Line Terminal), No-break (Rack), Firewalls, Equipamento Servidor de Rede, Câmera de Segurança Vigilância Patrimonial) que interferem na operação do cat5, cat6, FTTH, data center, unidades...	Atendimento Nível 1
135	Requisição	Rede	Ativos	Substituição do ativo de rede	Até 10 dias úteis	Substituição de Switch, Roteador, Ponto de acesso sem fio (WI-FI), ONU (Optical Network Unit), OLT (Optical Line Terminal), No-break (Rack), Firewalls, Equipamento Servidor de Rede, Câmera de Segurança Vigilância Patrimonial.	Atendimento Nível 1
136	Incidente	Rede	Ativos de Rede	Lentidão no Ativo de Rede	Até 1 dia útil	Intermitência na rede que interferem na operação do cat5, cat6, FTTH, data center, unidades e demais serviços.	Atendimento Nível 1
137	Requisição	Rede	Ativos de Rede	Emissão de relatório do Ativo de Rede	Até 3 dias úteis	Gerar relatório de ativos ONU (rede FHTT), switches, roteadores e outros.	Atendimento Nível 2
138	Requisição	Rede	Caixa emenda óptica	Instalação de Caixa emenda óptica	Até 1 dia útil	Fornecimento de fibra óptica para reparo de uma área danificada.	Atendimento Nível 1
139	Requisição	Rede	DNS Externo	Criação de registro A no DNS Externo	Até 2 dias úteis	Esse registro permite que os servidores DNS identifiquem e localizem um site ou um serviço de e-mail, disponível sob IPv4 mantendo-os online.	Atendimento Nível 2
140	Requisição	Rede	DNS Externo	Criação de registro AAAA no DNS Externo	Até 2 dias úteis	Esse registro permite que os servidores DNS identifiquem e localizem um site ou um serviço de e-mail, disponível sob IPv6 mantendo-os online.	Atendimento Nível 2

141	Requisição	Rede	DNS Externo	Criação de registro CNAME no DNS Externo	Até 2 dias úteis	Esse registro funciona como um redirecionamento, ou seja, aponta um domínio ou subdomínio para outro endereço. Isso é útil, quando for necessário apontar vários registros do domínio para um endereço único de domínio.	Atendimento Nível 2
142	Requisição	Rede	DNS Externo	Criação de registro MX no DNS Externo	Até 2 dias úteis	Esse registro define os servidores de e-mail do domínio	Atendimento Nível 2
143	Requisição	Rede	DNS Externo	Criação de registro NS no DNS Externo	Até 2 dias úteis	Esse registro define os servidores de resolução de nomes do domínio	Atendimento Nível 2
144	Requisição	Rede	DNS Externo	Criação de registro SOA (subdomínio) no DNS Externo	Até 2 dias úteis	Esse registro cria um subdomínio dentro de um domínio, uma zona administrativa diferente, sujeita ao domínio pai.	Atendimento Nível 2
145	Requisição	Rede	DNS Externo	Criação de registro TXT no DNS Externo	Até 2 dias úteis	Esse registro funciona como um "campo livre", utilizado para realizar verificações de domínio, configurar SPF, e configurações de e-mail.	Atendimento Nível 2
146	Requisição	Rede	Endereço IP	Solicitação de Endereço IP	Até 2 dias úteis	Solicitação de endereço IP para os equipamentos (câmera, totem, computador, impressora, ramal e etc.)	Atendimento Nível 2
147	Requisição	Rede	Firewall	Configuração ACL no Firewall	Até 2 dias úteis	Configuração das regras de controle de acesso	Atendimento Nível 2
148	Requisição	Rede	FTTH(GEPON) - Fibra óptica	Instalação de FTTH(GEPON) - Fibra óptica	Até 15 dias úteis	Avaliação e solicitação da instalação	Atendimento Nível 1
149	Incidente	Rede	ONU	Erro/falha na ONU	Até 1 dia útil	Solicitação para reparo em casos de erro/falha na ONU (o incidente pode ser ocasionado por falta de energia no local, fibra rompida ou erro no equipamento)	Atendimento Nível 1
150	Requisição	Rede	ONU	Instalação da ONU	Até 15 dias úteis	Ativação de unidades da PMM para liberação de acesso à rede e internet.	Atendimento Nível 1

151	Requisição	Rede	ONU	Substituição da ONU	Até 3 dias úteis	Em caso de defeito no equipamento, avaliado pela equipe da 7lan, deve-se abrir um ticket para a infra solicitando substituição. A infra irá avaliar e abrir uma OS para a equipe da 7lan efetuar a substituição.	Atendimento Nível 1
152	Requisição	Rede	Passivos	Instalação do passivo de rede	Até 5 dias úteis	Instalação do Splitter, Rack de Telecom, Poste Fibr Óptica, Patch Panel, Patch Cord, Cabo de Rede UTP, Cabo de Rede STP, Cabo de Rede Fibr Óptica	Atendimento Nível 1
153	Requisição	Rede	Passivos	Remanejamento do passivo de rede	Até 5 dias úteis	Remanejamento do Splitter, Rack de Telecom, Poste Fibr Óptica, Patch Panel, Patch Cord, Cabo de Rede UTP, Cabo de Rede STP, Cabo de Rede Fibr Óptica	Atendimento Nível 1
154	Incidente	Rede	Passivos	Reparo no passivo de rede	Até 3 dias úteis	Erro/indisponibilidade no Splitter, Rack de Telecom, Poste Fibr Óptica, Patch Panel, Patch Cord, Cabo de Rede UTP, Cabo de Rede STP, Cabo de Rede Fibr Óptica	Atendimento Nível 1
155	Requisição	Rede	Passivos	Substituição do passivo de rede	Até 3 dias úteis	Substituição do Splitter, Rack de Telecom, Poste Fibr Óptica, Patch Panel, Patch Cord, Cabo de Rede UTP, Cabo de Rede STP, Cabo de Rede Fibr Óptica	Atendimento Nível 1
156	Requisição	Rede	Rack	Substituição do Rack	Até 10 dias úteis		Atendimento Nível 1
157	Requisição	Rede	Switch	Configuração no Switch	Até 2 dias úteis	Solicitação por parte da empresa 7 lan à infra para configuração de switch.	Atendimento Nível 2
158	Requisição	Rede	VPN	Criação de acesso de serviço na VPN	Até 2 dias úteis	Criação de vpn para conexão entre serviços	Atendimento Nível 2
159	Requisição	Rede	ONU	Remoção da ONU	5 dias úteis	Serviço para retirada de ONU por parte da 7 lan á redes	Atendimento Nível 1
160	Requisição	Rede	Switch	Instalação de Switch	10 dias úteis	Liberação de equipamento para ativação de unidades da PMM.	Atendimento Nível 2

161	Requisição	Rede	Switch	Substituição de Switch	10 dias úteis	Solicitação de troca nos seguintes critérios: defeito(intermitência ou mau funcionamento) ou melhoria(troca de switch não gerenciável por gerenciável)	Atendimento Nível 2
162	Incidente	Rede	VPN	Erro/falha na VPN	2 dias úteis	Serviço para tratamento de erros e falhas ocasionadas no acesso a VPN, como impossibilidade de acesso a sites.	Atendimento Nível 2
163	Requisição	Segurança	Backup	Configuração de Backup	Até 2 dias úteis	Configuração do Jobs de backup automatizado	Atendimento Nível 2
164	Requisição	Segurança	Backup	Emissão de relatórios de Backup	Até 2 dias úteis	Emissão do relatório contendo informações sobre os backups executados	Atendimento Nível 2
165	Incidente	Segurança	Backup	Erro/indisponibilidade de Backup	Até 2 dias úteis	Erros e indisponibilidades quanto ao serviço de backup	Atendimento Nível 2
166	Requisição	Segurança	Backup	Execução de Backup	Até 4 horas úteis	Execução do backup pontual	Atendimento Nível 2
167	Requisição	Segurança	Backup	Restauração de Backup	Até 1 dia útil	Restauração do backup	Atendimento Nível 2
168	Requisição	Segurança	Backup	Teste de Backup	Até 2 dias úteis	Restauração do backup com a finalidade de atestar a validade do mesmo	Atendimento Nível 2
169	Incidente	Segurança	Capacidade	Erro/indisponibilidade de Capacidade	Até 2 dias úteis	Erros e indisponibilidades quanto a capacidade de serviços	Atendimento Nível 2
170	Requisição	Segurança	Diagnóstico de Log	Solicitação de diagnóstico de Log	Até 1 dia útil	A solicitação de logs de um sistema é uma atividade de diagnóstico ou auditoria que envolve a coleta e análise de logs gerados por um sistema para identificar, rastrear e solucionar problemas e atividades que possam ter ocorrido durante a execução do sistema. Sistemas gerenciados pelo grupo competente: Avanço Maricá, Backup, Consulta Processo, Ecidade, Ecidade online, Edu, educacional, Email, Esic, Esocial, Estágio	Atendimento Nível 2



						Maricá, Esus, Fundo Soberano, IDR, Maraká, Monitoramento, Portal Channel, Portal Lecom BPM, Portal Passaporte Universitário, Portal Passaporte Universitário V2, Portal Prefeitura www, Portal SGA, Portal SIM, Portal Transparência, Portal Vipro, Portal Oportunidades, Projetos de Desenvolvimento, Rede e Internet (proxy), Serviço de Digitalização de Documentos, Serviço de NFSE, Tecnologia (wordpress), Voip.	
171	Requisição	Serviços de rede e internet	(wi-fi interno)	Instalação de roteador no (wi-fi interno)	Até 2 dias úteis	Um ponto de acesso à internet.	Atendimento Nível 1
172	Requisição	Serviços de rede e internet	acesso ao site	Bloqueio no acesso ao site	Até 6 horas úteis	Bloqueio de site de acordo com a política da prefeitura.	Atendimento Nível 2
173	Requisição	Serviços de rede e internet	acesso ao site	Liberação no acesso ao site	Até 6 horas úteis	Liberação de site de acordo com a política da prefeitura.	Atendimento Nível 2
174	Incidente	Serviços de rede e internet	Câmera	Erro/indisponibilidade de Câmera	Até 1 dia útil	Solicitação para reparo em caso de Erro/indisponibilidade na câmera.	Atendimento Nível 1
175	Requisição	Serviços de rede e internet	Câmera	Instalação de Câmera	Até 7 dias úteis	Serviço de solicitação para instalação de câmera	Atendimento Nível 1
176	Incidente	Serviços de rede e internet	Câmera	Remoção de Câmera	Até 10 dias úteis	Serviço para retirada do equipamento do local.	Atendimento Nível 1
177	Requisição	Serviços de rede e internet	Câmera	Suporte para câmera	Até 2 dias úteis	Serviço para retirada de dúvida, remanejamento e transferência de imagem	Atendimento Nível 1
178	Incidente	Serviços de rede e internet	Catraca	Erro/indisponibilidade na Catraca	Até 1 dia útil	Solicitação para reparo em casos de Erro/indisponibilidade nas catracas.	Atendimento Nível 1
179	Incidente	Serviços de rede e internet	Nobreak	Erro/indisponibilidade no Nobreak	Até 2 dias úteis	Solicitação para reparo em casos de Erro/indisponibilidade nos nobreaks.	Atendimento Nível 1
180	Requisição	Serviços de rede e internet	Novo	Instalação de Serviços de rede e internet	Até 7 dias úteis	Instalação de internet, ponto de rede e cabeamento para unidades fixas.	Atendimento Nível 1

181	Requisição	Serviços de rede e internet	Novo	Remanejamento de equipamento dos Serviços de rede e internet	Até 6 dias úteis	Serviço para remanejar o equipamento de lugar.	Atendimento Nível 1
182	Incidente	Serviços de rede e internet	Ponto de rede	Erro/falha no Ponto de rede	Até 7 dias úteis	Serviço relacionado a ponto de rede com defeito. Exemplos: Configuração da porta do switch responsável pelo ponto ou defeito nos conectores).	Atendimento Nível 1
183	Requisição	Serviços de rede e internet	Proxy	Suporte para Proxy	Até 1 hora útil	Serviço referente a retirada de dúvidas quanto ao proxy no caso do erro apresentado, no qual exige a mudança de senha do usuário.	Atendimento Nível 1
184	Incidente	Serviços de rede e internet	Rede	Erro/indisponibilidade de Rede	Até 4 horas úteis	Solicitação quando a rede/internet apresenta problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
185	Incidente	Serviços de rede e internet	Rede	Rompimento de fibra na Rede	Até 1 dia útil	Solicitação para reparo na fibra rompida.	Atendimento Nível 1
186	Requisição	Serviços de rede e internet	Rede	Suporte de Rede	Até 2 dias úteis	Solicitação para o serviço de remanejamento de ponto de rede, reparo nas canaletas, arrumação dos cabos de rede, vistoria dos pontos e reorganização dos componentes do RACK.	Atendimento Nível 1
187	Incidente	Serviços de rede e internet	VDI	Erro/indisponibilidade no VDI	Até 1 dia útil	Solicitação para reparo em casos de Erro/indisponibilidade. Exemplo: Não conseguir acessar ao pool; não conseguir logar na máquina virtual e apresentar a mensagem indicando falta de máquina disponível.	Atendimento Nível 2
188	Requisição	Serviços de rede e internet	VPN	Suporte para VPN	Até 1 dia útil	Suporte para instalação da VPN remotamente, configuração e manutenção.	Atendimento Nível 2

189	Incidente	Serviços de rede e internet	Rede	Lentidão na Rede	Até 2 dias úteis	Intermitência na rede ou nos equipamentos (roteador ou máquina antiga, por falta de atualização ou vida útil defasada) que interferem nas operações diárias dos usuários.	Atendimento Nível 1
190	Requisição	Servidor de arquivo	Mapeamento DFS	Configuração no Mapeamento DFS do Servidor de Arquivo	Até 2 dias úteis	Configuração de um novo caminho no Mapeamento DFS	Atendimento Nível 2
191	Requisição	Servidor de arquivo	Mapeamento DFS	Edição de Permissões no Mapeamento DFS do Servidor de Arquivo	Até 2 dias úteis	Edição ou atribuição de uma permissão a uma pasta compartilhada	Atendimento Nível 2
192	Incidente	Servidor de arquivo	Mapeamento DFS	Erro/indisponibilidade no Mapeamento DFS do Servidor de Arquivo	Até 1 dia útil	Erros ou indisponibilidades relacionados ao servidor de arquivo DFS	Atendimento Nível 1
193	Incidente	Servidor de arquivo	Servidor	Erro/indisponibilidade no Servidor de Arquivo	Até 1 dia útil	Erro/Indisponibilidade no servidor de arquivo. Necessidade de verificação se o servidor está ligando, verificação da rede e configurações de rede.	Atendimento Nível 1
194	Requisição	Servidor de impressoras	Serviço de Impressão	Alteração do drive no Serviço de Impressão	Até 1 dia útil	Instalação do drive no servidor e configurado na impressora.	Atendimento Nível 2
195	Requisição	Servidor de impressoras	Serviço de Impressão	Cadastro de impressoras no servidor	Até 1 dia útil	Cadastro de impressoras no servidor	Atendimento Nível 2
196	Incidente	Servidor de impressoras	Serviço de Impressão	Erro/Indisponibilidade no servidor de impressora	Até 1 dia útil	Erro/Indisponibilidade no servidor de impressora	Atendimento Nível 1
197	Requisição	Servidor virtual	Recurso	Alocação de Recursos no Servidor Virtual	Até 10 dias úteis	Alocação de recursos conforme previsão de demanda	Atendimento Nível 2
198	Requisição	Servidor virtual	Recurso	Realocação de Recursos no Servidor Virtual	Até 10 dias úteis	Realocação de recursos conforme previsão de demanda	Atendimento Nível 2
199	Requisição	Servidor virtual	serviços	Configuração no servidor virtual	Até 2 dias úteis	Configuração no servidor virtual	Atendimento Nível 2
200	Requisição	Servidor virtual	serviços	Criação de Servidor Virtual	Até 2 dias úteis	Criação de um novo servidor virtual	Atendimento Nível 2
201	Requisição	Servidor virtual	serviços	Instalação do Servidor Virtual	Até 4 dias úteis	Instalação de servidor para hospedar novas aplicações	Atendimento Nível 2

202	Incidente	Servidor virtual	Servidor NTP	Configuração do Servidor Virtual NTP	Até 2 dias úteis	Alterar relógio no domínio	Atendimento Nível 2
203	Requisição	Sistemas	Channel	Capacitação no Channel	Até 5 dias úteis	Treinamento para utilização da ferramenta Channel.	Atendimento Nível 2
204	Requisição	Sistemas	E-cidade	Capacitação no E-cidade	Até 6 dias úteis	Solicitação de curso de capacitações nas rotinas do sistema.	Atendimento Nível 2
205	Incidente	Sistemas	E-cidade	Erro/indisponibilidade no E-cidade	Até 1 dia útil	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
206	Requisição	Sistemas	E-cidade	Melhoria no E-cidade	Mínimo 15 dias úteis máximo 180 dias úteis a combinar	Solicitação para aprimorar um serviço no sistema e-cidade.	Atendimento Nível 2
207	Requisição	Sistemas	E-cidade	Suporte para o E-cidade	Até 1 dia útil	Esclarecimento quanto ao acesso, operação, ou demais serviços que não estejam definidos nos demais abaixo.	Atendimento Nível 1
208	Incidente	Sistemas	E-sic	Erro/indisponibilidade no E-sic	Até 1 dia útil	Solicitação de ajuste em caso de erro/indisponibilidade	Atendimento Nível 1
209	Incidente	Sistemas	GED	Erro/indisponibilidade no GED	Até 4 horas úteis	Solicitação quando os sites/portais apresentam problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
210	Requisição	Sistemas	Geomaricá	Suporte para o Geomaricá	Até 6 horas úteis	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Atendimento Nível 1
211	Requisição	Sistemas	Geral	Teste no sistema	Até 10 dias úteis	Serviço para realizar teste de sistemas.	Atendimento Nível 2
212	Incidente	Sistemas	Grafana	Erro/falha no Grafana	Até 4 horas úteis	Solicitação para reparo em caso de erro/falha no sistema Grafana.	Atendimento Nível 1
213	Requisição	Sistemas	Grafana	Melhoria no Grafana	Mínimo de 15 dias úteis a 90	Solicitação de melhoria no dashboard	Atendimento Nível 2
214	Requisição	Sistemas	Lecom	Cancelamento de Processo no Lecom	Até 2 dias úteis	Cancelar um processo no Lecom.	Atendimento Nível 2

215	Requisição	Sistemas	Lecom	Capacitação no Lecom	Até 5 dias úteis	Treinamento na utilização da ferramenta Lecom e/ou processos já automatizados e disponíveis em produção	Atendimento Nível 2
216	Requisição	Sistemas	Lecom	Emissão de Relatório do Lecom	Até 2 dias úteis	Emitir relatórios diversos referente ao andamento de processos no Lecom.	Atendimento Nível 2
217	Incidente	Sistemas	Lecom	Erro/falha no Lecom	Até 5 dias úteis	Solicitação para resolução de um erro ou falha no sistema Lecom.	Atendimento Nível 1
218	Incidente	Sistemas	Lecom	Erro/indisponibilidade no Lecom	Até 4 horas úteis	Serviço quando o sistema estiver indisponível. Será aberto o chamado assim que o sistema voltar a funcionar e deverá seguir para a equipe de infraestrutura.	Atendimento Nível 1
219	Incidente	Sistemas	Lecom	Lentidão no Lecom	Até 6 horas úteis	Solicitação para verificação de lentidão no sistema Lecom.	Atendimento Nível 1
220	Requisição	Sistemas	Lecom	Melhoria no Lecom	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de um novo processo ou uma alteração/melhoria em um ou mais processos do Lecom.	Atendimento Nível 2
221	Requisição	Sistemas	Lecom	Redirecionamento de processo no Lecom	Até 2 dias úteis	Redirecionar um processo para outro usuário no Lecom.	Atendimento Nível 2
222	Requisição	Sistemas	Lecom	Suporte para o Lecom	Até 3 dias úteis	Solicitação para um ajuste em um ou mais serviços do Lecom que não estejam funcionando como o esperado, porém, não apresenta erro ou falha e esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Atendimento Nível 1
223	Incidente	Sistemas	Nota Maricá	Erro/indisponibilidade no Nota Maricá	Até 4 horas úteis	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
224	Requisição	Sistemas	Nota Maricá	Melhoria no Nota Maricá	Mínimo 15 dias úteis máximo 180 dias úteis a combinar	Solicitação de melhoria nas rotinas de trabalho.	Atendimento Nível 2

225	Requisição	Sistemas	Nota Maricá	Suporte para Nota Maricá	Até 1 dia útil	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Atendimento Nível 1
226	Incidente	Sistemas	Qlik	Erro/falha no Qlik	Até 10 dias úteis	Solicitação para resolução de um erro ou falha no sistema Qlik.	Atendimento Nível 1
227	Requisição	Sistemas	Qlik	Melhoria no Qlik	DE 1 a 60 dias úteis	Solicitação para aprimoração do sistema Qlik.	Atendimento Nível 2
228	Requisição	Sistemas	Sigelu	Capacitação no Sigelu	Até 6 dias úteis	Treinamento na utilização do sistema Sigelu	Atendimento Nível 2
229	Incidente	Sistemas	Sigelu	Erro/indisponibilidade no Sigelu	Até 1 dia útil	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
230	Requisição	Sistemas	Sigelu	Melhoria no Sigelu	Mínimo 15 dias úteis máximo 180 dias úteis a combinar	Solicitação de melhoria nas rotinas de trabalho.	Atendimento Nível 2
231	Requisição	Sistemas	Sigelu	Suporte para o Sigelu	Até 1 dia útil	Suporte as áreas referentes ao sistema Sigelu.	Atendimento Nível 1
232	Incidente	Sistemas	Channel	Erro/indisponibilidade no Channel	De 1 dia útil até 21 dias úteis a combinar	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
233	Requisição	Sistemas	Channel	Suporte para o Channel	Até 6 horas úteis	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Atendimento Nível 2
234	Incidente	Sistemas	Geomaricá	Erro/indisponibilidade no Geomaricá	Até 1 dia útil	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
235	Requisição	Sistemas	Geomaricá	Instalação do Geomaricá	Até 1 dia útil	Solicitação de instalação do sistema.	Atendimento Nível 2
236	Requisição	Sistemas	Lecom	Reiniciar o Lecom	Até 1 hora útil	Serviço para solicitar o reinício do sistema Lecom	Atendimento Nível 1
237	Requisição	Sistemas	Lecom	Suporte Admin no Lecom	Até 8 dias úteis	Suporte referente a funcionalidades na área admin	Atendimento Nível 2

238	Incidente	Sistemas	Maxicad	Erro/indisponibilidade no Maxicad	Até 1 dia útil	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
239	Requisição	Sistemas	Maxicad	Instalação no Maxicad	Até 2 dias úteis	Solicitação de instalação do sistema.	Atendimento Nível 2
240	Requisição	Sistemas	Maxicad	Suporte para o Maxicad	Até 6 horas úteis	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Atendimento Nível 1
241	Requisição	Sistemas	SGA	Capacitação no SGA	Até 6 dias úteis	Solicitação de curso de capacitações nas rotinas do sistema.	Atendimento Nível 2
242	Requisição	Sistemas	SGA	Configuração do SGA	Até 2 dias úteis	Configuração de acesso, operação e outros detalhes pertinentes ao sistema SGA, tais como configuração de polos, alteração de sigla ou nome de unidade, entre outros.	Atendimento Nível 2
243	Incidente	Sistemas	SGA	Erro/indisponibilidade no SGA	Até 2 dias úteis	Solicitação quando o sistema apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
244	Requisição	Sistemas	SGA	Instalação no SGA	Até 2 dias úteis	Solicitação de manutenção, alteração de informações ou atualização do sistema.	Atendimento Nível 2
245	Requisição	Sistemas	SGA	Suporte para SGA	Até 2 dias úteis	Esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o sistema.	Atendimento Nível 1
246	Requisição	Sistemas	Vipro	Capacitação no Vipro	Até 6 dias úteis	Solicitação de curso de capacitações nas rotinas do sistema.	Atendimento Nível 2
247	Incidente	Sistemas	Vipro	Erro/indisponibilidade no Vipro	Até 4 horas úteis	Solicitação quando o sistema apresentar problemas, que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
248	Requisição	Sistemas	Vipro	Melhoria no Vipro	5 dias úteis até 10 dias úteis	Solicitação de melhoria nas rotinas de trabalho.	Atendimento Nível 2
249	Requisição	Sistemas	Vipro	Reiniciar o Vipro	Até 30 minutos úteis	Serviço para solicitar o reinício do sistema Vipro	Atendimento Nível 1



250	Requisição	Sistemas	Vipro	Suporte para Vipro	De 1 até 5 dias úteis	Suporte a dúvidas, cancelamento de processos, solicitação de relatórios ou outros serviços que não estejam denominados abaixo.	Atendimento Nível 1
251	Requisição	Site	Tecnologia interno	Publicação de conteúdo no site tecnologia	Até 2 dias úteis	Publicação de documentos no site tecnologia.marica.rj.gov.br interno da STSI	Atendimento Nível 2
252	Incidente	Sites e portais	Avança Maricá	Erro/indisponibilidade no Avança Maricá	Até 1 dia útil	Serviço em caso de erro ou indisponibilidade no site	Atendimento Nível 1
253	Requisição	Sites e portais	Avança Maricá	Melhoria no Avança Maricá	Mínimo de 30 a 60 dias úteis	Solicitação de uma alteração / melhoria em um ou mais serviços no portal do Avança Maricá	Atendimento Nível 2
254	Requisição	Sites e portais	Avança Maricá	Suporte no Avança Maricá	Até 1 dia útil	Serviço para retirar dúvidas no programa de capacitação para empreendedores, micro e pequenas empresas.	Atendimento Nível 1
255	Incidente	Sites e portais	Bilhete Universitário	Erro/falha no Bilhete Universitário	Até 5 dias úteis	Solicitação para resolução de um erro no Portal do Bilhete Único.	Atendimento Nível 1
256	Requisição	Sites e portais	Bilhete Universitário	Melhoria no Bilhete Universitário	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de alteração / melhoria em um serviço no Portal do Bilhete Único.	Atendimento Nível 2
257	Requisição	Sites e portais	Bilhete Universitário	Publicação de conteúdo no Bilhete Universitário	Até 4 dias úteis	Solicitação para inclusão de texto ou documento informativo no Portal do Bilhete Único. No chamado deve informar o local exato que a informação será publicada, como também, o texto ou documento que será disponibilizado.	Atendimento Nível 2
258	Requisição	Sites e portais	Bilhete Universitário	Suporte para Bilhete Universitário	Até 10 dias úteis	Solicitação para ajuste em um serviço do Portal do Bilhete Único que não estejam funcionando como o esperado, porém, não apresenta erro, falha ou problema.	Atendimento Nível 2
259	Incidente	Sites e portais	Cota 10	Erro/falha no Cota 10	Até 5 dias úteis	Solicitação para resolução de um problema no serviço Levantamento do Cota 10, referente ao Programa Proteção ao Trabalhador,	Atendimento Nível 1

						no Portal SIM.	
260	Requisição	Sites e portais	Cota 10	Melhoria no Cota 10	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de alteração / melhoria no Serviço Levantamento do Cota 10, referente ao Programa Proteção ao Trabalhador, no Portal SIM.	Atendimento Nível 2
261	Requisição	Sites e portais	Cota 10	Publicação de conteúdo no Cota 10	Até 4 dias úteis	Solicitação para inclusão de texto ou documento informativo no serviço Levantamento do Cota 10, referente ao Programa Proteção ao Trabalhador, no Portal SIM. No chamado deve informar o local exato que a informação será publicada, como também, o texto ou documento que será disponibilizado.	Atendimento Nível 2
262	Requisição	Sites e portais	Cota 10	Suporte ao Cota 10	Até 10 dias úteis	Solicitação para ajuste em no serviço Levantamento do Cota 10, referente ao Programa Proteção ao Trabalhador, no Portal SIM que não estejam funcionando como o esperado, porém, não apresenta erro, falha ou problema.	Atendimento Nível 1
263	Requisição	Sites e portais	Endereço	Criação de subdomínio para Sites e Portais	Até 2 dias úteis	Serviço de nomenclatura de site exemplos: "Bpm" <-- nomenclatura "bpm.marica.rj.gov.br"	Atendimento Nível 2
264	Requisição	Sites e portais	Endereço	Hospedagem de Endereço para Sites e Portais	Até 7 dias úteis	Liberação de um espaço no servidor para hospedar um site (criar um ambiente de homologação e produção é a mesma coisa que hospedar um site em um servidor)	Atendimento Nível 2
265	Requisição	Sites e portais	Endereço	Redirecionamento de Endereço para Sites e Portais	Até 2 dias úteis	Redirecionar o endereço /URL x (nosso domínio: <a href="http://marica.rj.gov.br">marica.rj.gov.br</a> ) para o y.	Atendimento Nível 2

266	Incidente	Sites e portais	Externo	Erro/falha nos Sites e Portais Externos	Até 5 dias úteis	Solicitação para análise de links de sites que exibem mensagem de erro de bloqueio.	Atendimento Nível 1
267	Requisição	Sites e portais	Externo	Indisponibilizar Sites e Portais Externos	Até 2 horas úteis	Retirar o site do ar expondo uma página de manutenção	Atendimento Nível 2
268	Incidente	Sites e portais	Fomenta	Erro/falha no Fomenta	Até 5 dias úteis	Solicitação para resolução de um problema no serviço Fomenta, no Portal SIM.	Atendimento Nível 1
269	Requisição	Sites e portais	Fomenta	Melhoria no Fomenta	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de alteração / melhoria no serviço Fomenta, no Portal SIM.	Atendimento Nível 2
270	Requisição	Sites e portais	Fomenta	Publicação de conteúdo no Fomenta	Até 4 dias úteis	Solicitação para inclusão de texto ou documento informativo no serviço Fomenta, no Portal SIM. No chamado deve informar o local exato que a informação será publicada, como também, o texto ou documento que será disponibilizado.	Atendimento Nível 2
271	Requisição	Sites e portais	Fomenta	Suporte ao Fomenta	Até 10 dias úteis	Solicitação para ajuste no serviço Fomenta, no Portal SIM que não estejam funcionando como o esperado, porém, não apresenta erro, falha ou problema.	Atendimento Nível 2
272	Requisição	Sites e portais	Interno	Disponibilização de um site interno na internet	Até 2 horas úteis	Disponibilizar um site interno na internet (para acesso ao público externo)	Atendimento Nível 2
273	Requisição	Sites e portais	Interno	Indisponibilização de Sites e Portais Internos	Até 2 horas úteis	Retirar o site do ar expondo uma página de manutenção	Atendimento Nível 2
274	Incidente	Sites e portais	Maricá Digital	Erro/indisponibilidade no Maricá Digital	Até 4 horas úteis	Solicitação quando os sites/portais apresentam problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
275	Requisição	Sites e portais	Maricá Digital	Melhoria no Maricá Digital	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de melhoria no site/portal Maricá Digital.	Atendimento Nível 2
276	Requisição	Sites e portais	Maricá Digital	Publicação de Conteúdo no Maricá Digital	Até 2 dias úteis	Solicitação de disponibilização/publicação de conteúdo em sites ou portais sob administração da TI.	Atendimento Nível 2

277	Requisição	Sites e portais	Maricá Digital	Suporte ao Maricá Digital	Até 1 dia útil	Esclarecimento quanto ao acesso, operação, ou demais serviços que não estejam definidos nos demais abaixo.	Atendimento Nível 2
278	Incidente	Sites e portais	Portal da Transparência	Erro/indisponibilidade no Portal da Transparência	Até 4 horas úteis	Solicitação quando os sites/portais apresentam problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
279	Requisição	Sites e portais	Portal da Transparência	Melhoria no Portal da Transparência	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de melhoria no site/portal da transparência.	Atendimento Nível 2
280	Requisição	Sites e portais	Portal da Transparência	Publicação de Conteúdo no Portal da Transparência	Até 2 dias úteis	Solicitação de disponibilização/publicação de conteúdo em sites ou portais sob administração da TI.	Atendimento Nível 2
281	Requisição	Sites e portais	Portal da Transparência	Suporte ao Portal da Transparência	Até 1 dia útil	Esclarecimento quanto ao acesso, operação, ou demais serviços que não estejam definidos nos demais abaixo.	Atendimento Nível 2
282	Incidente	Sites e portais	Portal Desenrola Cultura	Erro/Falha no Portal Desenrola Cultura	Até 5 dias úteis		Atendimento Nível 1
283	Requisição	Sites e portais	Portal Desenrola Cultura	Melhoria no Portal Desenrola Cultura	De 1 a 60 dias úteis		Atendimento Nível 2
284	Incidente	Sites e portais	Portal do Servidor	Erro/indisponibilidade no Portal do Servidor	Até 4 horas úteis	Solicitação quando os sites/portais apresentam problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
285	Requisição	Sites e portais	Portal do Servidor	Melhoria no Portal do Servidor	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de melhoria no site/portal do servidor.	Atendimento Nível 2
286	Requisição	Sites e portais	Portal do Servidor	Publicação de Conteúdo no Portal do Servidor	Até 2 dias úteis	Solicitação de disponibilização/publicação de conteúdo em sites ou portais sob administração da TI.	Atendimento Nível 2
287	Requisição	Sites e portais	Portal do Servidor	Suporte para o Portal do Servidor	Até 1 dia útil	Esclarecimento quanto ao acesso, operação, ou demais serviços que não estejam definidos nos demais abaixo.	Atendimento Nível 2

288	Incidente	Sites e portais	Portal E-sic	Erro/indisponibilidade no Portal E-sic	Até 4 horas úteis	Solicitação quando os sites/portais apresentam problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
289	Requisição	Sites e portais	Portal E-sic	Melhoria no Portal E-sic	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de melhoria no site/portal E-sic.	Atendimento Nível 2
290	Requisição	Sites e portais	Portal E-sic	Publicação de Conteúdo no Portal E-sic	Até 2 dias úteis	Solicitação de disponibilização/publicação de conteúdo em sites ou portais sob administração da TI.	Atendimento Nível 2
291	Requisição	Sites e portais	Portal E-sic	Suporte ao Portal E-sic	Até 1 dia útil	Esclarecimento quanto ao acesso, operação, ou demais serviços que não estejam definidos nos demais abaixo.	Atendimento Nível 2
292	Incidente	Sites e portais	Portal Estagiário	Erro/indisponibilidade no Portal Estagiário	De 1 a 4 dias úteis	Solicitação quando o portal apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
293	Requisição	Sites e portais	Portal Estagiário	Melhoria no Portal Estagiário	Mínimo 30 dias úteis	Serviço para aprimoramento das rotinas do portal	Atendimento Nível 2
294	Incidente	Sites e portais	Portal Fundo Soberano	Erro/indisponibilidade no Portal Fundo Soberano	Até 4 horas úteis	Solicitação quando os sites/portais apresentam problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
295	Incidente	Sites e portais	Portal Fundo Soberano	Melhoria no Portal Fundo Soberano	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de melhoria no site/portal fundo soberano.	Atendimento Nível 2
296	Requisição	Sites e portais	Portal Fundo Soberano	Publicação de Conteúdo no Portal Fundo Soberano	Até 2 dias úteis	Solicitação de disponibilização/publicação de conteúdo em sites ou portais sob administração da TI.	Atendimento Nível 2
297	Requisição	Sites e portais	Portal Fundo Soberano	Suporte no Portal Fundo Soberano	Até 1 dia útil	Esclarecimento quanto ao acesso, operação, ou demais serviços que não estejam definidos nos demais abaixo.	Atendimento Nível 2
298	Incidente	Sites e portais	Portal Passaporte	Erro/falha no Portal Passaporte	Até 5 dias úteis	Solicitação para resolução de um problema no Portal do passaporte	Atendimento Nível 1

299	Incidente	Sites e portais	Portal Passaporte	Erro/indisponibilidade no Portal Passaporte	Até 4 horas úteis	Solicitação quando o portal apresentar problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
300	Incidente	Sites e portais	Portal Passaporte	Lentidão no Portal Passaporte	Até 6 horas úteis	Solicitação para verificação de lentidão no Portal passaporte	Atendimento Nível 1
301	Requisição	Sites e portais	Portal Passaporte	Melhoria no Portal Passaporte	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de uma alteração / melhoria em um ou mais serviços no Portal do passaporte	Atendimento Nível 2
302	Requisição	Sites e portais	Portal Passaporte	Portal Passaporte Novo	Até 3 dias úteis		Atendimento Nível 2
303	Requisição	Sites e portais	Portal Passaporte	Publicação de conteúdo no Portal Passaporte	Até 4 dias úteis	Solicitação para inclusão de texto ou documento informativo no Portal do Passaporte. No chamado deve informar o local exato que a informação será publicada, como também, o texto ou documento que será disponibilizado.	Atendimento Nível 2
304	Requisição	Sites e portais	Portal Passaporte	Suporte ao Portal Passaporte	Até 5 dias úteis	Solicitação para um ajuste em um ou mais serviços do Portal do passaporte que não estejam funcionando como o esperado, porém, não apresenta erro ou falha ou esclarecimento quanto ao acesso, operação e mais detalhes sobre o portal.	Atendimento Nível 2
305	Incidente	Sites e portais	Portal Passaporte Técnico	Erro/falha no Portal Passaporte Técnico	Até 5 dias úteis	Solicitação para resolução de um problema no Portal do Passaporte Técnico.	Atendimento Nível 1
306	Requisição	Sites e portais	Portal Passaporte Técnico	Melhoria no Portal Passaporte Técnico	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de alteração / melhoria em um serviço no Portal do Passaporte Técnico.	Atendimento Nível 2
307	Requisição	Sites e portais	Portal Passaporte Técnico	Publicação de conteúdo no Portal Passaporte Técnico	Até 4 dias úteis	Solicitação para inclusão de texto ou documento informativo no Portal do Passaporte Técnico. No chamado deve informar o local exato que a informação será publicada, como também, o texto ou	Atendimento Nível 2

						documento que será disponibilizado.	
308	Requisição	Sites e portais	Portal Passaporte Técnico	Suporte ao Portal Passaporte Técnico	Até 10 dias úteis	Solicitação para ajuste em um serviço do Portal do Passaporte Técnico que não estejam funcionando como o esperado, porém, não apresenta erro, falha ou problema.	Atendimento Nível 2
309	Incidente	Sites e portais	Portal Prefeitura	Erro/indisponibilidade no Portal Prefeitura	Até 4 horas úteis	Solicitação quando os sites/portais apresentam problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
310	Incidente	Sites e portais	Portal SIM	Erro/indisponibilidade no Portal SIM	Até 4 horas úteis	Solicitação quando os sites/portais apresentam problemas que interferem na operação dos mesmos, bem como a sua indisponibilidade.	Atendimento Nível 1
311	Requisição	Sites e portais	Portal SIM	Melhoria no Portal SIM	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de melhoria no site/portal SIM.	Atendimento Nível 2
312	Requisição	Sites e portais	Portal SIM	Publicação de Conteúdo no Portal SIM	Até 2 dias úteis	Solicitação de disponibilização/publicação de conteúdo em sites ou portais sob administração da TI.	Atendimento Nível 2
313	Requisição	Sites e portais	Portal SIM	Suporte no Portal SIM	Até 1 dia útil	Esclarecimento quanto ao acesso, operação, ou demais serviços que não estejam definidos nos demais abaixo.	Atendimento Nível 2
314	Incidente	Sites e portais	PPT	Erro/falha no PPT	Até 5 dias úteis	Solicitação para resolução de um problema no Programa Proteção ao Trabalhador (PPT), no Portal SIM.	Atendimento Nível 1
315	Requisição	Sites e portais	PPT	Melhoria no PPT	De 1 a 60 dias úteis	Solicitação de alteração / melhoria no Programa Proteção ao Trabalhador (PPT), no Portal SIM.	Atendimento Nível 2



316	Requisição	Sites e portais	PPT	Publicação de conteúdo no PPT	Até 4 dias úteis	Solicitação para inclusão de texto ou documento informativo no Programa Proteção ao Trabalhador (PPT), no Portal SIM. No chamado deve informar o local exato que a informação será publicada, como também, o texto ou documento que será disponibilizado.	Atendimento Nível 2
317	Requisição	Sites e portais	PPT	Suporte ao PPT	Até 10 dias úteis	Solicitação para ajuste no Programa Proteção ao Trabalhador (PPT), no Portal SIM que não estejam funcionando como o esperado, porém, não apresenta erro, falha ou problema.	Atendimento Nível 2
318	Requisição	Sites e portais	Serviços	Erro/indisponibilidade em Sites e Portais	Até 1 dia útil	Serviço genérico para ser utilizado caso não tenha o portal definido nas colunas abaixo.	Atendimento Nível 1
319	Incidente	Sites e portais	Serviços	Publicação de Conteúdo em Sites e Portais	Até 4 horas úteis	Serviço genérico para ser utilizado caso não tenha o portal definido nas colunas abaixo.	Atendimento Nível 2
320	Requisição	Sites e portais	Serviços	Suporte para Sites e Portais	Até 2 dias úteis	Serviço genérico para ser utilizado caso não tenha o portal definido nas colunas abaixo.	Atendimento Nível 2
321	Requisição	Sites e portais	Site Institucional	Capacitação em Site Institucional	Até 10 dias úteis	Treinamento para utilização do site.	Atendimento Nível 2
322	Requisição	Telefonia	Analógico	Remanejamento de telefonia analógico	Até 1 dia útil	Remanejamento de "telefone fixo"	Atendimento Nível 1
323	Incidente	Telefonia	Analógico	Reparo	Até 7 dias úteis	Serviço de reparo para telefone fixo em caso de inoperância. Se houver necessidade de suporte da Oi, a equipe de TI entrará em contato diretamente.	Atendimento Nível 1
324	Requisição	Telefonia VoIP	Novo	Instalação de novo ramal Telefonia VoIP	Até 3 dias úteis	Instalação de um novo ramal.	Atendimento Nível 1
325	Requisição	Telefonia VoIP	Serviços	Configuração de ramal Telefonia VoIP	Até 4 horas úteis	Configuração do ramal.	Atendimento Nível 2
326	Incidente	Telefonia VoIP	Serviços	Erro/indisponibilidade no ramal Telefonia VoIP	Até 1 dia útil	Reparo de ramal com defeito ou sem conseguir realizar chamadas.	Atendimento Nível 1

327	Requisição	Telefonia VoIP	Serviços	Remanejamento de ramal Telefonia VoIP	Até 1 dia útil	Remanejamento de ramal no ambiente de trabalho.	Atendimento Nível 1
328	Requisição	Telefonia VoIP	Serviços	Remoção de ramal Telefonia VoIP	Até 1 dia útil	Remoção de ramal do ambiente de trabalho.	Atendimento Nível 1
329	Requisição	VDI	Máquina virtual	Alteração na goldimage	Até 2 dias úteis	Criação de uma imagem do sistema operacional com as configurações e programas necessários.	Atendimento Nível 2
330	Requisição	VDI	Máquina virtual	Alteração na goldimage Máquina Virtual VDI	Até 2 dias úteis	Criação de uma imagem do sistema operacional com as configurações e programas necessários.	Atendimento Nível 2
331	Requisição	VDI	Máquina virtual	Criação da Máquina Virtual VDI	Até 2 dias úteis	Edição no pool de Máquinas Dedicado o número máximo de Máquinas.	Atendimento Nível 2
332	Requisição	VDI	Máquina virtual	Customização da Máquina Virtual VDI	até 3 dias úteis	Criação de máquina customizada de acordo com a necessidade do solicitante	Atendimento Nível 2
333	Requisição	VDI	Máquina virtual	Erro/indisponibilidade da Máquina Virtual VDI	até 3 dias úteis	Erros de acesso ou gerenciamento a máquina virtual	Atendimento Nível 1
334	Requisição	VDI	Máquina virtual	Reiniciar a Máquina Virtual	Até 2 dias úteis	Reinicialização de um VDI no Servidor de Máquinas Dedicadas	Atendimento Nível 2
335	Requisição	VDI	Servidor	Criação	Até 1 dia útil	Instalação e configuração de um Servidor do horizon connect.	Atendimento Nível 2
336	Requisição	VDI	Servidor	Criação de Servidor VDI	Até 1 dia útil	Instalação e configuração de um Servidor do horizon connect.	Atendimento Nível 2
337	Incidente	VDI	Servidor	Erro/indisponibilidade no Servidor VDI	Até 3 dias úteis	Possível problema no Servidor do VDI ou Pool	Atendimento Nível 1

**APÊNDICE B – PARQUE TECNOLÓGICO**

1. Segue disposto abaixo, um resumo do parque tecnológico da administração pública municipal que será contemplado pelo escopo de serviços da Central de Serviços. Deve-se considerar que a solução tecnológica descrita neste documento poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CODEMAR.

Item	Elementos do Ambiente	Quantidade
1	Data Center	2
2	Switches Gerenciáveis	215
3	Access Points	50
4	IP públicos	20
5	Servidores Windows	51
6	Servidores Linux	97
7	Estações de Trabalho (notebooks e desktops)	8.327
8	Câmeras e Dispositivos de Controle de Acesso	2550 - Patrimonial + Urbanas
9	Aplicações Web/Portais	56
10	Ambiente de Virtualização	1
11	Controladoras Wi-Fi	2
12	Instâncias de Bancos de Dados	20
13	Firewall	1
14	Contas de e-mail	629
15	Storages	1
16	Solução de Backup	1
17	Usuários no AD	6.150
18	Grupos no AD	708
19	Prédios Remotos	258
20	Impressoras	379
21	Ferramenta de Monitoramento de Rede	2 Zabbix e Observium

<b>22</b>	Videowall	2
<b>23</b>	FQDNs Domínios Internos	278
<b>24</b>	FQDNs Domínios Externos	120
<b>25</b>	VPN Usuários	408
<b>26</b>	VPN Site-to-Site	1

Tabela 1 - Ambiente Tecnológico

**Número aproximado de ativos e usuários**

2. Número de ativos e usuários que serão diretamente ou indiretamente atendidos pela solução. Considerou-se tanto os ativos de TIC quanto os usuários que dependem dessa infraestrutura.

- Total de Estações de Trabalho: 8327.
- Total de Servidores: 148 (51 Windows + 97 Linux).
- Total de Usuários no AD: 6.150.
- Total de Contas de E-mail: 629.

3. Esses números indicam uma estrutura administrativa complexa e diversificada, justificando a necessidade de uma solução robusta e adequada.

## APÊNDICE C – ESTIMATIVA DE VOLUME

1. A volumetria de serviço descrita neste documento tem como objetivo principal subsidiar a licitante no dimensionamento adequado da equipe técnica e, consequentemente, na precificação correta de cada serviço.
2. O volume de requisições e incidentes foi identificado por meio do software de Gerenciamento de Chamados, configurado na Central de Atendimento da Prefeitura, que possui demandas dessa natureza registradas, inclusive, oriundas de aplicativo de mensageria instantânea, ligação telefônica e até mesmo de forma verbal. Foram registrados 78.498 chamados técnicos, nas diversas categorias, considerando o período compreendido entre 08/2018 e 03/2025, tendo uma média de 13.499 por ano atendimentos nos últimos 4 anos, conforme demonstrado a seguir:

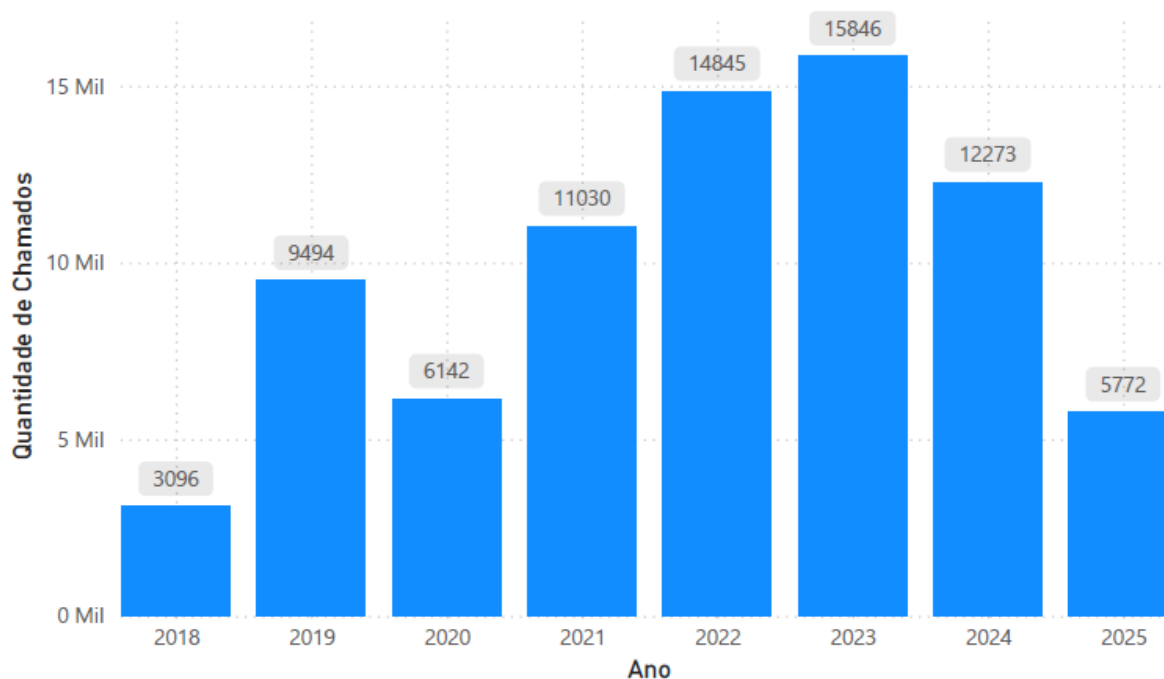


Gráfico de chamados por ano

3. Abaixo, são apresentados registros que demonstram, de forma resumida e por categoria, os atendimentos realizados no período de 08/2018 a 03/2025.

Categoria	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total Geral
Aplicativos e softwares				62	194	396	180	78	910
Armazenamento em nuvem							103	56	159
Arquivos/Pastas			8	61	12				81
Assistência Técnica	73	283	482	330	26				1.194
Backup	19	55	3	6	1				84
Banco de Dados		1	1	11	7				20

<b>Categoria</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Total Geral</b>
BPMN/Lecom				14					14
Cadastro de Cidadãos		1		4					5
Cadastros e Acessos				1.537	4.332	4.432	3.330	2.375	16.006
Catálogo de serviços					5	18	17	1	41
Comitê gestor de TI						2			2
Computadores e periféricos				1.716	3.393	2.246	1.358	652	9.365
Comunicação						2	36	6	44
Data Center					28	10	1		39
E-Cidade	35	225	1.027	1.175	1				2.463
E-mail				1	8	39	54	11	113
Equipamentos	1.236	3.605	1.702	1.231	5	20	12	9	7.820
Eventos e reuniões				32	111	105	55	58	361
Ferramentas de Gerenciamento	26	34	3	27	9	6	1		106
Ferramentas de Segurança		1	4	51	20				76
Gerenciamento das Políticas de grupo						3	2		5
Gerenciamento de Servidor					1	3	2	2	8
Governança de TI					2		1		3
Identidade	45	4	11	4	3				67
Internet/Intranet e VPN	196	388	43	58					685
Lecom			1	392					393
Links de Comunicação	87	477	202	75	18				859
Manutenção		1	34						35
Mensageria	1	21	25	100	3				150
Negócio							1		1
Pasta compartilhada				1	35	166	67	1	270
Portais	1	6	3	7	1				18
Portal da transparência				1					1
Portal ITBI Online				2					2
Portal Passaporte			5	75					80
Portal Prefeitura de Maricá				1					1
Portal SIM			2	22					24
Projeto de desenvolvimento				16	41	26	10		93
Rede	997	2.548	1.427	1.233	491	813	165	31	7.705
Segurança					35	50	58		143
Serviços de impressão				16					16
Serviços de rede e internet				92	814	876	734	278	2.794
Servidor de arquivo					14	7	3	1	25

<b>Categoria</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>	<b>Total Geral</b>
Servidor de Impressoras					16	32	6	2	56
Servidor virtual					1	8	4		13
Servidores (HW e SO)	1	6	15	96	73				191
Sistemas	105	935	830	1.960	4.761	5.975	5.525	2.031	22.122
Sistemas Transacionais		1	1	13					15
Site				26	5	5			36
Sites e Portais				188	292	466	483	131	1.560
Softwares e Aplicativos	198	707	254	240	4				1.403
Telefonia	72	192	59	100	1				424
Telefonia VoIP				47	72	134	62	48	363
VDI					9	6	3	1	19
Videoconferência	2			4					6
File Server	2	3		3	1				9
<b>Total Geral</b>	<b>3.096</b>	<b>9.494</b>	<b>6.142</b>	<b>11.030</b>	<b>14.845</b>	<b>15.846</b>	<b>12.273</b>	<b>5.772</b>	<b>78.498</b>

Tabela 1 – Histórico de Chamados

4. A análise do histórico sugere uma projeção de crescimento de aproximadamente 15% no volume de chamados ao longo de 12 meses. Trata-se, portanto, de uma estimativa que pode sofrer alterações, resultando em um volume maior ou menor que o previsto.

5. Dado que a contratação de serviços visa o alcance de níveis mínimos de serviço, a Contratada tem a possibilidade de aumentar sua produtividade. Para tanto, pode investir na melhoria da gestão dos seus processos operacionais, na adoção de melhores práticas e na racionalização de métodos e processos que promovam transformação, implementação e agregação de valor às atividades. A conformidade com as diretrizes governamentais e outros elementos relevantes da gestão de TIC é essencial nessa atuação, que deve sempre objetivar a melhoria da qualidade do ambiente tecnológico da CODEMAR.



**APÊNDICE D – PERFIS PROFISSIONAIS DE REFERÊNCIA**

1. Os perfis profissionais de referência foram identificados considerando os tipos de serviços do catálogo de TIC, além dos tipos de chamados registrados nos últimos 4 anos.
2. O quantitativo de profissionais de referência será estimado com base em cada tipo de serviço definido para a contratação, tais quais:
  - a. Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2;
  - b. Serviços técnicos especializados de manutenção e suporte à infraestrutura de redes.
  - c. Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura para aplicações

Perfil	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
CBO	1425-30
Atribuições	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Perfil	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
CBO	3172-10
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.

Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
<b>Perfil</b>	<b>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno</b>
CBO	3172-10
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
<b>Perfil</b>	<b>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior</b>
CBO	3172-10
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
<b>Perfil</b>	<b>Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior</b>
CBO	3132-20
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.

Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
<b>Perfil</b>	<b>Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno</b>
CBO	3132-20
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
<b>Perfil</b>	<b>Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior</b>
CBO	3132-20
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
<b>Perfil</b>	<b>Analista de suporte computacional Junior</b>
CBO	2124-20
Atribuições	Profissional atuante em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de

	recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Analista de suporte computacional Pleno</b>
CBO	2124-20
Atribuições	Profissional atuante em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Analista de suporte computacional Sênior</b>
CBO	2124-20
Atribuições	Profissional atuante em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos

	do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Analista de sistemas de automação - Júnior</b>
CBO	2124-15
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a utilização adequada de soluções de integração - CI ou de entrega contínua - CD. Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Analista de sistemas de automação - Pleno</b>
CBO	2124-15
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a utilização adequada de soluções de integração - CI ou de entrega contínua - CD. Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como

	arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Analista de sistemas de automação - Sênior</b>
CBO	2124-15
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a utilização adequada de soluções de integração - CI ou de entrega contínua - CD. Pode atuar como arquiteto de soluções e propor, projetar, executar e aprimorar arquiteturas de soluções necessárias à manutenção e melhoria das operações na infraestrutura de TIC. Pode atuar também como arquiteto de computação em nuvem, ou ainda como arquiteto de soluções híbridas.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior</b>
CBO	3133-10
Atribuições	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).

Perfil	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno
CBO	3133-10
Atribuições	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Perfil	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior
CBO	3133-10
Atribuições	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Formação padrão	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Perfil	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior
CBO	2124-10
Atribuições	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização,



	mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Analista de redes e de comunicação de dados Pleno</b>
CBO	2124-10
Atribuições	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Analista de redes e de comunicação de dados Sênior</b>
CBO	2124-10
Atribuições	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Administrador de sistemas operacionais Júnior</b>

CBO	2123-15
Atribuições	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Administrador de sistemas operacionais Pleno</b>
CBO	2123-15
Atribuições	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Administrador de sistemas operacionais Sênior</b>
CBO	2123-15
Atribuições	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional

	de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Especialista em Cloud Pleno</b>
CBO	2122-15
Atribuições	Profissional responsável pela infraestrutura de nuvem, envolvendo a arquitetura, estruturação, operação, monitoramento, otimização, sustentação e migração de ambientes em nuvem.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Administrador em segurança da informação - Júnior</b>
CBO	2123-20
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em

	curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Administrador em segurança da informação - Pleno</b>
CBO	2123-20
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
<b>Perfil</b>	<b>Administrador em segurança da informação - Sênior</b>
CBO	2123-20
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.

<b>Perfil</b>	<b>Gerente de segurança da informação</b>
CBO	1425-25
Atribuições	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais de segurança da informação, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de segurança da informação, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de segurança da informação seja preventiva ou reativa.
Formação padrão	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.

## APÊNDICE E – MAPA DE RISCOS

1. A análise de riscos permite a identificação, avaliação e gerenciamento dos riscos relacionados à contratação.
2. O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso do planejamento da contratação, da realização da contratação do objeto, da execução do objeto e da gestão contratual.
3. O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco de cada possível evento identificado, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades de ocorrência da situação, que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução pretendida.
4. Os riscos analisados foram organizados em quatro categorias:
  - Riscos que possam comprometer o sucesso do **planejamento da contratação**;
  - Riscos que possam comprometer o sucesso do processo de **seleção do fornecedor**;
  - Riscos que possam comprometer o sucesso do processo de **gestão contratual**;
  - Riscos que possam comprometer o sucesso do processo de **fiscalização contratual**;
5. Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos potenciais, as possíveis ações preventivas e contingências, bem como a identificação de responsáveis por ação.
  - 5.1. Quanto às definições de Probabilidade, Impacto e Nível do Risco:
    - **Probabilidade**: chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetiva ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente; ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos (ISSO/IEC 31000:2009, item 2.19).
    - **Impacto**: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISSO/IEC 31000:2009, item 2.18).
    - **Nível do Risco**: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISSO/IEC 31000:2009, item 2.23).
6. Após a identificação e classificação, deve-se executar uma análise qualitativa e quantitativa. A análise qualitativa dos riscos é realizada por meio da classificação escalar da probabilidade e do impacto, conforme a tabela de referência a seguir.

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio / Moderado	10
Alto	15

#### Descrição dos parâmetros escalares:

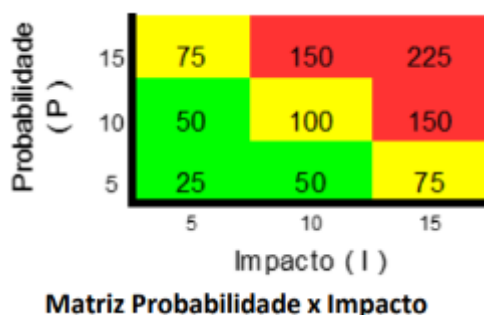
**Baixo:** Danos que não comprometem o processo/serviço. Devem ser catalogados nos relatórios pós-contratuais com vistas ao novo planejamento.

**Médio / Moderado:** Danos que comprometem parcialmente o processo/serviço, atrasando-o ou interferindo em sua qualidade.

**Alto:** Danos que comprometem a essência do processo/serviço, impedindo-o de seguir seu curso.

7. A análise quantitativa dos riscos consiste na classificação conforme a relação entre a probabilidade e o impacto, tal classificação resultará no nível do risco e direcionará as ações relacionadas aos riscos durante a fase de planejamento e gestão do contrato.

8. A tabela a seguir apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento responsável pela definição dos critérios quantitativos de classificação do nível de risco.



9. O produto da probabilidade pelo impacto de cada risco deve se enquadrar em uma região da matriz. Caso o risco enquadre-se na região verde, seu nível de risco é entendido como baixo, logo admite-se a aceitação ou adoção das medidas preventivas.

10. Se estiver na região amarela, entende-se como médio e na região vermelha, entende-se como nível de risco alto. Nos casos de riscos classificados como médio e alto, serão adotadas as medidas preventivas previstas.

ID	Risco	Relacionado ao(à)	Probabilidade	Impacto	Nível (P x I)	Tratamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dano (D)</li> <li>Ação Preventiva (P)</li> <li>Ação de Contingência (C)</li> </ul>
----	-------	-------------------	---------------	---------	---------------	------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



R01	PROBLEMAS NO PROCESSO DE LICITAÇÃO PARA CONTRATAÇÃO	Planejamento da Contratação	15-Alta	15-Alto	225	Evitar	<p><b>D:</b> Atraso no processo de contratação.</p> <p><b>P:</b> Elaborar os documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.</p> <p><b>C:</b> Dedicção exclusiva da equipe de planejamento para minimizar os impactos.</p>
R02	CONTINGENCIAMENTO ORÇAMENTÁRIO	Planejamento da Contratação	5-Baixa	10-Moderado	50	Evitar	<p><b>D:</b> A demanda será reprimida, deixando de atender na sua integralidade à área requisitante.</p> <p><b>P:</b> Verificar outras possibilidades de orçamento para realizar a contratação.</p> <p><b>C:</b> Demonstrar claramente à alta gestão quanto a importância da contratação.</p>
R03	FALHA NA CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO	Planejamento da Contratação	5-Baixa	15-Alto	75	Evitar	<p><b>D:</b> Não atendimento das necessidades da contratação; descontinuidade dos serviços.</p> <p><b>P:</b> Definir requisitos técnicos alinhados às necessidades do negócio e aos objetivos da contratação.</p> <p><b>C:</b> Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação detalhando minuciosamente as características do objeto da contratação.</p>
R04	FALHA NA JUSTIFICATIVA PARA ESCOLHA DA SOLUÇÃO	Planejamento da Contratação	5-Baixa	15-Alto	75	Mitigar	<p><b>D:</b> Impossibilidade ou atraso da contratação.</p> <p><b>P:</b> Justificar a necessidade dos requisitos técnicos exigidos, alinhando-se às necessidades da contratação, principalmente quando implicarem em redução da competitividade do processo seleção do fornecedor.</p> <p><b>C:</b> Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação exigindo apenas os requisitos estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.</p>

R05	RESTRIÇÃO À COMPETITIVIDADE	Planejamento da Contratação	5-Baixa	15-Alto	75	Evitar	<p><b>D:</b> Suspensão da contratação; direcionamento indevido do objeto.</p> <p><b>P:</b> Evitar a inclusão de requisitos excessivos e que restringem a competitividade, se atentando apenas aos requisitos estritamente necessários para atender o objetivo da contratação.</p> <p><b>C:</b> Supressão dos critérios restritivos.</p>
R06	FALHA NA PESQUISA DE PREÇOS	Planejamento da Contratação	5-Baixa	15-Alto	75	Mitigar	<p><b>D:</b> Elevação dos preços ou inexequibilidade das propostas;</p> <p><b>P:</b> Ampliar a pesquisa de preços, não se restringindo a apenas três propostas; avaliar se os procedimentos adotados estão de acordo com os requisitos normativos; levar em consideração os questionamentos das empresas concorrentes.</p> <p><b>C:</b> Refazer a pesquisa de preços seguindo os procedimentos definidos</p>
R07	DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS PELA CONTRATADA	Gestão Contratual	10-Média	15-Alto	150	Mitigar	<p><b>D:</b> Não execução dos serviços; atraso na execução dos serviços; falta de efetividade da contratação.</p> <p><b>P:</b> Acompanhar a execução do contrato aferindo se os requisitos exigidos estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida; intensificação no processo de fiscalização e gestão contratual; capacitação de equipe de fiscalização e gestão contratual.</p> <p><b>C:</b> Notificar formalmente a CONTRATADA quando cláusulas do contrato forem descumpridas; aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.</p>

R08	INTERRUPÇÃO DA EXECUÇÃO OU RESCISÃO DO CONTRATO	Gestão Contratual	5-Baixa	15-Alto	75	Evitar	<p><b>D:</b> Descontinuidade dos serviços de suporte técnico e manutenção dos equipamentos; comprometimento dos serviços prestados pela Contratante.</p> <p><b>P:</b> Acompanhar a execução dos serviços aferindo criteriosamente se os requisitos estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida, buscando identificar qualquer problema de execução em sua origem para não permitir maiores impactos no contrato.</p> <p><b>C:</b> Iniciar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na infraestrutura e experiência adquirida no processo de gestão e fiscalização.</p>
R09	FALTA DE PESSOAL TÉCNICO COMPETENTE PARA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO	Fiscalização Contratual	5-Baixa	15-Alto	75	Mitigar	<p><b>D:</b> Deficiência na fiscalização do contrato com comprometimento na aferição dos níveis de serviço; não atendimento das expectativas da contratação; inexecução parcial ou total do contrato.</p> <p><b>P:</b> Elaborar Plano de Fiscalização prevendo como deverá ser realizada a fiscalização dos contratos, incluindo modelos de planilhas de aferição e listas de verificação; identificar se existem servidores com habilidades e competências adequadas e em quantidade suficiente para a atuação na fiscalização dos serviços contratados e mensuração sistemática dos indicadores e da qualidade dos serviços.</p> <p><b>C:</b> Primar pela demanda de atividades críticas, que envolvam a disponibilidade do ambiente do negócio.</p>

R10	NÃO ATENDIMENTO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS	Fiscalização Contratual	10-Média	15-Alto	150	Mitigar	<p><b>D:</b> Não atendimento aos requisitos de negócio; ineficiência e não efetividade da contratação.</p> <p><b>P:</b> Prever sanções pelo descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços; atuar proativamente e continuamente na aferição da qualidade dos serviços executados intervindo nos desvios de qualidade.</p> <p><b>C:</b> Realizar as intervenções que forem necessárias para o reestabelecimento imediato do atendimento e dos serviços; notificar formalmente a CONTRATADA quando cláusulas do contrato forem descumpridas ou violadas; aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.</p>
R11	AUSÊNCIAS E AFASTAMENTOS DE SERVIDORES	Planejamento da Contratação	5-Baixa	15-Alto	75		<p><b>D:</b> Atraso na contratação.</p> <p><b>P:</b> Definir cronograma de trabalho; planejar ausências legais dos servidores; compartilhar calendário de ausências legais dos servidores envolvidos; designar titulares e substitutos para as atividades; definir, planejar e compartilhar ferramenta e metodologia de gestão do conhecimento; estabelecer pontos de controle semanais com participantes titulares e substitutos.</p> <p><b>C:</b> Redistribuir trabalhos.</p>

R12	ESTABELECIMENTO DE REQUISITOS NÃO ALINHADOS À REAL NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO	Planejamento da Contratação	5- Baixa	10- Moderado	50	Evitar	<p><b>D:</b> Não atender às necessidades da Administração; questionamentos por parte dos interessados; atraso na solução.</p> <p><b>P:</b> Envolver os requisitantes integrantes em todas as etapas da contratação; justificar os requisitos definidos no Estudo Técnico Preliminar, tendo como base o princípio da motivação; definir todos os requisitos relevantes para o atendimento à necessidade de forma que seja possível aferir, com a maior exatidão possível, os preços e os prazos inerentes à contratação; exigir somente os requisitos indispensáveis para o alcance dos benefícios pretendidos, a fim de maximizar a competitividade.</p> <p><b>C:</b> N/A.</p>
R13	ESTABELECIMENTO DE PRAZO INEXEQUÍVEL PARA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO	Planejamento da Contratação	10- Média	15-Alto	150	Evitar	<p><b>D:</b> Frustração na área requisitante; prejuízo à credibilidade da área requisitante; inviabilidade da contratação.</p> <p><b>P:</b> Estabelecer vigência de contrato considerando eventual necessidade de remanejamento de prazos devido a atrasos.</p> <p><b>C:</b> Renegociar requisitos e prazos com a área requisitante.</p>
R14	VAZAMENTO DE DADOS E INFORMAÇÕES PELOS FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA	Gestão Contratual	5- Baixa	15-Alto	75	Evitar	<p><b>D:</b> Descumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).</p> <p><b>P:</b> Prever observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); Prever penalidades no Termo de Referência, por descumprimento de cláusulas contratuais.</p> <p><b>C:</b> Aplicação das penalidades previstas no Termo de Referência.</p>
R15	PAGAMENTOS INDEVIDOS POR SERVIÇOS PARCIALMENTE EXECUTADOS OU NÃO EXECUTADOS	Gestão Contratual	5- Baixa	15-Alto	75	Evitar	<p><b>D:</b> Danos ao erário.</p> <p><b>P:</b> Estabelecer parâmetros para teste e aceite.</p> <p><b>C:</b> Aplicar glosas e sanções.</p>

R16	FALHAS NO SUPORTE TÉCNICO	Gestão Contratual	10- Média	10- Moderado	100	Mitigar	<p><b>D:</b> Tempo de inatividade prolongado e insatisfação do usuário.</p> <p><b>P:</b> Estabelecer um SLA claro e monitorar o desempenho do suporte.</p> <p><b>C:</b> Aplicação das penalidades previstas no Termo de Referência.</p>
R17	NÃO CONFORMIDADE COM REGULAMENTOS DE SEGURANÇA	Gestão Contratual	5- Baixa	15-Alto	75	Evitar	<p><b>D:</b> Recebimento de multas e sanções legais.</p> <p><b>P:</b> Realizar auditorias regulares de conformidade.</p> <p><b>C:</b> Consultar especialistas em compliance para orientações.</p>
R18	INSATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DEVIDO AO ATRASO NO ATENDIMENTO E BAIXA QUALIDADE DO SUPORTE	Fiscalização contratual	5- Baixa	15-Alto	75	Mitigar	<p><b>D:</b> Redução da satisfação dos usuários, retrabalho, aumento de chamados pendentes e perda de confiança nos serviços.</p> <p><b>P:</b> Implementar processos claros e monitorados de atendimento, treinamento contínuo das equipes e comunicação transparente com usuários.</p> <p><b>C:</b> Criar equipe de plantão emergencial e comunicação rápida para resolver demandas críticas.</p>
R19	INADEQUAÇÃO OU FALHA NA IMPLANTAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DA FERRAMENTA ITSM	Fiscalização contratual	5- Baixa	15-Alto	75	Mitigar	<p><b>D:</b> Impacto na operação dos processos de gestão de serviços de TI, causando atrasos, erros e ineficiências.</p> <p><b>P:</b> Validar cronograma e etapas da implantação, contratar equipe especializada, realizar testes piloto e capacitação prévia para usuários.</p> <p><b>C:</b> Disponibilizar suporte técnico imediato da empresa CONTRATADA para ajustes rápidos e correção de falhas.</p>
R20	FALHAS NA COMUNICAÇÃO ENTRE A CENTRAL DE SERVIÇOS E USUÁRIOS	Fiscalização contratual	10- Média	10- Moderado	100	Mitigar	<p><b>D:</b> Falta de registro adequado dos chamados, duplicidade de solicitações e insatisfação.</p> <p><b>P:</b> Implantar canais de comunicação claros, treinamentos de atendimento e protocolos para registro e acompanhamento dos chamados.</p> <p><b>C:</b> Monitoramento ativo das demandas e reforço na equipe de atendimento.</p>

R21	NÃO ADESAO DA CONTRATADA ÀS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO (ITIL, COBIT)	Fiscalização contratual	5-Baixa	15-Alto	<b>75</b>	Mitigar	<p><b>D:</b> Serviços com baixa eficiência, inconsistências e possível não conformidade contratual.</p> <p><b>P:</b> Exigir comprovação de certificações, monitorar aplicação dos processos e auditorias regulares.</p> <p><b>C:</b> Ação corretiva imediata com implementação de plano de melhoria.</p>
-----	------------------------------------------------------------------------	-------------------------	---------	---------	-----------	---------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 11. Estratégia de tratamento e resposta ao risco

Tipo	Estratégia	Descrição
Ameaça	Evitar	Evitar e, se possível, eliminar o risco.
	Transferir	Transferir o impacto para terceiros.
	Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco.
	Aceitar	Aceitar os impactos e não fazer nada.
Oportunidade	Explorar	Garantir que o risco ocorra para explorar seus impactos.
	Aumentar	Aumentar a probabilidade ou o impacto do risco.
	Compartilhar	Compartilhar com terceiros que possam otimizar os impactos do risco.
	Aceitar	Aceitar os impactos e não fazer nada.



## APÊNDICE F – CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO DE ATENDIMENTOS

1. A tabela a seguir demonstra a regra de priorização dos atendimentos e contempla quatro níveis de prioridade e deverão ser atribuídos de acordo com os critérios objetivos de alternativas aplicáveis de urgência e criticidade.

Alternativas aplicáveis			Criticidade	
			O atendimento deverá ser classificado como crítico (Sim) sempre que atender a pelo menos um dos critérios abaixo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Falha no serviço que impacta a todos os usuários.</li> <li>Falha no serviço impacta os usuários de mais de uma unidade orgânica ou estabelecimento de saúde.</li> </ul>	
			Não (2)	Sim (0)
Urgência	O atendimento deverá ser classificado como urgente (Sim) sempre que atender a pelo menos um dos critérios abaixo: <ul style="list-style-type: none"> <li>Relacionado a falha, indisponibilidade ou redução de performance de serviços, aplicações ou componentes críticos.</li> <li>Relacionado a cumprimento de prazo legal.</li> <li>Relacionado a atendimento de usuário VIP.</li> </ul>	Não (2)	Prioridade 4 (Baixa)	Prioridade 2 (Alta)
		Sim (1)	Prioridade 3 (Média)	Prioridade 1 (Crítica)

2. Para fins de cálculo de prioridade deve ser considerado o somatório do índice de urgência com o índice da criticidade, exemplo:

**$\Sigma$ : Urgência 2 + Criticidade 2 = 4 [Prioridade 4 (Baixa)];**

**$\Sigma$ : Urgência 1 + Criticidade 2 = 3 [Prioridade 3 (Média)];**

**$\Sigma$ : Urgência 2 + Criticidade 0 = 2 [Prioridade 2 (Alta)]; e**

**$\Sigma$ : Urgência 1 + Criticidade 0 = 1 [Prioridade 1 (Crítica)].**

3. Para efeitos de categorização, são considerados usuários VIP, os ocupantes dos cargos a seguir: Prefeito, Vice-Prefeito, Secretário(a), Controlador(a) Geral, Procurador(a) Geral, Chefe de Gabinete do Prefeito, Ouvidor(a) Geral, Diretor(a) Presidente, Subsecretário(a), Subcontrolador(a), Subprocurador(a), Diretor(a) Executivo(a) e Diretor(a).

4. Excepcionalmente, alguns atendimentos podem ser priorizados de acordo com a necessidade da administração pública municipal.

**APÊNDICE G – CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

ITEM	DESCRIÇÃO	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12
1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%
2	Serviços técnicos especializados de manutenção e suporte à infraestrutura de redes	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%
3	Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura para aplicações	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%	8,33%

**APÊNDICE H – DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA**

Declaro que, nesta data, às \_\_\_\_\_ horas, a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ nº \_\_\_\_\_, telefone \_\_\_\_\_, endereço eletrônico \_\_\_\_\_, vistoriou os Locais, tomando conhecimento de todos os aspectos técnicos e condições existentes no local onde será executado o serviço, referente ao Edital de Procedimento Licitatório Aberto Eletrônico nº \_\_\_\_/2025, não cabendo alegações pela supracitada empresa, em qualquer época, de desconhecimento de estado, fatos e detalhes que impossibilitem ou dificultem a execução dos serviços ou o cumprimento de todas as suas obrigações.

Local, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, 2025

\_\_\_\_\_  
Nome, cargo e assinatura do representante  
Empresa interessada

**APÊNDICE I – DECLARAÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISITA TÉCNICA**

Declaro \_\_\_\_\_ que \_\_\_\_\_ a empresa \_\_\_\_\_,  
CNPJ \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_,  
telefone \_\_\_\_\_, endereço eletrônico \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_, não teve interesse em realizar a  
vistoria nos locais onde serão executados os serviços objeto do Edital de Procedimento  
Licitatório Aberto Eletrônico n.º \_\_\_\_/2025, não cabendo alegações pela supracitada empresa,  
em qualquer época, de desconhecimento de estado, fatos e detalhes que impossibilitem ou  
dificultem a execução dos serviços ou o cumprimento de todas as suas obrigações.

Local, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, 2025

\_\_\_\_\_  
Nome, cargo e assinatura do representante  
Empresa interessada

Observação: Esta declaração deve ser preenchida, assinada e entregue juntamente com a documentação de habilitação, caso a licitante não tenha realizado a visita técnica nos locais onde serão executados os serviços do objeto licitado.

**APÊNDICE J – MODELO DE FORMULÁRIO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

(Papel timbrado da empresa)

À

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ - CODEMAR

**PROCESSO:** 7755/2025**PLAE Nº** \_\_\_\_/2025

**OBJETO:** CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC – NÍVEL 1 E NÍVEL 2, MANUTENÇÃO E SUPORTE À INFRAESTRUTURA DE REDES E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES, A SEREM EXECUTADOS COM RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADOS, EM CONFORMIDADE COM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS E COM AS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO (ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 E SÉRIE ISO/IEC 27.000).

<b>DADOS DA EMPRESA</b>		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço:		
Nº:	Bairro:	
CEP:		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	VALOR MENSAL / UNITÁRIO	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
2	Serviços técnicos especializados de manutenção e suporte à infraestrutura de redes	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
3	Serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura para aplicações	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
<b>VALOR TOTAL GLOBAL PROPOSTO</b>					<b>R\$</b>

**Demais condições:**

1. O valor total da proposta é de R\$ \_\_\_\_ (por extenso).
2. A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no edital de Procedimento Licitatório Aberto Eletrônico nº \_\_\_\_/2025, os quais nos comprometemos a cumprir integralmente.
3. O prazo de validade da Proposta é de 120 (cento e vinte) dias.
4. Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

5. Declaramos que os preços contidos na proposta incluem todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



**APÊNDICE K – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL****PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA UM DOS PERFIS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, DE ACORDO COM CADA ITEM****EXEMPLO DA PLANILHA 1:****ITEM:**

Item 1 - Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2

**PERFIL PROFISSIONAL:**

Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior

(Papel timbrado da empresa)

À

COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ - CODEMAR

<b>Nº PROCESSO</b>	7755/2025
<b>LICITAÇÃO Nº</b>	PLAE nº XX/2025
<b>CNPJ:</b>	
<b>NOME DA EMPRESA:</b>	
<b>LOTE:</b>	Grupo 1
<b>ITEM:</b>	Item 1 - Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC – Nível 1 e Nível 2
<b>PERFIL PROFISSIONAL:</b>	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior

**Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)**

<b>A</b>	Data de apresentação da proposta: (dia/mês/ano)	DD/MM/AAAA
<b>B</b>	Município/UF	<b>MARICÁ/RJ</b>
<b>C</b>	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
<b>D</b>	Número de Meses de Execução do Contrato	<b>12</b>
<b>E</b>	Número de registro da convenção coletiva de trabalho	
<b>F</b>	Regime Tributário da Empresa:	

**Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado**

<b>1</b>	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas):	<i>Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior</i>
<b>2</b>	Remuneração do profissional	R\$ 0,00
<b>3</b>	Categoria profissional (vinculada a execução contratual) - CBO	3172-10
<b>4</b>	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)	DD/MM/AAAA

**MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO**

<b>1</b>	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Salário Base	R\$ 0,00

<b>B</b>	Adicional de Periculosidade	CLT art.s 193 e segs ;CF art. 7º XXIII / Lei 12.740/2012	0,00%	R\$ 0,00
<b>C</b>	Adicional de Insalubridade	CLT art. 189 e segs - CF art. 7º XXIII – Base de Cálculo é o Salário Mínimo	R\$ 1.518,00 0,00%	R\$ 0,00
<b>D</b>	Adicional Noturno			R\$ 0,00
<b>E</b>	Hora Noturna Adicional			R\$ 0,00
<b>F</b>	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado			R\$ 0,00
<b>G</b>	Outros (especificar)			R\$ 0,00
<b>TOTAL DO MÓDULO 1</b>				<b>R\$ 0,00</b>

**MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSIS E DIÁRIOS**

Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias							Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário					0,00%	R\$ 0,00
B	Férias e Adicional de Férias					0,00%	R\$ 0,00
Subtotal							R\$ 0,00
C	Incidência do submódulo 2.2 sobre o 13º Salário, Férias e Adicional de Férias					0,00%	R\$ 0,00
Total							R\$ 0,00
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições							Valor (R\$)
A	INSS					0,00%	R\$ 0,00
B	Salário Educação					0,00%	R\$ 0,00
C	SAT – Seguro Acidente Trabalho (RAT x FAP):	RA T=	0,00 %	FAP=	-	0,00%	R\$ 0,00
D	SESI ou SESC					0,00%	R\$ 0,00
E	SENAI ou SENAC					0,00%	R\$ 0,00
F	SEBRAE					0,00%	R\$ 0,00
G	INCRA					0,00%	R\$ 0,00
H	FGTS					0,00%	R\$ 0,00
I	Outras Contribuições (especificar)					0,00%	R\$ 0,00
Total						0,00%	R\$ 0,00
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários							Valor (R\$)
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$ 0,00	
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$ 0,00		
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$ 0,00	
D	Auxílio Creche					R\$ 0,00	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$ 0,00	
F	Auxílio cesta básica					R\$ 0,00	
G	Outros (especificar)					R\$ 0,00	
Total							R\$ 0,00

**MÓDULO 2: RESUMO**
**Valor (R\$)**

<b>Submódulo 2.1 – 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>Submódulo 2.2 – GPS, FGTS e outras contribuições</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>Submódulo 2.3 – Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>R\$ 0,00</b>
<b>TOTAL DO MÓDULO 2</b>	<b>R\$ 0,00</b>

<b>MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO</b>					<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Aviso Prévio Indenizado	30	0,00%	0,00%	R\$ 0,00
<b>B</b>	Incidência do FGTS sobre Aviso Prévio Indenizado			0,00%	R\$ 0,00
<b>C</b>	Aviso Prévio Trabalhado	0	0,00%		R\$ 0,00
<b>D</b>	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			0,00%	R\$ 0,00
<b>E</b>	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado			0,00%	R\$ 0,00
<b>TOTAL DO MÓDULO 3</b>					<b>R\$ 0,00</b>

<b>MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>					
<b>Submódulo 4.1 - Ausências Legais</b>					<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Férias e Terço Constitucional de Férias				R\$ 0,00
<b>B</b>	Ausências Legais			0,00%	R\$ 0,00
<b>C</b>	Licença Paternidade	Licenças/a no:	0	0,00%	R\$ 0,00
<b>D</b>	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/a no:	0	0,00%	R\$ 0,00
<b>E</b>	Afastamento Maternidade	Licenças/a no:	0	0,00%	R\$ 0,00
<b>F</b>	Outros (especificar)			0,00%	R\$ 0,00
<b>Total</b>					<b>R\$ 0,00</b>
<b>Submódulo 4.2 - Intra jornada</b>					<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação			0,00%	R\$ 0,00
<b>Total</b>					<b>R\$ 0,00</b>

<b>MÓDULO 4: RESUMO</b>					<b>Valor (R\$)</b>
<b>Submódulo 4.1 – Substituto nas Ausências Legais</b>					<b>R\$ 0,00</b>
<b>Submódulo 4.2 – Substituto na Intra jornada</b>					<b>R\$ 0,00</b>
<b>Subtotal do Módulo 4</b>					<b>R\$ 0,00</b>
Incidência do submódulo 2.2				0,00%	R\$ 0,00
<b>TOTAL DO MÓDULO 4</b>					<b>R\$ 0,00</b>

<b>MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS</b>		
<b>5</b>	<b>Insumos Diversos (valores mensais por empregado)</b>	<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Uniformes (valor em parte não renovável)	R\$ 0,00
<b>B</b>	Materiais	R\$ 0,00
<b>C</b>	Microcomputador utilizado por profissional	R\$ 0,00
<b>D</b>	Outros (especificar)	R\$ 0,00
<b>TOTAL DO MÓDULO 5</b>		<b>R\$ 0,00</b>

**MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO**

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos			R\$ 0,00
B	Lucro			R\$ 0,00
<b>Subtotal - Base de Cálculo de Tributos</b>				<b>R\$ 0,00</b>
<b>Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional</b>				<b>R\$ 0,00</b>
C.1	Tributos federais (COFINS)			R\$ 0,00
C.2	Tributos Federais (PIS)			R\$ 0,00
C.3	INSS (Desoneração)			R\$ 0,00
D	Tributos Estaduais (especificar)			R\$ 0,00
E.1	Tributos Municipais (ISS)			R\$ 0,00
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)			R\$ 0,00
F	<b>Total dos Tributos</b>			<b>R\$ 0,00</b>

**MÓDULO 6: RESUMO**

	Valor (R\$)
6.A	Custos Indiretos
6.B	Lucro
6.F	Tributos
<b>TOTAL DO MÓDULO 6</b>	<b>R\$ 0,00</b>

**QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL**

Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	Valor (R\$)
A	<b>MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO</b>
B	<b>MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS</b>
C	<b>MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO</b>
D	<b>MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE</b>
E	<b>MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS</b>
<b>Subtotal (A + B + C + D + E)</b>	
F	<b>MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO</b>

**VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL**
**R\$ 0,00**
**QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS**
**CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL**
**R\$ 0,00**
**FATOR-K**
**0,00**
**TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL**
**R\$ 0,00**
**TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL**
**R\$ 0,00**

**Observações:**

4. A planilha a que se refere esse APÊNDICE é de apresentação obrigatória, conforme subitem 7.6.3 do Termo de Referência.
5. A licitante oferecerá o valor global para a execução dos serviços listados no Termo de Referência, de acordo com a quantidade ANUAL de serviços de cada item, para a formulação de sua proposta de preços e de seus lances.
6. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme modelo de tabela acima. O valor ANUAL do serviço, determinado na tabela, deverá corresponder ao valor final ofertado pela licitante em sua proposta.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



<b>Subtotal componentes de custo de Pessoal</b>		<b>R\$ 0,00</b>
<b>Demais Componentes de Custo</b>		
<b>Descrição</b>	<b>Memória de Cálculo / Justificativa</b>	<b>Valor Mensal</b>
Custos com software		R\$ 0,00
Custos com recursos de computação		R\$ 0,00
Custos com equipamentos		R\$ 0,00
Custos com serviços de informações		R\$ 0,00
Outros custos (especificar)		R\$ 0,00
Outros custos (especificar)		R\$ 0,00
<b>Subtotal Demais componentes de custo</b>		<b>R\$ 0,00</b>
<b>Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)</b>		
<b>Descrição</b>	<b>Memória de Cálculo / Justificativa</b>	<b>Valor Mensal</b>
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)		R\$ 0,00
Cobertura Tributária		R\$ 0,00
Outros componentes (especificar)		R\$ 0,00
Outros componentes (especificar)		R\$ 0,00
<b>Subtotal componentes de preço</b>		<b>R\$ 0,00</b>
<b>Total Mensal</b>		<b>R\$ 0,00</b>
<b>Valor Total do [item/grupo]:</b> (Valor mensal x Quantidade de meses previstos para contratação)		<b>R\$ 0,00</b>

**Observações:**

- A planilha a que se refere esse APÊNDICE é de apresentação obrigatória, conforme subitem 7.6.3 do Termo de Referência.
- A licitante oferecerá o valor global para a execução dos serviços listados no Termo de Referência, de acordo com a quantidade ANUAL de serviços de cada item, para a formulação de sua proposta de preços e de seus lances.
- Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme modelo de tabela acima. O valor ANUAL do serviço, determinado na tabela, deverá corresponder ao valor final ofertado pela licitante em sua proposta.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



**APÊNDICE M – TERMO DE COMPROMISSO DE ATUALIZAÇÃO  
PROFISSIONAL DA EQUIPE**

(Papel timbrado da empresa)

A empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, representada pelo Sr. (a) \_\_\_\_\_, DECLARA, declara que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no Edital de Procedimento Licitatório Aberto Eletrônico nº \_\_\_\_/2025, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que for necessário ao fiel cumprimento do contrato ou quando houver atualização tecnológica no parque computacional da Contratante.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Observação: Este termo deve ser preenchido, assinado e entregue juntamente com a documentação de habilitação.

**APÊNDICE N – TERMO DE RESPONSABILIDADE COM AS NORMAS DE SEGURANÇA E COM A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

(Papel timbrado da empresa)

A empresa [**RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL**], pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ sob o n.º [**CNPJ**], estabelecida na cidade de [**CIDADE/UF**], por intermédio de seu representante legal [**NOME REPRESENTANTE**], portador da Cédula de Identidade n.º [**IDENTIDADE**], inscrito no CPF sob o n.º [**CPF**], doravante designado simplesmente RESPONSÁVEL, se compromete, por meio do presente TERMO, a não divulgar sem autorização quaisquer informações restritas de propriedade da COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ S/A – CODEMAR, doravante simplesmente designado como CONTRATANTE, em conformidade com as condições deste Termo.

1. O objetivo deste Termo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, reveladas ao RESPONSÁVEL em razão da prestação dos serviços contratados, consoante Contrato Administrativo celebrado em XX/XX/XXXX, oriundo do Procedimento Administrativo nº 7755/2025.

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, documentos, documentações que compõem processos com informações confidenciais, valores e informações de natureza financeira, administrativa, contábil e jurídica, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fotografias, plantas, programas de computador, discos, fitas, contratos, planos, processos, projetos, dados pessoais, preços e custos, informações técnicas, entre outros, denominadas simplesmente INFORMAÇÕES.

3. O RESPONSÁVEL compromete-se a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, tratando-as confidencialmente sob qualquer condição.

4. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o RESPONSÁVEL deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal da CONTRATANTE, signatário do Contrato Administrativo que dá origem a este Termo, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa da CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

5. O RESPONSÁVEL determinará a todos os seus empregados, prestadores de serviços que estejam, direta ou indiretamente envolvidos com a prestação de serviços objeto desta contratação, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

6. O RESPONSÁVEL deverá destruir quaisquer arquivos que contenham INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, quando não mais for necessária a manutenção destas INFORMAÇÕES, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, cópias ou segundas

vias.

7. O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente à CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados e preposto.

8. O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

9. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o RESPONSÁVEL e o ÓRGÃO CONTRATANTE, sendo irrevogáveis e irretratáveis, e abrangem as informações presentes e futuras.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o RESPONSÁVEL assina o presente TERMO em 2 (duas) vias de igual teor.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Observação: Este termo deve ser preenchido e assinado por ocasião da assinatura do Contrato.

**APÊNDICE O – TERMO DE CIÊNCIA E DE RESPONSABILIDADE**

(Papel timbrado da empresa)

**DECLARAÇÃO**

Por meio desta, o(a) Sr(a) [**Nome Completo**], CPF nº [**número do CPF**], ocupante do cargo [**cargo que ocupa**] na empresa [**Nome (Razão Social) da empresa**], CNPJ nº [**número do CNPJ da empresa**], declaro, sob as penas da lei, ter tomado conhecimento **do TERMO DE RESPONSABILIDADE COM AS NORMAS DE SEGURANÇA E COM A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES** firmado pela empresa por ocasião da assinatura do Contrato nº \_\_\_\_/2025.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2025.

\_\_\_\_\_  
Identificação e Assinatura

Observação: Esta declaração deve ser preenchida e assinada por ocasião da assinatura do Contrato.

## APÊNDICE P – MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (RACI) PARA INTEGRAÇÃO OPERACIONAL DOS CONTRATOS DE TIC DA CODEMAR

### 1. Introdução

1.1. A integração operacional dos contratos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da administração pública municipal, por meio da CODEMAR, exige clareza na definição de responsabilidades entre todos os envolvidos. Este plano visa estruturar um documento técnico detalhado sobre a Matriz de Responsabilidades (RACI), oferecendo aos gestores de TIC uma ferramenta objetiva para promover eficiência e transparência nos processos operacionais.

### 2. Objetivo da Matriz RACI

2.1. O principal objetivo da matriz é garantir que cada atividade dos processos operacionais de TIC esteja claramente atribuída a um ou mais responsáveis, evitando sobreposições, lacunas ou ambiguidades na execução dos contratos. Este documento proporciona uma visão sistemática das responsabilidades, facilitando o acompanhamento, a tomada de decisão e o alinhamento entre as equipes.

### 3. Contexto dos Contratos de TIC

3.1. A administração pública municipal, por meio da CODEMAR, opera diversos contratos de TIC, envolvendo múltiplos fornecedores e atores internos, em que a integração operacional demanda coordenação entre áreas técnicas, administrativas e de gestão, com especial atenção à governança, conformidade e entrega dos serviços previstos em contrato.

### 4. Legenda dos Papéis

4.1. Para construir a matriz, é necessário definir claramente os papéis dos atores envolvidos:

- **Gestão CODEMAR:** Presidência, diretores, gestores e fiscais de contrato da CODEMAR. Representa a autoridade máxima, o cliente e o ponto de escalonamento final.
- **Central de Serviços (IT Ops):** Empresa contratada para o atendimento ao usuário (N1/N2), sustentação de servidores/aplicações e gerenciamento da rede local (LAN).
- **Infovia (Telecom):** Empresa contratada para a expansão e sustentação da rede metropolitana (fibra óptica, backbone, WAN, Centros de Roteamento – CR's).

- **Cibersegurança (SecOps):** Empresa contratada para o gerenciamento de vulnerabilidades, monitoramento de ameaças, testes de invasão e resposta a incidentes de segurança.
- **Usuário Final:** Empregados, colaboradores, servidores municipais e órgãos associados que consomem os serviços de TIC.

## 5. Definição das Responsabilidades (RACI)

5.1. A matriz RACI é uma metodologia internacionalmente reconhecida para definição de responsabilidades em processos organizacionais. Ela utiliza quatro conceitos principais:

- **R – Responsible (Responsável):** Pessoa que executa a atividade.
- **A – Accountable (Aprovador):** Pessoa que responde pelo resultado final da atividade.
- **C – Consulted (Consultado):** Pessoa cuja opinião é solicitada antes da execução da atividade.
- **I – Informed (Informado):** Pessoa que deve ser comunicada sobre o progresso ou conclusão da atividade.

5.2. Cada processo operacional deve ser analisado para atribuição adequada desses papéis, garantindo que não haja ambiguidade entre quem faz, quem aprova, quem contribui e quem é informado.

## 6. Matriz RACI dos processos operacionais de TIC

6.1. A tabela abaixo apresenta um modelo tabular para os principais processos operacionais de TIC da administração pública municipal, incluindo exemplos práticos de atribuição dos papéis RACI:

	PROCESSO / ATIVIDADE	GESTÃO CODEMAR	CENTRAL DE SERVIÇOS	INFOVIA	CIBERSEGURANÇA	USUÁRIO FINAL
<b>A</b>	<b>GESTÃO DE INCIDENTES E REQUISIÇÕES</b>					
<b>A.1</b>	Registro de Incidente/Requisição de Serviço Comum (ex: "impressora não funciona")	<b>A</b>	<b>R</b>	-	-	<b>I</b>
<b>A.2</b>	Diagnóstico e Resolução de Incidente na Rede Local (LAN) (ex: "ponto de rede sem acesso")	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
<b>A.3</b>	Diagnóstico e Resolução de Incidente na Rede Metropolitana (WAN) (ex: "unidade inteira sem internet")	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	-

<b>A.4</b>	Atendimento a Requisição de Serviço (Software, acesso, etc.)	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>-</b>	<b>I</b>	<b>I</b>
<b>A.5</b>	Requisição de Novo Ponto de Conectividade (WAN) para um novo prédio	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>-</b>
<b>B</b>	<b>GESTÃO DE INCIDENTES DE SEGURANÇA</b>					
<b>B.1</b>	Identificação e Declaração de Incidente de Segurança (ex: alerta de ransomware)	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>-</b>
<b>B.2</b>	Contenção, Erradicação e Recuperação de Incidente de Segurança	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>R</b>	<b>-</b>
<b>B.3</b>	Análise Pós-Incidente (Forense) e Elaboração de Relatório de Causa Raiz	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>R</b>	<b>-</b>
<b>B.4</b>	Comunicação com Autoridades (ANPD) sobre vazamento de dados	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>-</b>
<b>C</b>	<b>GESTÃO DE VULNERABILIDADES</b>					
<b>C.1</b>	Varredura, Identificação e Relatório de Vulnerabilidades em Ativos de TI	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>-</b>
<b>C.2</b>	Priorização da Correção de Vulnerabilidades com base no Risco	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>R</b>	<b>-</b>
<b>C.3</b>	Execução da Aplicação de Patches/Correções em Servidores e Endpoints	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>-</b>
<b>C.4</b>	Execução da Aplicação de Patches/Correções em Ativos de Rede (Switches, Roteadores)	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>-</b>
<b>C.5</b>	Realização de Testes de Invasão (Pentest)	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>-</b>
<b>D</b>	<b>GESTÃO DE MUDANÇAS</b>					
<b>D.1</b>	Planejamento e Solicitação de Mudança na Infraestrutura	<b>A</b>	<b>R/C</b>	<b>R/C</b>	<b>C</b>	<b>-</b>
<b>D.2</b>	Análise de Impacto e Aprovação da Mudança	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>-</b>
<b>D.3</b>	Execução de Mudança na Rede Local (LAN)	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>-</b>
<b>D.4</b>	Execução de Mudança na Rede Metropolitana (WAN)	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>-</b>
<b>D.5</b>	Execução de Mudança em Servidores ou Aplicações	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>C</b>	<b>-</b>



E	GESTÃO DE ATIVOS E CONFORMIDADE					
E.1	Inventário e Gestão de Ativos de Usuário Final (PCs, Notebooks) e Servidores	A	R	-	I	-
E.2	Inventário e Documentação Georreferenciada da Infovia	A	-	R	-	-
E.3	Atendimento a Requisições de Titulares de Dados (LGPD)	A	R	-	R	-
E.4	Elaboração de Relatórios de Conformidade (LGPD, Segurança)	A	C	C	R	-

## 7. Justificativas e observações críticas por processo

- **A - Gestão de incidentes e requisições:** A **Central de Serviços** é sempre o **R** inicial, pois é o ponto único de contato. A criticidade está em escalar corretamente. Se o diagnóstico aponta para a WAN (A.3), a responsabilidade da execução passa para a **Infovia**, e a Central passa a ser apenas informada do progresso.
- **B - Gestão de incidentes de segurança:** Este é o processo mais complexo. A **Cibersegurança** é **R** na identificação e análise. Na contenção (B.2), **Cibersegurança** e **Central de Serviços**, ambos são **R**, pois o primeiro define a estratégia ("isolar o servidor X") e o segundo executa a ação técnica ("desligar a porta do switch"). A **Gestão CODEMAR** é **A**, pois a decisão de, por exemplo, tirar um serviço crítico do ar para conter um ataque, é gerencial.
- **C - Gestão de vulnerabilidades:** A separação de deveres é clara: **Cibersegurança** identifica e recomenda (**R**), a **Central de Serviços** ou a **Infovia** executam as correções (**R**) em seus respectivos domínios (C.3 e C.4), a **Cibersegurança** deve ser **Consultada** na aplicação para garantir que o procedimento seja seguro e eficaz.
- **D - Gestão de mudanças:** O planejamento pode ser iniciado por qualquer uma das contratadas, mas a **Gestão CODEMAR** é sempre a **Aprovadora (A)** fina. Todas as partes são **Consultadas** para garantir que uma mudança em uma área não impacte negativamente as outras.
- **E - Gestão de ativos e conformidade:** Cada contratada é **Responsável (R)** pelo inventário dos ativos sob sua gestão. No caso de requisições LGPD (E.3), a **Central de Serviços** pode ser a interface com o titular, enquanto a **Cibersegurança** provê as ferramentas e a consultoria para a busca e gestão dos dados, tornando ambos **Responsáveis**.

7.1. A distribuição clara das responsabilidades por processo evita retrabalho, conflitos de competência e facilita o acompanhamento de indicadores de desempenho.

## **8. Conclusão**

8.1. A adoção da Matriz RACI na integração operacional dos contratos de TIC da administração pública municipal, por meio da CODEMAR, proporciona eficiência, clareza, alinhamento entre todos os envolvidos e promove melhor gestão técnica e administrativa dos contratos. Este documento técnico servirá como referência para os gestores, facilitando a implementação dos processos, a fiscalização dos contratos e a melhoria contínua dos serviços de TIC.

**ANEXO III DO EDITAL**  
**MINUTA DE CONTRATO**

*MODELO CONTRATO SERVIÇOS DE TIC – ID 1.3 – Última atualização 10/07/2025*

**NOTAS EXPLICATIVAS:**

Alguns itens receberão notas explicativas destacadas para compreensão do agente ou setor responsável pela elaboração das minutas, que deverão ser suprimidas quando da finalização do documento.

Quando da elaboração do contrato, os agentes responsáveis deverão ter a cautela de retirar do texto final as referências, entre parênteses, as notas explicativas e as indicações em vermelho constantes da Minuta-Padrão.

Na fase interna da licitação, deverá ser instaurado processo administrativo próprio para o procedimento licitatório, que deverá conter, no mínimo:

I - requisição de prestação de serviços, autorizada pela autoridade competente, elaborada de acordo com o Termo de Referência;

II - valor estimado da contratação e planilhas de custo considerando os preços praticados no mercado;

III - registro da reserva orçamentária, identificando natureza da despesa, programa de trabalho e fonte de recursos, conforme o caso;

IV - autorização de abertura do procedimento licitatório;

V - cronograma físico-financeiro de desembolso, se for o caso;

VI - minutas do edital, do termo de contrato e dos respectivos anexos, e da ata de registro de preços, conforme o caso;

VII - parecer jurídico prolatado ou visado pelo Assessor-Chefe da Assessoria Jurídica ou órgão equivalente da entidade promotora da licitação, referente às minutas do edital, do contrato e dos respectivos anexos;

VIII - comprovantes da publicação do aviso do edital, do resultado da licitação, do extrato do contrato e dos demais atos relativos à publicidade do certame, conforme o caso; (não aplicado nos casos de dispensa e inexigibilidade);

IX - recibos de entrega do edital aos licitantes, quando for o caso; (não aplicado nos casos de dispensa e inexigibilidade);

X – ata da sessão de julgamento, com o registro de todos os licitantes participantes, das propostas apresentadas, na ordem de classificação, da análise da documentação exigida para habilitação e dos recursos interpostos; (não aplicado nos casos de dispensa e inexigibilidade).

- Quando o contrato se refere à autoridade superior, entenda-se como autorizador ou

ordenador de despesa, ou seja, o agente que tem competência para assinar o edital e o contrato, no caso da CODEMAR é o Diretor Presidente.

- A contratação de prestação de serviços será sempre precedida da apresentação do Projeto Básico ou Termo de Referência. O Termo de Referência deverá ser elaborado, preferencialmente, por técnico com qualificação profissional pertinente às especificidades do serviço a ser contratado, devendo o Termo ser justificado e aprovado pela autoridade competente.

O Termo de Referência deverá conter, em linhas gerais e quando for o caso:

I – definição do objeto, incluídos sua natureza, os quantitativos, o prazo do contrato e, se for o caso, a possibilidade de sua prorrogação;

II - fundamentação da contratação, que consiste na referência aos estudos técnicos preliminares correspondentes ou, quando não for possível divulgar esses estudos, no extrato das partes que não contiverem informações sigilosas;

III – descrição da solução como um todo, considerado todo o ciclo de vida do objeto;

IV – requisitos da contratação;

V – modelo de execução do objeto, que consiste na definição de como o contrato deverá produzir os resultados pretendidos desde o seu início até o seu encerramento;

VI – modelo de gestão do contrato, que descreve como a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada;

VII – critérios de medição e de pagamento;

VIII – forma e critérios de seleção do fornecedor, quando o critério de julgamento for o da técnica e preço;

IX – estimativas do valor da contratação, acompanhadas dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços e para os respectivos cálculos, que devem constar de documento separado e classificado;

X – adequação orçamentária.

Além dos documentos acima, o TR deverá conter:

- a) a justificativa da relação entre a demanda e a quantidade de serviço a ser contratada, acompanhada, no que couber, dos critérios de medição utilizados, documentos comprobatórios, fotografias e outros meios probatórios que se fizerem necessários;
- b) o modelo de ordem de serviço;
- c) o custo estimado da contratação, com o valor máximo global e mensal estabelecido em decorrência da identificação dos elementos que compõem o preço dos serviços, quando este não for sigiloso;
- d) os níveis de produtividade considerados aceitáveis para a execução do serviço;
- e) deveres da contratada e da contratante;

- f) os registros, controles e informações que deverão ser prestados pela contratada;  
g) as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas;

Contrato nº \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Processo Administrativo nº \_\_\_\_\_

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE \_\_\_\_\_ QUE ENTRE SI CELEBRAM A  
COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ S.A. E A \_\_\_\_\_.

A COMPANHIA DE DESENVOLVIMENTO DE MARICÁ S.A., Pessoa Jurídica de Direito Privado, integrante da Administração Indireta do Município de Maricá, cuja sede situa-se a Rua Jovino Duarte de Oliveira nº 481, Centro, Maricá – RJ, CNPJ nº 20.009.382/0001-21, doravante denominada, simplesmente, CODEMAR, apresentada neste ato pelo Ilmo. Sr. \_\_\_\_\_, portador da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, expedida pelo \_\_\_\_\_, cadastrado no CPF sob o nº \_\_\_\_\_ e, de outro lado a \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob nº \_\_\_\_\_, com sede à \_\_\_\_\_, neste ato apresentada por seu [especificar] o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_, [qualificar], portador(a) da cédula de identidade nº \_\_\_\_\_ e, cadastrado(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_, residente e domiciliado(a) na \_\_\_\_\_, daqui por diante denominada CONTRATADA, resolvem celebrar o presente contrato de prestação de serviços de \_\_\_\_\_, decorrente da licitação nº \_\_\_\_\_, autorizada no processo administrativo cadastrado sob o nº \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, aplicando-se a este contrato as normas gerais da Lei nº 13.303 de 30 de junho de 2016, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR, [utilizar o decreto municipal apenas quando o contrato decorrer de Ata de Registro de Preços], do Decreto Municipal nº 937, de 18 de novembro de 2022 e todas as demais legislações aplicáveis ao tema bem como as cláusulas seguintes:

1. CLÁUSULA PRIMEIRA (DO OBJETO) - A CONTRATADA se obriga a prestar serviços de \_\_\_\_\_, conforme indicado no item \_\_\_\_ do Termo de Referência, na conformidade do Edital da Licitação nº \_\_\_\_\_, que, com a proposta apresentada, integram este termo, independentemente de transcrição, para todos os modos, fins e efeitos legais.
  - 1.1. O objeto do contrato será executado com obediência rigorosa, fiel e integral de todas as exigências, normas, itens, elementos, condições gerais e especiais, contidos no processo administrativo nº \_\_\_\_/\_\_\_\_\_, no Termo de Referência, em detalhes e informações fornecidas pela CODEMAR, bem como nas normas técnicas para a execução dos serviços.

2. CLÁUSULA SEGUNDA (DO REGIME DE EXECUÇÃO) - O objeto deste contrato será executado segundo o regime de execução de \_\_\_\_\_.
3. CLÁUSULA TERCEIRA (DO VALOR) - O valor total deste contrato é de R\$ \_\_\_\_\_ (por extenso), conforme proposta da CONTRATADA, correspondendo ao objeto da cláusula primeira e para a totalidade do período mencionado na cláusula quarta.

- 3.1. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

Nota Explicativa: Caso se trate de contrato de valor estimativo, em que a própria demanda pelos serviços é variável (ex.: regime de execução por empreitada por preço unitário), cabe inserir o subitem abaixo.

- 3.2. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

Nota Explicativa: O prazo dos contratos, em regra, não poderá exceder o limite de 05 (cinco) anos previsto no art. 71 da Lei nº 13.303/2016.

*De acordo com o seu objeto, poderá haver previsão de que o prazo de vigência do contrato será contado a partir da data da expedição da ordem de serviço, desde que esta seja posterior à data de assinatura do contrato.*

*1.1) A prorrogação do contrato aplica-se somente nos casos de serviços de natureza contínua, mediante justificativa prévia e específica no processo administrativo sobre a conveniência, necessidade e vantagem da prorrogação, em contraste, inclusive, com a opção de realização de nova licitação. Deverá constar nova pesquisa de preços no processo.*

*1.2) No caso previsto na nota explicativa 1.1, os contratos administrativos poderão ser prorrogados desde que estejam em vigor e haja previsão no edital e no contrato, por prazo igual ou inferior àquele fixado no contrato de origem.*

*1.3) Ainda nos casos de contratos de natureza contínua, a prorrogação dependerá da renovada comprovação, pela Contratada, do atendimento dos requisitos de habilitação exigidos no edital da licitação.*

4. CLÁUSULA QUARTA (DO PRAZO) - O prazo de vigência deste contrato é de \_\_\_\_ (por extenso) meses, contados a partir da data da sua publicação no Jornal Oficial de Maricá/ assinatura/ de dd/mm/aaa.

Nota Explicativa: Quando o prazo de vigência e o de execução contratual forem idênticos a cláusula abaixo poderá ser suprimida.

- 4.1.** O prazo de execução contratual será de \_\_\_\_\_ (por extenso) meses, contado da data da publicação da ordem de início dos serviços no Jornal Oficial de Maricá.
- 4.2.** O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 71 da Lei nº 13.303/2016, desde que a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para a CODEMAR.
- 4.3.** A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 4.4.** A prorrogação do contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 4.5.** Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.
- 4.6.** O prazo da garantia de qualidade é de \_\_\_\_\_, contado da data do \_\_\_\_\_, conforme indicado no Termo de Referência.
- 5. CLÁUSULA QUINTA (DAS ALTERAÇÕES)** - O presente contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas, desde que por força de circunstância superveniente, nas hipóteses previstas no artigo 81, da Lei nº 13303/2016, mediante termo aditivo.
- 5.1.** A variação do valor contratual para fazer face ao reajuste de preços previsto no próprio contrato e as atualizações, compensações ou penalizações financeiras decorrentes das condições de pagamento nele previstas, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementares até o limite do seu valor corrigido, não caracterizam alteração do contrato e podem ser registrados por simples apostila, dispensada a celebração de aditamento.
- Nota Explicativa: Quando o documento de referência trouxer previsão de mão de obra alocada na contratação, verificar se foram previstas as condições de repactuação.
- 6. CLÁUSULA SEXTA (DO REAJUSTE)** - As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.
- 7. CLÁUSULA SÉTIMA (DAS OBRIGAÇÕES DA CODEMAR)** - Constituem obrigações da CODEMAR, além daquelas descritas no Termo de Referência:
- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com o contrato e seus anexos;
  - b) Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste contrato e no Termo de Referência;



- c) Fornecer à CONTRATADA documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do presente contrato;
- d) Notificar à CONTRATADA, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas.
- e) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- f) Receber provisória e definitivamente o objeto do contrato, nas formas definidas no edital e no Termo de referência;
- g) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- h) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- i) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

**7.1.** A CODEMAR não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

Nota Explicativa: As obrigações da contratada deverão ser explicitadas de forma exaustiva e detalhada, de acordo com as peculiaridades do objeto contratual e dos padrões de eficiência a serem alcançados. Sendo assim, é necessário analisar se a cláusula abaixo está em consonância com o Termo de Referência e adaptá-la no que for necessário.

**8. CLÁUSULA OITAVA (DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA)** Constituem obrigações da CONTRATADA, além daquelas descritas no Termo de Referência:

- a) Conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e as especificações técnicas e, ainda, com estrita observância do instrumento convocatório, do Termo de Referência, da Proposta de Preços e da legislação vigente;
- b) Prestar o serviço no endereço indicado pela CODEMAR;
- c) Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- d) Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- e) Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou

- autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por ele solicitados;
- f) Comunicar ao Fiscal do contrato, por escrito e tão logo constatado problema ou a impossibilidade de execução de qualquer obrigação contratual, para a adoção das providências cabíveis;
  - g) Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços;
  - h) Responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável;
  - i) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, no todo ou em parte e às suas expensas, bens ou prestações objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de execução irregular ou do emprego ou fornecimento de materiais inadequados ou desconformes com as especificações;
  - j) Elaborar relatório mensal sobre a prestação dos serviços, dirigido ao fiscal do contrato, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
  - k) Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
  - l) Manter, durante toda a duração deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação ou para qualificação na contratação direta;
  - m) Cumprir todas as obrigações e encargos sociais trabalhistas e demonstrar o seu adimplemento, na forma da cláusula décima primeira;
  - n) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à CODEMAR ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela CODEMAR, que ficará autorizada a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
  - o) Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
  - p) Comunicar à CODEMAR, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
  - q) Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho, inclusive equipamentos e instalações, em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
  - r) Fornecer equipamento de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
  - s) Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente,

mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

- t) Submeter previamente, por escrito, à CODEMAR, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere;

*Nota Explicativa: Verificar a aplicabilidade dos itens abaixo.*

- u) Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is): \_\_\_\_\_.
- v) Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- w) Entregar o objeto acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português, e da relação da rede de assistência técnica autorizada;
- x) Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor
- y) É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD;
- z) Assumir a responsabilidade civil objetiva pela veracidade e pela precisão das informações prestadas, firmando termo de compromisso de confidencialidade;

*Nota Explicativa: Verificar a aplicabilidade dos itens abaixo (mão de obra alocada).*

- aa) Manter, durante toda a vigência do contrato, capital social integralizado compatível com o número de empregados, na forma do art. 4º-B da Lei nº 6.019/1974, apresentando, quando solicitada, a respectiva documentação comprobatória, no prazo fixado pela fiscalização contratual;
- bb) Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência.

**9. CLÁUSULA NONA (DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA)** - As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias, para o corrente exercício, assim classificados:

Natureza das Despesas: \_\_\_\_\_

Fonte de Recurso: \_\_\_\_\_

Programa de Trabalho: \_\_\_\_\_

Nota de Empenho: \_\_\_\_\_

9.1. As despesas relativas aos exercícios subsequentes correrão por conta das dotações orçamentárias respectivas, devendo ser empenhadas no início de cada exercício.

**10. CLÁUSULA DÉCIMA (DA EXECUÇÃO, DO RECEBIMENTO E DA FISCALIZAÇÃO)** - O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, do Termo de Referência, do cronograma de execução e da legislação vigente, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial. Subsidiariamente ao disposto no termo de referência, o contrato será executado nos seguintes termos:

10.1. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por comissão constituída de 3 (três) membros, designados pelo Diretor Presidente da CODÉMAR, conforme ato de nomeação, com competência para acompanhar, supervisionar e registrar a fiel execução do ajuste.

10.2. A fiscalização terá poderes para requisitar documentos, registros, relatórios e quaisquer informações que se fizerem necessárias para verificação do cumprimento contratual, podendo, ainda, determinar correções, reexecuções ou readequações que se mostrarem pertinentes, sem que isso implique corresponsabilidade da CODÉMAR por eventuais inadimplementos da CONTRATADA.

10.3. O objeto do contrato será recebido em tantas parcelas quantas forem o pagamento, pela comissão de fiscalização, observado o cronograma físico-financeiro constante no Termo de Referência.

10.4. A comissão a que se refere o item 10.1, sob pena de responsabilidade administrativa, anotará em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, podendo, inclusive, exercer fiscalização de natureza contábil, operacional e patrimonial, com auxílio dos órgãos de controle interno e auditoria, sem prejuízo da atuação dos órgãos de controle externo. No que exceder à sua competência, comunicará o fato à autoridade superior, em 10 (dez) dias, para ratificação.

10.4.1. Serão elaborados relatórios periódicos de acompanhamento, termos de ocorrência e comunicações formais entre a fiscalização e a CONTRATADA, os quais integrarão o processo administrativo de execução contratual e poderão embasar, quando for o caso, a aplicação de sanções, glosas, retenções de pagamento ou rescisão unilateral do contrato.

10.5. A CONTRATADA declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a lhes fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações de que

este necessitar e que forem julgados necessários ao desempenho de suas atividades.

10.6. A instituição e a atuação da fiscalização do serviço objeto do contrato não exclui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA, nem a exime de manter fiscalização própria.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA (DAS RESPONSABILIDADES) A CONTRATADA é responsável por danos causados à CODEMAR ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluía ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração. Subsidiariamente ao disposto no Termo de Referência, a CONTRATADA possui as seguintes responsabilidades:

*Nota Explicativa: Verificar a aplicabilidade do item abaixo. Caso seja aplicável, renumerar os demais.*

11.1. Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertencem à CODEMAR, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados.

11.1. A CONTRATADA é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo a CODEMAR, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

11.2. A CONTRATADA será obrigada a apresentar, mensalmente, em relação aos empregados vinculados ao contrato, prova de que:

- a) está pagando as verbas salariais, incluídas as horas extras devidas e outras verbas que, em razão da percepção com habitualidade, devam integrar os salários; ou a repartição das cotas ou retiradas, em se tratando de cooperativas, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês seguinte ao vencimento ou na forma estabelecida no Estatuto, no último caso;
- b) está em dia com o vale-transporte e o auxílio-alimentação;
- c) anotou as Carteiras de Trabalho e Previdência Social; e
- d) encontra-se em dia com os recolhimentos dos tributos, contribuições e encargos.

11.3. A CONTRATADA será obrigada a reapresentar a Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, ou Certidão Conjunta Positiva com efeito negativo, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), que abrange, inclusive, as contribuições sociais previstas nas alíneas “a” a “d”, do parágrafo único, do art. 11, da Lei nº 8.212, de 1991, da comprovação de regularidade fiscal em relação aos tributos incidentes sobre a atividade objeto deste contrato e do Certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por

Tempo de Serviço (FGTS), assim como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), sempre que expirados os respectivos prazos de validade.

11.4. A ausência da apresentação dos documentos mencionados nos itens 11.2 e 11.3 ensejará a imediata expedição de notificação à CONTRATADA, assinalando o prazo de 10 (dez) dias para a cabal demonstração do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias e para a apresentação de defesa, no mesmo prazo, para eventual aplicação da penalidade de advertência, na hipótese de descumprimento total ou parcial destas obrigações no prazo assinalado.

11.5. Permanecendo a inadimplência total ou parcial o contrato será rescindido.

11.6. No caso do item 11.5, será expedida notificação à CONTRATADA para apresentar prévia defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para dar início ao procedimento de rescisão contratual e de aplicação da penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CODEMAR, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA (DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO) - O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

*Nota Explicativa: A garantia poderá ser dispensada, a critério e com justificativa específica da Autoridade Competente (Artigo 69, inciso V, Lei Federal 13303/2016). Nesse caso, suprimir a redação abaixo e utilizar a redação alternativa EM VERMELHO.*

1.1.) Poderá ser adotado percentual de até 5% (cinco por cento), na forma do art. 70, §2º da Lei Federal nº 13303/2016, a critério e com justificativa específica da autoridade competente.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA (DA GARANTIA) - A CONTRATADA deverá apresentar à CODEMAR, no prazo máximo de \_\_\_\_ (\_\_\_\_) dias, contado da data da assinatura deste instrumento, comprovante de prestação de garantia da ordem de \_\_\_\_ % (\_\_\_\_) do valor do contrato, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo §1º, art. 70 da Lei nº 13303/2016 e pelo art. 106 do RILCC, e restituída após sua execução satisfatória. A garantia deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- b) multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;
- c) prejuízos diretos causados à CODEMAR decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- d) obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

13.1. A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua



liberação.

13.2. Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 81 da Lei nº 13303/2016, a garantia deverá ser complementada, para que seja mantido o percentual de \_\_\_\_% (\_\_\_\_\_) do valor do Contrato.

13.3. Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

13.4. O levantamento da garantia contratual por parte da CONTRATADA, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhado do documento de recibo correspondente.

13.5. Para a liberação da garantia, deverá ser demonstrado o cumprimento das obrigações sociais e trabalhistas relativas à mão de obra empregada no contrato.

*Nota Explicativa: A redação abaixo deverá ser utilizada nos casos de prestação de serviços COM MÃO DE OBRA ALOCADA.*

13.6. A CODEMAR poderá reter a garantia prestada, pelo prazo de até 03 (três) meses após o encerramento da vigência do contrato, liberando-a mediante a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento das verbas rescisórias devidas aos empregados vinculados ao contrato ou do reaproveitamento dos empregados em outra atividade da CONTRATADA.

OU

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA (DA GARANTIA) – Não será exigida garantia contratual da execução, conforme disposto no item \_\_\_\_\_ do Termo de Referência.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA (DA MATRIZ DE RISCOS) - A CODEMAR e a CONTRATADA, tendo como premissa a obtenção do melhor custo contratual mediante a alocação do risco à parte com maior capacidade para geri-lo e absorvê-lo, identificam os riscos decorrentes da relação contratual e, sem prejuízo de outras previsões contratuais, estabelecem os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos constante do Anexo \_\_\_\_\_ do contrato/do Termo de Referência.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA (DA RESCISÃO) - O presente contrato poderá ser rescindido, na forma do Termo de Referência, assegurado à CONTRATADA o direito ao contraditório e à prévia e ampla defesa, de acordo com as hipóteses previstas na legislação, convencionando-se, ainda, que é possível a sua resolução nas seguintes hipóteses:

**a)** Amigavelmente, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja



conveniência para a CODEMAR;

- b)** Em razão de inadimplemento total ou parcial de qualquer de suas obrigações, cabendo a parte inocente notificar a outra por escrito assinando-lhe prazo razoável para o cumprimento das obrigações, quando o mesmo não for previamente fixado neste instrumento;
- c)** Quando for decretada a falência da CONTRATADA;
- d)** Caso a CONTRATADA seja declarada inidônea pelo Município de Maricá;
- e)** Em função da suspensão do direito da CONTRATADA licitar ou contratar com a CODEMAR;
- f)** Na hipótese de caracterização de ato lesivo à Administração Pública, nos termos da Lei nº 12.846/2013, cometido pela CONTRATADA no processo de contratação ou por ocasião da execução contratual;
- g)** Em razão da dissolução da CONTRATADA;
- h)** Quando a ocorrência de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovado, for impeditivo à execução do contrato;
- i)** Em decorrência de atraso, lentidão ou paralisação da execução do objeto do contrato, que caracteriza a impossibilidade e sua conclusão no prazo pactuado;
- j)** Paralisação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação à CODEMAR;
- k)** Desentendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar sua execução;
- l)** Atraso injustificado;
- m)** Aplica-se a este instrumento o disposto no Artigo 472 do Código Civil;
- n)** Judicialmente, nos termos da legislação.

15.1. A declaração de rescisão deste contrato, independentemente da prévia notificação judicial ou extrajudicial, operará seus efeitos a partir da publicação no veículo de publicação dos atos oficiais do Município.

15.2. Na hipótese de rescisão administrativa, além das demais sanções cabíveis, a CODEMAR poderá:

- a)** reter, a título de compensação, os créditos devidos à CONTRATADA e cobrar as importâncias por ela recebidas indevidamente;
- b)** cobrar da CONTRATADA multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o saldo reajustado dos serviços não-executados e;
- c)** cobrar indenização suplementar se o prejuízo for superior ao da multa.

15.3. Comprovada a prática de ato lesivo à Administração Pública nos termos do art. 5º da Lei 12.846/13, por meio de decisão judicial transitada em julgado ou processo administrativo no âmbito da Administração Pública Direta ou Indireta de Maricá, o instrumento poderá ser

rescindido sem prejuízo da aplicação da multa.

*Nota Explicativa: Utilizar os subitens abaixo nos casos de contrato por escopo.*

**15.3.** O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

**15.4.** Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a CODEMAR providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

**15.5.** Quando a não conclusão do contrato referida no subitem anterior decorrer de culpa da CONTRATADA:

**15.5.1.** Ficará ela em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

**15.5.2.** Poderá a CODEMAR optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA (DAS SANÇÕES)** - As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato, sem prejuízo das penalidades previstas no art. 82 e seguintes da Lei nº 13.303/2016, inclusive impedimento de licitar e contratar com a CODEMAR por até 02 (dois) anos.

**17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA (DO RECURSO AO JUDICIÁRIO)** - As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à CONTRATADA, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada ou aos créditos que a CONTRATADA tenha em face da CODEMAR, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

**17.1.** Caso a CODEMAR tenha de recorrer ou comparecer a juízo para haver o que lhe for devido, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.

*\*Nota Explicativa: Utilizar a redação alternativa, em vermelho, caso o TR preveja a possibilidade de subcontratação.*

**18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA (DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA)** - O presente contrato não poderá ser objeto de cessão, subcontratação ou transferência no todo ou em parte, a não ser

com prévio e expresse consentimento da CODEMAR e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no veículo de publicação dos atos oficiais do Município.

18.1. O cessionário ficará sub-rogado em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

18.2. Mediante despacho específico e devidamente motivado, poderá a Administração consentir na cessão do contrato, desde que esta convenha ao interesse público e o cessionário atenda às exigências previstas no edital da licitação.

18.3. Em qualquer caso, o consentimento na cessão não importa na quitação, exoneração ou redução da responsabilidade, da cedente-CONTRATADA perante a CODEMAR.

#### OU

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA (DA CESSÃO, SUBCONTRATAÇÃO OU TRANSFERÊNCIA) O presente contrato não poderá ser objeto de cessão ou transferência, no todo ou em parte, a não ser com prévio e expresse consentimento da CODEMAR e sempre mediante instrumento próprio, devidamente motivado, a ser publicado no veículo de publicação dos atos oficiais do Município.

18.1 - A CONTRATADA, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, na conformidade do art. 78 da Lei federal nº 13.303/2016, sempre com a concordância da fiscalização, poderá subcontratar os \_\_\_\_\_ descritos no item \_\_\_\_ do Termo de Referência.

18.2 - A CONTRATADA exigirá que as subcontratadas preencham os mesmos requisitos de habilitação que lhe são exigidos no Termo de Referência, conforme o caso, o que deverá ser comprovado mediante apresentação da documentação correspondente ao órgão fiscal, quando exigida.

18.3. A cessionária ficará sub-rogada em todos os direitos e obrigações do cedente e deverá atender a todos os requisitos de habilitação estabelecidos no instrumento convocatório e legislação específica.

18.4. Mediante despacho específico e devidamente motivado, poderá a Administração consentir na cessão do contrato, desde que esta convenha ao interesse público e o cessionário atenda às exigências previstas no edital da licitação.

18.5. Em qualquer caso, o consentimento na cessão não importa na quitação, exoneração ou redução da responsabilidade, da cedente-CONTRATADA perante a CODEMAR.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA (DA PUBLICAÇÃO E DO CONTROLE) - Após a assinatura do contrato deverá seu extrato ser publicado, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, no veículo de publicação dos atos oficiais da CODEMAR ou do Município, bem como no Portal da Transparência da CODEMAR, nos termos do art. 88 da Lei nº 13.303/2016, correndo os encargos por conta da CODEMAR, devendo ser encaminhada ao Tribunal de Contas do Estado, para conhecimento, cópia autenticada do contrato, na forma e no prazo determinado por este.

19.1. O extrato da publicação deve conter a identificação do instrumento, partes, objeto, prazo, valor, número do empenho e fundamento do ato.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA (DAS DISPOSIÇÕES ANTISUBORNO E ANTICORRUPÇÃO) - As partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei de Improbidade Administrativa (Lei nº 8.429/1992) e a Lei nº 12.846/2013 e seus regulamentos, assim como todas as convenções e tratados internacionais anticorrupção dos quais o Brasil é signatário, denominadas em conjunto “Leis Anticorrupção”, e se comprometem a observá-las fielmente, por si e seus prepostos, sócios, administradores e colaboradores, bem como exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.

20.1. As partes obrigam-se a comunicar uma à outra, assim que tiver conhecimento, sobre qualquer atividade ou prática que suspeite ou efetivamente constitua um indício ou uma infração aos termos das Leis Anticorrupção e/ou Política Antissuborno e Corrupção.

20.2. A CONTRATADA desde já se obriga a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste Contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições: (I) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e (II) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

20.3. No tocante às licitações e contratos licitatórios, as partes declaram que:

- a) não frustraram, fraudaram, impediram, perturbaram, frustrarão, fraudarão, impedirão ou perturbarão o caráter competitivo e a realização de qualquer ato

- de procedimento licitatório público, licitação pública ou contrato dela decorrente;
- b) não afastaram ou afastarão, procuraram ou procurarão afastar licitante, por meio de fraude ou oferecimento de vantagem de qualquer tipo;
  - c) não criaram ou criarão de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para participar de licitações públicas ou celebrar contratos administrativos;
  - d) não obtiveram ou obterão vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais; e
  - e) não manipularam, fraudaram, manipularão ou fraudarão o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
  - f) têm conhecimento do Código de Ética e do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CODEMAR.

20.4. Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte da CODEMAR e/ou da CONTRATADA ocorridas no contexto e com ligação ao presente contrato, devidamente apurado em sede de processo administrativo específico e/ou com decisão judicial condenatória em segunda instância, será considerado uma infração grave a este contrato e conferirá à parte inocente o direito de rescindir imediatamente o presente contrato, além da aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis, bem como o ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA (DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS) - A CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, de acordo com a Lei n.º 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

21.1. O tratamento de dados pessoais é limitado às atividades necessárias para o alcance das finalidades do objeto contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA (DAS PRÁTICAS DE COMPLIANCE E ANTICORRUPÇÃO) - As partes declaram conhecer as normas de prevenção à corrupção previstas na legislação brasileira, dentre elas, a Lei n.º 8.429/92 (Lei de Improbidade Administrativa) e a Lei n.º 12.846/13 e seus regulamentos, assim como todas as

convenções e tratados internacionais anticorrupção dos quais o Brasil é signatário, denominados, em conjunto, “Leis Anticorrupção”, e se comprometem a observá-los fielmente, por si e seus prepostos, sócios, administradores e colaboradores, bem como a exigir o seu cumprimento pelos terceiros por elas contratados.

22.1. As partes obrigam-se a comunicar, uma à outra, assim que tiverem conhecimento, sobre qualquer atividade ou prática que gere suspeita ou efetivamente constitua um indício ou uma infração aos termos das Leis Anticorrupção.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA (DO FORO DE ELEIÇÃO) Fica eleito o Foro da Cidade de Maricá, para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 03 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Maricá, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

Celso Pansera

Diretor-presidente da Companhia de Desenvolvimento de Maricá S.A.

---

Identificação do representante  
Contratada

---

Testemunha

---

Testemunha

**ANEXO IV DO EDITAL**  
**MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE CONSTITUIÇÃO DE CONSÓRCIO**

**I – DAS PARTES**

A \_\_\_\_\_ (*nome da empresa líder*), com sede na \_\_\_\_\_ (*endereço*), \_\_\_\_\_ (*cidade*), \_\_\_\_\_ (*estado*), inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ (*nome da segunda empresa consorciada*), com sede na \_\_\_\_\_ (*endereço*), \_\_\_\_\_ (*cidade*), \_\_\_\_\_ (*estado*), inscrita no CNPJ sob o nº \_\_\_\_\_ (*demais empresas consorciadas*), formalizam, pela presente, a intenção e compromisso de constituir um consórcio, com a finalidade de apresentar, em conjunto, proposta para \_\_\_\_\_ (*objeto da licitação*), com a participação efetiva das empresas ora associadas.

Considerando que o Edital do Processo Licitatório nº \_\_\_\_\_ permite a participação de empresas em consórcio para a apresentação conjunta da proposta;

Considerando que as empresas acima qualificadas têm interesse em participar desse processo licitatório em consórcio formado por elas, tem entre si pactuado, e para os fins nele previstos, o presente Termo de Compromisso Particular de Constituição de Consórcio, que ajustam segundo as cláusulas e condições adiante dispostas:

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA (DO OBJETO)** - Pelo presente instrumento particular de **Termo de Compromisso de Constituição de Consórcio**, as partes comprometem-se a se consorciar para participar do processo licitatório nº \_\_\_\_\_, promovido pela Companhia de Desenvolvimento de Maricá S.A. – CODEMAR, em todas as suas etapas, apresentando proposta e, caso seja esta adjudicada, a assinar o respectivo **Contrato**, para o que firmarão **Contrato de Constituição de Consórcio**, observados os termos do que dispõem as Leis nº 6.404/46 e nº 13.303/2016, comprometendo-se a dar cabal cumprimento a todas as obrigações assumidas por força deste instrumento, que celebram em caráter irrevogável e irretratável.

**2. CLÁUSULA SEGUNDA (DA LIDERANÇA DO CONSÓRCIO)** – O consórcio usará a denominação de \_\_\_\_\_ (*nome do consórcio*), tendo como líder a empresa \_\_\_\_\_ (*nome da empresa líder*) e como representante do consórcio o(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_ (*nome do(a) representante do consórcio, naturalidade, identidade e CPF*), com plenos poderes para tratar de assuntos técnicos,



administrativos, econômico-financeiros e outros julgados de interesse da Companhia de Desenvolvimento de Maricá S.A. – CODEMAR.

**3. CLÁUSULA TERCEIRA (DA EXCLUSIVIDADE)** – As partes que compõem o **Consórcio** obrigam-se, por este instrumento, a não integrar outro consórcio, nem tampouco participar isoladamente deste processo licitatório.

**4. CLÁUSULA QUARTA (DA RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA)** – As empresas que formam o **Consórcio** responderão solidariamente, por todos os atos praticados pelas partes, seja durante as fases da licitação ou durante a execução do **Contrato** que dela eventualmente decorra.

**5. CLÁUSULA QUINTA (DA INALTERABILIDADE DO AJUSTE)** – Declaram as partes que não alterarão a constituição ou composição do consórcio sem prévia e expressa anuência da Companhia de Desenvolvimento de Maricá S.A. – CODEMAR, obrigando-se a manter sempre presentes as condições que assegurem a habilitação do Consórcio, até a conclusão dos serviços a serem contratados, exceto na hipótese de as partes virem a se fundir em uma só, que as suceda para todos os fins e efeitos legais.

**6. CLÁUSULA SEXTA (DA NATUREZA DO CONSÓRCIO)** – Para a proposta apresentada pelo consórcio, ajustam as partes que a execução dos serviços será distribuída nos termos apresentados no instrumento definitivo indicado na cláusula sétima.

**7. CLÁUSULA SÉTIMA (DAS OBRIGAÇÕES DE CADA SOCIEDADE)** – Ficam estabelecidas as seguintes obrigações para cada sociedade: \_\_\_\_\_

**8. CLÁUSULA OITAVA (DO INSTRUMENTO DEFINITIVO)** – Caso a proposta apresentada pelo consórcio venha a ser adjudicada, obrigam-se as partes a promover, no prazo de até 05 (cinco) dias antes da celebração do Contrato, a constituição e o registro do consórcio, cuja duração será, no mínimo, igual ao prazo necessário para a conclusão das obras, serviços e fornecimentos, objeto da licitação referida, até sua definitiva aceitação, que deverá observar os dispositivos legais aplicáveis, as cláusulas do Edital acima referido e todos os termos deste compromisso.

**9. CLÁUSULA NONA (DO PRAZO DE VIGÊNCIA)** – Este Compromisso de Constituição de Consórcio é firmado por prazo indeterminado, vigendo a partir da data da sua assinatura e ficando automaticamente rescindido, caso ocorra qualquer dos seguintes fatos:

- ser proferida decisão de que não caiba recurso administrativo ou judicial, de

inabilitação do consórcio;

- ser proferida decisão de que não caiba recurso administrativo ou judicial, de desclassificação do consórcio;
- após esgotados todos os recursos, administrativos e judiciais, na hipótese de adjudicação de proposta ofertada por outro concorrente ou no caso de anulação/revogação da licitação;
- após celebrado e registrado o instrumento de constituição de consórcio a que se refere a cláusula sétima, que substituirá este para os fins de direito.

**10. CLÁUSULA DÉCIMA (DO ENDEREÇO)** – O Consórcio, para fins de licitação, adotará como endereço o da líder, situada na Rua \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_  
(cidade), \_\_\_\_\_ (estado), \_\_\_\_\_ (CEP).

**11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA (DO FORO)** – Elegem as partes, para dirimir quaisquer litígios decorrentes deste instrumento, o Foro da Comarca de Maricá, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justas e acertadas, as partes firmam este instrumento em 03 (três) vias de igual teor e para um só efeito, juntamente com duas testemunhas a tudo presentes.

Local e Data

\_\_\_\_\_  
(empresa líder do consórcio)

Assinatura e nome do representante legal ou procurador (com os devidos poderes)

\_\_\_\_\_  
(demais empresas consorciadas)

Assinatura e nome do representante legal ou procurador (com os devidos poderes)

\_\_\_\_\_  
(demais empresas consorciadas)

Assinatura e nome do representante legal ou procurador (com os devidos poderes)

Testemunhas:

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

CPF:

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

CPF: